Alphabétisation fonctionnelle

Communication interpersonnelle

2014

Introduction 2
Objectifs 4
Modalités pratiques 5
Introduction de la thématique « communication » 6
Une saynète pour lancer le débat *6*
Qu'est-ce que la communication ? *8*
Brainstorming : « Qu'est-ce que la communication, pour vous ? » 8
➔ Alternative : partir d'images trouvées sur Internet 8
Définition du dictionnaire 9
➔ Alternative : recherche de définition sur Internet 12
Communication et compréhension *13*
Jeu de la rumeur 13
Poser un cadre pour une communication harmonieuse 15
Ce qui nous rapproche et ce qui nous distingue *15*
Connaître ses différences pour dépasser l'incompréhension 15
Créer ensemble un contrat de groupe *17*
L'importance du contrat ECRIT 17
Le contrat de groupe 19
« Ni oui ni non » - jeu pour travailler l'argumentation 21
Communication et culture orale : PARLER 22
Mais d'abord qu'est-ce que « parler » ? *22*
Émetteur, récepteur, message *22*
Réflexions sur la culture orale *23*
Communication et culture orale : ECOUTER 24
Entendre et écouter *25*
Ecouter activement *26*
Interactions : questionnement, reformulation *29*
La communication NON VERBALE 33
Qu'est-ce que la communication non-verbale ? *33*
Mise en pratique 38
Situations de la vie quotidienne 38
Mise en situation artificielle 41
Gestion de conflit 42
Bibliographie et webographie 43
Théorie de la communication *43*
L'écoute *44*
Communication non-verbale, gestes *44*
Jeux de communication *45*

CONTENU DE LA MALLETTE

- Le jeu de l'oie - Communication en situation quotidienne (38 cases + 2 tableaux + farde)
- 8 formes en vrac et 1 feuille avec les formes organisées
- Communication non verbale (37 images + farde)
- Définition de la communication (48 images + farde)

Une réalisation du Centre de documentation du Collectif Alpha ASBL
148, rue d'Anderlecht 1000 Bruxelles . +32 (0)2/540 23 48 . cdoc@collectif-alpha.be . www.collectif-alpha.be

INTRODUCTION

La communication était au cœur d'une large part d'un atelier nommé « un voyage vers mes projets ». Celui-ci a été mis sur pied par les des agents d'accueil des trois centres de formation du Collectif Alpha. Son objectif était d'offrir un espace de parole aux apprenants afin qu'ils puissent **mettre des mots sur leurs compétences ou leurs projets** (qu'ils soient professionnels ou autres), en dehors du cadre de l'accueil et sans être soumis à l'urgence des situations administratives ou autres. Il s'agissait de prendre le temps ensemble de mettre les projets et les rêves en mots et en dessins...

En effet, ils ont constaté que cela constitue une réelle difficulté pour les analphabètes dans **une société où l'accès à l'information et à l'expression se construit sur base de supports écrits**. Ce contexte rend la communication difficile pour nos apprenants, non seulement à cause des obstacles « techniques » liés à un manque de maîtrise de l'écrit et de la langue française, mais aussi parce qu'ils se sentent **exclus de cette société** dont le mode de fonctionnement est basé sur l'écrit… Cela génère un **manque de confiance en eux** qui les handicape encore d'avantage lorsqu'ils doivent communiquer dans un contexte où l'écrit prime (administration, entretiens d'embauche…)

Les apprenants se considèrent généralement comme les seuls responsables des difficultés de communication qu'ils rencontrent.

Avant de leur demander de parler de leurs compétences et de leurs projets, il fallait donc leur **donner les moyens de parler, de s'exprimer de manière à être entendus, en ayant confiance en eux**. C'est pourquoi la première partie de l'atelier fut consacrée à la communication.

La première année, l'atelier a été mené avec la collaboration d'Aïda Allouache, chargée de Projet de Formeville (Association des Métiers de la Ville : www.formeville.be). De par son expérience, elle a pu nous faire bénéficier d'un éclairage spécifique en centrant l'atelier autour de la communication, l'expression de soi et le développement des compétences relationnelles. Elle a proposé de travailler en lien avec les histoires, les appartenances, les croyances,...de notre public. Référence fut donc faite à leurs croyances religieuses ou non. Cela permettait aux participants de s'appuyer sur du « connu » pour comprendre et analyser les nouveaux concepts appréhendés tout au long de cet atelier.

Par la suite, les démarches autour de la communication ont été ajustées et enrichies d'année en année par les travailleurs du Collectif Alpha. C'est une synthèse de tout cela que nous vous proposons dans ce dossier. Il présente la manière dont le concept de communication (orale et écrite) a été décortiqué et les activités mises en place pour faire comprendre des notions-clé dans ce domaine : émetteur, récepteur et message, écoute, reformulation… Celles-ci permettent de se rendre compte que dans un contexte de communication, **la responsabilité d'être compris et de comprendre est partagée par toutes les personnes mises en situation de communiquer**… et d'ainsi dépasser les blocages dus à la peur de ne pas comprendre ou être compris.

