

## RÉFÉRENTIEL D'ACTIVITÉS ET DE COMPÉTENCES

### COMMUNICATION A L'ORAL

|                | Activités                                                                                     | Tâches (savoir faire)                                                                                                                                                             | Connaissances Pré-requis (savoir)                                                                                                                   | Comportements (savoir être)                                                       | Critères de réussite en entreprise                                                                                         |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 verbal       | Transmettre à l'oral des informations de manière adaptée à la situation et aux interlocuteurs | Adapter son vocabulaire à la situation et aux interlocuteurs, savoir structurer un message, savoir évaluer les réactions de son/ses interlocuteurs                                | Maîtrise de la langue, règles de politesse, connaissances des différents registres, construction et structuration d'un message, technique du miroir | Empathie cognitive, sens de l'observation (de son interlocuteur), synchronisation | Clarté, concision, registre adapté/ congruence                                                                             |
| 2 verbal       | Recevoir et comprendre des informations                                                       | Mobiliser son attention, identifier et mémoriser les informations importantes. Comprendre le sens explicite et implicite d'un message                                             | Ecoute active, reformulation, questionnement                                                                                                        | Capacité de concentration et d'analyse, empathie                                  | Qualité des reformulations                                                                                                 |
| 3 parav verbal | Adapter sa communication paraverbale à la situation                                           | S'exprimer avec assurance, savoir articuler, moduler le ton de sa voix, adapter la hauteur de sa voix et l'intonation à la situation, utiliser les phatèmes (n'est-ce pas ? etc.) | Techniques de respiration, connaissance des effets de la communication paraverbale sur le message émis.                                             | Assurance, confiance en soi, maîtrise de soi,                                     | Sait moduler voix, volume sonore, intonation et diction à la situation et l'interlocuteur.                                 |
| 4 Non-verbal   | Avoir un gestuel adapté à la situation et à l'interlocuteur                                   | Se servir de posture, mimique et gestes en adéquation avec son message, maintenir un contact visuel, adopter la bonne distance corporelle,                                        | Langage corporel                                                                                                                                    | Conscience corporelle, maîtrise de soi,                                           | Langage corporel adapté à la situation et l'interlocuteur, garde le contact visuel et la distance corporelle qui convient. |
| 5              | Argumenter                                                                                    | Construire un argumentaire adapté au contexte et à l'interlocuteur, prendre appui sur les objections de son interlocuteur, trouver des exemples concrets,                         | 3 sortes d'arguments : logiques, d'expérience, d'autorité<br>Connaître la différence entre : convaincre, persuader et débattre                      | Aisance et détermination, être à l'écoute, empathie                               | Trouve les arguments convaincants, tient compte des objections, illustre avec des exemples concrets                        |

|   |                                                                  |                                                                                                                                                            |                                                                             |                                                                                      |                                                                                                              |
|---|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | Gérer les conflits                                               | Adopter une posture constructive, analyser une situation pour identifier l'origine du conflit, justifier son point de vue, proposer des compromis,         | Techniques de reformulation, d'apaisement des émotions et de prise de recul | Gestion de ses émotions, savoir garder son calme, être à l'écoute, sens de l'analyse | Reste constructif en cas de conflit, justifie son point de vue, propose des compromis.                       |
| 7 | Savoir engager la métacommunication pour clarifier une situation | Se placer au-dessus d'une discussion en cours, préciser son intention, demander l'intention de son interlocuteur, identifier un problème de communication. | Définition et fonctions de la métacommunication.                            | Sens de l'analyse, conscience de soi                                                 | Sait s'exprimer au sujet d'une conversation, préciser ses intentions et nommer un problème de communication. |