

« 900 ENTRAINEMENTS A LA COMMUNICATION PROFESSIONNELLE »

Grille des objectifs des 5 habiletés (A – B – C – D – E)

HABILETÉ A : COMMUNIQUER À L'ORAL

Etre entendu par le destinataire		Etre compris du destinataire		Adopter un comportement en adéquation à la situation	
A-11	Maîtriser la voix : - volume, intensité - débit, fluidité - articulation - intonation	A-21	Dire ce que l'on voit, ce que l'on entend, ce que l'on comprend.	A-31	Prendre en compte l'espace et l'environnement.
A-12	Etablir un contact social : - amorcer un contact social - amorcer un contact administratif - savoir se présenter à quelqu'un	A-22	Construire un message cohérent conforme aux règles de la syntaxe ; maîtriser les structures simples de la langue à l'oral : s'entraîner au jeu « question / réponses »	A-32	Maîtriser les attitudes corporelles : - les postures assises - les expressions gestuelles - les expressions du visage
		A-23	Choisir un niveau de langue adapté à l'interlocuteur et à la situation		
A-13	Maîtriser l'écoute et le temps de parole : - Maîtriser l'écoute : . Etre à l'écoute ; . Ecouter sans sélectionner ni interpréter. - Savoir gérer le temps de parole : . Savoir transmettre un message dans un délai fixé ; . Prendre la parole en tenant compte de la parole de l'autre ; partager le temps de parole.	A-24	Engager et soutenir un dialogue cohérent; veiller à ce que le message passe et que la communication soit maintenue.	A-33	Respirer, se décontracter, se relaxer, prendre en compte ses propres réactions affectives, émotionnelles.
				A-34	S'intégrer à la vie d'un groupe et prendre la parole devant un auditoire familier pour gérer l'angoisse et le trac.

HABILITÉ B : S'INFORMER - SE DOCUMENTER

	Rechercher une documentation		Trier une documentation		Traiter une documentation	
N I V E A U 1	B1-11	Se fixer des objectifs avant de se documenter; mobiliser ses acquis; se poser les bonnes questions.	B1-21	Utiliser un système de classement simple.	B1-31	Constater les écarts entre les questions posées et les réponses données.
	B1-12	Prendre en compte ses représentations et les élargir en vue du questionnement préalable.	B1-22	Classer des documents en fonction d'un seul critère.		
	B1-13	Constater les écarts entre le questionnement préalable et les réponses données.				
N I V E A U 2	B2-11	Maîtriser les principes généraux de l'organisation documentaire en utilisant les outils de classement (codes, références catalogues, fichiers, dictionnaire, annuaire, Internet ...).	B2-21	Repérer dans une documentation fournie les liens d'opposition, de voisinage, d'inclusion, d'exclusion et les intersections.	B2-31	Consulter des documents concernant des renseignements pratiques et professionnels.
	B2-12	Adopter un questionnement documentaire en adéquation à la situation et aux documents de références.	B2-22	Organiser une documentation fournie dans le désordre (chronologie, unité de sens, etc.)	B2-32	Constater les écarts entre les réponses donnés par différents documents sur un même sujet.
			B2-23	Constituer des ensembles dans une documentation donnée ; combiner des documents en fonction de plusieurs critères.	B2-33	Mettre en relation des documents pour informer, pour expliquer.
N I V E A U 3	B3-11	Effectuer une recherche nécessitant le recours à plusieurs outils documentaires et repérer les éléments pertinents.	B3-21	Classer une documentation (pour/contre; négatif/positif; causes/conséquences; inclusion/exclusion; document informatif/document illustratif; etc.).	B3-31	Repérer dans un document des informations ponctuelles pour répondre à des questions ouvertes.
	B3-12	Effectuer une recherche nécessitant le recours à Internet.			B3-32	Analyser et exploiter les rubriques spécifiques dans la presse.
					B3-33	Prendre des notes à partir d'informations simples.

HABILETÉ C : COMPRENDRE UN MESSAGE

	Analyser un message		Saisir la signification d'un message		S'approprier un message	
N I V E A U 1	C1-11	Reconnaître les composantes essentielles d'un message simple.	C1-21	Répondre à des questions concernant la signification globale d'un message donné (Questions à Choix Multiple).	C1-31	Créer un message à partir d'éléments donnés.
	C1-12	Repérer les éléments qui montrent la signification d'un message simple.	C1-22	Transposer un message simple d'un code dans un autre (iconique, gestuel, écrit, oral) pour montrer que l'on a compris le message.	C1-32	Expliquer oralement la signification d'un geste, d'une mimique, d'une photographie, d'une publicité, d'un texte simple, etc.
	C1-13	Ordonner, classer les éléments d'un message simple.				
	C1-14	Comprendre une consigne.				
N I V E A U 2	C2-11	Reconnaître les composantes essentielles d'un message.	C2-21	Répondre à des questions concernant un message (questions ouvertes).	C2-31	Résumer un message à partir d'éléments repérés.
	C2-12	Repérer les éléments qui caractérisent une situation.	C2-22	Transposer un message d'un code dans un autre.	C2-32	Transmettre une consigne et/ou une information données.
	C2-13	Ordonner, classer les éléments d'un message.	C2-23	Mettre en relation les éléments repérés dans l'analyse d'un message.	C2-33	Expliquer à autrui une fiche technique, un mode d'emploi, une recette, etc.
	C2-14	Comprendre une consigne.				
N I V E A U 3	C3-11	Reconnaître les composantes d'un message complexe.	C3-21	Comparer des messages et en repérer les éléments communs et différents pour répondre à des questions ouvertes.	C3-31	Structurer un message à partir d'éléments repérés et le formuler en un résumé, un court exposé.
	C3-12	Repérer les éléments en dénotation et en connotation.	C3-22	Transposer un message d'un code dans un autre.	C3-32	Transmettre des consignes, des informations données.
	C3-13	Reconnaître différents types de message.			C3-33	Expliquer à autrui une fiche technique, un mode d'emploi, une recette, etc.
	C3-14	Reconnaître la structure d'un document.			C3-34	Citer ses sources, qu'il s'agisse d'un message reçu oralement ou par écrit.
	C3-15	Reconnaître les éléments de communication dans un document.				