" Afin de parler, une nécessité, écoute d'abord, apprend à parler par l'écoute."
Djalal ad-Din Rumi (Philosophe persan, 1207-1273)

OBJECTIFS

Le travail sur la communication effectué au Collectif Alpha s'insérait dans un cadre plus large d'identification et d'expression des compétences et projets personnels. Il est cependant tout à fait possible d'utiliser ces démarches autour de la communication dans un cadre différent. Rappelons simplement qu'on communique toujours « quelque chose » à « quelqu'un » et « pour quelque chose ». Il est donc important de **relier cet atelier à l'expérience concrète des apprenants**, quelle qu'elle soit, afin de faciliter le transfert de leurs acquis dans leur vie quotidienne.

Cet atelier est **un espace où l'on laisse le temps** aux apprenants de s'exprimer, de prendre ou reprendre confiance en eux … ce qui ne leur est que rarement offert au quotidien. Cela leur permet d'acquérir de précieux atouts pour **être capable de s'exprimer avec plus d'aisance** dans diverses situations de communication :

- ✓ Confiance en soi
- ✓ Esprit critique et argumentation
- ✓ Relation avec l'autre et le groupe

Voyager ensemble sur les vagues de nos mots, de nos projets et définir ensemble ce qui peut entraver ou en aider l'expression.

MODALITÉS PRATIQUES

Le public

L'atelier mené au Collectif Alpha était ouvert à des apprenants de différents groupes, mais ayant un **niveau de lecture et d'écriture suffisant**, afin de faciliter l'interaction du groupe, la fluidité de la communication et permettre la production d'écrits types. Ainsi les activités peuvent se centrer sur les us et coutumes liés à la communication sans qu'elles soient entravées par une connaissance insuffisante du vocabulaire de base, ne fût-ce que pour mener une conversation simple.

Les apprenants participaient à l'atelier sur une **base volontaire**, ce qui influe sur leur motivation et implication.

La durée

Au Collectif Alpha : 3h/semaine.

Il est conseillé :

- de faire des séances suffisamment longues (2 ou 3h) pour se mettre dans le bain ;
- de laisser un peu de temps entre chaque séance afin de permettre aux apprenants de transférer ce qu'ils ont vu en classe dans leur vie quotidienne, et d'ensuite revenir avec leur expérience pour enrichir les séances suivantes.

La méthodologie utilisée

L'atelier est basé sur une méthode participative et active. D'année en année, la dynamique est beaucoup plus axée sur la **participation du groupe** à la construction de l'atelier.

> Ainsi, la 2e année, **les « anciens »** ont participé à la présentation des grand thèmes qui avaient été abordés l'année précédente (comme la communication orale, l'écoute,…) en mettant leurs mots sur ces notions. Ils prenaient beaucoup de plaisir à **transmettre ces savoirs** et se sentaient responsables de la compréhension des nouveaux.
> Cette année-là, tant les anciens que les nouveaux n'ont pas hésité à **interpeller la formatrice** sur les aspects de leurs projets qu'ils voulaient partager et approfondir en groupe. De nombreuses questions ont suscité le débat et le partage parfois aussi la confrontation à d'autres modes de pensés…
> Ce dialogue a permis de **construire le « nous » collectif de ce groupe**, pour que chacun puisse s'y sentir à l'aise et assez en confiance pour aborder sa sphère personnelle, son rêve, son projet.

INTRODUCTION DE LA THÉMATIQUE « COMMUNICATION »

Au Collectif Alpha, les différents ateliers sont présentés en début d'année scolaire, afin de permettre aux apprenants de choisir ce qui les intéresse le plus. La saynète qui suit a été utilisée pour introduire l'atelier « un voyage vers mes projets ». Cependant, elle met en évidence les difficultés de communication que l'on peut rencontrer en tant qu'analphabète. Elle peut donc être utilisée pour « se mettre dans le bain », lors de la première séance d'un atelier sur la communication.

Une saynète pour lancer le débat

Les formateurs présentent une saynète afin de faire réagir les apprenants :

- pour se rendre compte de ce qui touche ceux-ci, de ce qui fait sens pour eux et ce qui les questionne ;
- pour amorcer un débat entre les participants et favoriser l'échange d'idées et d'expériences.

Il s'agit du **dialogue d'une rencontre entre une accueillante et un apprenant** (voir page suivante). Il met en scène différents problèmes couramment rencontrés par le public en alphabétisation. On remarque que leur résolution est encore plus difficile à cause du manque de confiance en soi, qui handicape la communication et la mise en place de projets.

Suite à la pièce, on demande des **retours, impressions, ressentis et commentaires** au public. Ceux-ci permettent d'amorcer la thématique « Communication ».

