

Résumé de la démarche pour communiquer clairement à l'oral

Réfléchir et préparer

- Identifiez les informations **indispensables**. Ordonnez vos idées (chronologiquement, s'il y a lieu)
- Prévoyez les informations préalables qui pourraient être nécessaires.
- Structurez l'information pour qu'elle soit orientée vers l'action, en ciblant les actions concrètes que la personne pourra entreprendre. Faites une démonstration au besoin.
- Prévoyez un outil visuel pour soutenir le message si possible.

Communiquer

- Efforcez-vous de ralentir le débit ; faites des pauses entre les informations.
- Portez attention au vocabulaire de la personne et utilisez-le.
- Utilisez des mots **concrets** et courants. Utilisez des noms au lieu des adjectifs qui réfèrent au corps (ex. « par la bouche » au lieu de « buccal »).
- Évitez les métaphores (ex. « à grande échelle ») et les **mots à plusieurs définitions** (ex. « résultat négatif », « prévenir », « ménage »).
- Évitez les adverbes (ex. « nécessairement ») et privilégiez certains marqueurs de relation : donc, mais, parce que, en plus, ensuite, aussi.
- Formulez des phrases actives et **directes** (en utilisant « vous » et « nous »).
- Formulez des phrases affirmatives (ex. « faites ceci » plutôt que « ne faites pas ceci » ou « évitez de faire ceci »).
- Utilisez des **verbes d'action** (ex. « décider » plutôt que « prendre une décision »).
- Expliquez les mots complexes incontournables ; utilisez des analogies ou des exemples (ex. « de la grosseur d'un petit pois »).
- Résumez régulièrement. Reformulez au besoin.
- Aidez à calculer le temps passé depuis un événement ou celui nécessaire pour se déplacer.
- Vérifiez si votre message est clair ; demandez à la personne de répéter dans ses mots.
- Commencez vos questions par Qu'est-ce que / Quel / Quand / Comment plutôt que par Est-ce que et Pourquoi. (Ex. « Quelles sont vos questions ? » plutôt que « Avez-vous des questions ? »).
- N'oubliez pas que la personne vit fort probablement de la honte face à la situation (ex. « On peut remplir le questionnaire ensemble si vous voulez » plutôt que « Pourquoi n'avez-vous pas rempli le questionnaire? »).