HABILITÉ D : REALISER UN MESSAGE A L'ECRIT

	Produire un message à l'écrit		Organiser et structurer un message		Rédiger un message	
N I V E A U 1	D1-11	Répondre à des questions simples.	D1-21	Produire un message simple à partir d'éléments donnés qu'il convient de classer.	D1-31	Rédiger un message avec des phrases simples.
		D1-32			Titrer, légender des documents.	
	D1-12	Remplir un formulaire.	D1-22	Structurer un message à partir de schémas.	D1-33	Répondre à des questions simples à propos d'un événement de la vie quotidienne (éléments donnés).
	D1-13	Répondre à des questions précises portant sur un message visuel (image, dessin, photo.).	D1-23	Ecrire un message à partir d'une suite d'images.	D1-34	Rédiger en phrases simples un paragraphe puis un texte court.
D1-14	Ecrire une note.	D1-35			Décrire un document de façon précise.	
N I V E A U 2	D2-11	Produire un message adapté à un destinataire précis.	D2-21	Chercher et sélectionner des éléments en vue d'informer.	D2-31	Rédiger des phrases complexes.
	D2-12	Répondre à un questionnaire.	D2-22	Organiser et structurer des éléments en vue d'informer.	D2-32	Rédiger un texte simple.
	D2-13	Ecrire une lettre pour demander ou donner des renseignements simples.	D2-23	Hiérarchiser des idées.	D2-33	Rédiger un message à partir d'un plan donné.
			D2-24	Construire un plan à partir d'éléments donnés.	D2-34	Résumer un texte simple.
D2-14	Ecrire une lettre administrative.	D2-25	Constituer et titrer des ensembles.			
N I V E A U 3	D3-11	Donner des consignes par écrit.	D3-21	Donner la signification de son propre message.	D3-31	Formuler des idées sur un thème.
	D3-12	Donner des explications par écrit.	D3-22	Construire un plan.	D3-32	Créer un message à partir d'une prise de notes.
	D3-13	Décrire une situation ou un événement par écrit.			D3-33	Résumer un texte.
	D3-14	Créer un questionnaire.			D3-34	Faire une description à partir d'éléments donnés.
	D3-15	Rédiger une lettre de commande.				
	D3-16	Rédiger une lettre de réclamation.				

HABILITÉ E : APPRECIER UN MESSAGE

	Donner une signification à son propre message		Donner une signification au message d'autrui		Distinguer dans un message un plan d'argumentation		Porter un jugement sur un message simple	
N I V E A U 1	E1-11	Donner et expliquer son point de vue (à l'oral d'abord puis à l'écrit).	E1-21	Expliquer un fait de vie quotidienne, une image, un message simple, entendu ou lu.	E1-31	Reconnaître des arguments dans un message donné.	E1-41	Exprimer sa position à partir d'un message simple.
	E1-12	Illustrer ses idées à l'aide d'exemples pris dans sa propre vie et dans la vie d'autres personnes.	E1-22	Titrer ou légender une image, un texte simple en vue de les expliquer.			E1-42	Répondre à des questions du type « Que pensez-vous de... ? Pourquoi ? »
			E1-23	Reformuler le message d'autrui (par exemple en vue d'une meilleure compréhension ou d'un accord).			E1-43	Répondre à des questions du type : « Quelles sont les différentes opinions existantes sur... ? Pourquoi ? »
N I V E A U 2	E2-11	Justifier son point de vue à l'aide de plusieurs arguments relatifs à sa propre vie et à la vie d'autres personnes.	E2-21	Reformuler le message d'autrui.	E2-31	Repérer les arguments, les dénombrer, les organiser, les trier, les hiérarchiser (à partir d'un message simple).	E2-41	Exprimer sa position à partir d'un message et justifier son point de vue.
			E2-22	Expliquer le bien fondé d'une argumentation.			E2-42	Porter un regard critique sur un message
N I V E A U 3	E3-11	Juger de la qualité d'une argumentation.	E3-21	Reformuler le message d'autrui	E3-31	Repérer les arguments et la démarche pour convaincre dans un texte.	E3-41	Evaluer, estimer, rejeter, critiquer des idées exprimées dans un message.
			E3-22	Démontrer, par un commentaire, l'exactitude et la cohérence d'une argumentation.			E3-42	Enoncer les positions communes et proposer un terrain d'entente pour les divergences.