> Au collectif Alpha, beaucoup ont réagi en précisant que même si ce n'est pas toujours simple de se faire entendre par les personnes extérieures il faut continuer d'y croire et de prendre le temps. **Ces notions de "croire" et de "temps" sont très importantes**.
> Comme les participants nous l'ont expliqué, dans certaines situations de non compréhension avec les intervenants extérieurs (CPAS, Actiris…), ils se sentent souvent démunis car ils ont l'impression qu'on ne leur laisse pas le temps de s'exprimer et par conséquent, ils préfèrent se rendre dans ces lieux accompagnés par la famille ou par les intervenants de l'accueil.
> **Certains ont déjà mis des mots sur des difficultés de communication**.
> Les apprenants se considèrent comme seuls responsables des problèmes de communication. Les formateurs ont réagi en précisant que la responsabilité d'être compris et de comprendre est partagée par toutes les personnes mises en situation de communiquer.

Rencontre d'un agent d'accueil et d'un participant

Personnages : participant, agent d'accueil

P (Participant) : *J'ai pas mal de problèmes, je ne sais pas comment nourrir ma famille car mon chômage a diminué. Je ne sais plus quoi faire…tout ce qu'on fait « rate ».*
A (Agent d'accueil) *: Comment ça se fait que ton chômage a diminué ?*
P *: Je sais pas, au syndicat, ils veulent rien me dire, ma femme a essayé de parler avec eux mais elle n'a pas compris.*
A : *Est-ce que tu veux prendre contact avec le syndicat ici et que je sois à côté de toi pour comprendre.*
P : *Je préfère que ce soit toi… Moi, je ne sais pas bien parler français… Ils ne me comprennent pas quand je parle avec eux.*
A : *Mais moi, je te comprends alors pourquoi penses-tu qu'ils ne te comprennent pas ?*
P : *Je ne sais pas… Avec toi, c'est différent. Pourtant au pays j'étais marchand et j'adorais parler avec les gens, mais ici j'ai peur de ce qu'ils vont dire. J'ai un fils au pays qui est très malade, il souffre beaucoup, il est en traitement. Depuis je n'ai plus goût à rien et les médicaments là-bas coûtent très chers.*
A *: Pourquoi tu n'as pas demandé que ton fils vienne te rejoindre pour qu'il soit près de toi ?*
P : *Il ne peut pas venir, il est trop âgé…*
A : *Tu en as discuté avec quelqu'un ? Une association ?*
P : *J'ai été dans une association mais je suis parti avant l'entretien.*
A : *Pourquoi ?*
P : *Parce qu'ils ne me comprennent pas.*
A : *Je connais une association où les assistantes sociales sont très bien et prennent du temps avec les gens… Si tu veux, je vais te donner l'adresse.*
P : *Oui, je veux bien. Mais je connais cette adresse : c'est là où j'ai été.*
A : *Mais les assistantes sociales sont bien là, pourquoi as-tu eu peur de les rencontrer ?*
P *: Parce que, je veux faire plein de choses et j'arrive pas… Avant je savais faire pleins de choses mais maintenant j'ai peur. Je reste tout le temps à la maison, mes fils me parlent mal et j'aimerais tellement avoir un travail pour qu'ils voient que ce je sais faire… Mais je ne sais pas qui peut m'aider, il n'y a rien ici pour les gens qui n'écrivent pas.*
A : *Mais oui, il y a des associations qui peuvent t'aider mais je pense qu'en développant ta confiance en toi, les choses peuvent changer…*
P : Mais je ne sais rien faire…
A : Ecoute : j'ai peut-être une proposition pour toi, nous sommes en train de préparer un atelier où on va parler de ce que les gens veulent faire, vos envies dans la vie. Tout le monde sait faire des choses parfois il faut juste un peu de temps pour s'en rendre compte et trouver les bons chemins.

Qu'est-ce que la communication ?

BRAINSTORMING : « QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION, POUR VOUS ? »

Réflexion : Par groupes de 3 ou 4, les apprenants réfléchissent à cette question et discutent de leurs propositions.

Restitution en grand groupe : Ensuite, le formateur demande à une personne de chaque groupe à tour de rôle de donner une des propositions du groupe (pas spécialement la sienne !). Une fois que chaque groupe a donné une proposition, le formateur recommence le tour des groupes mais en faisant parler un autre membre du groupe. Il continue ainsi jusqu'à ce que tout le monde ait parlé et que personne ne veuille rajouter quelque chose. Le formateur note TOUTES les propositions au tableau.

Lecture et classification des propositions : Certaines catégories se dégagent parmi les propositions (*« Qu'est-ce qui se ressemble, qu'est-ce qui a des points communs ? »*). Par exemple, les moyens de communication (GSM, journaux…) et le processus de communication (une personne a besoin de dire quelque chose à une autre), ou la communication orale et la communication écrite…

➔ ALTERNATIVE : PARTIR D'IMAGES TROUVEES SUR INTERNET

Avec un public qui maîtrise moins la lecture et l'écriture, il est intéressant de **partir d'une sélection de ces images** pour aborder la définition de la communication.

Par une recherche sur Internet (par exemple, via Google > image) vous trouverez une foule d'images correspondant au mot « communication ». En annexe, nous vous proposons une série d'images, mais il est plus intéressant que vous fassiez vous-même votre sélection… ou que les apprenants la fassent directement, si vous avez accès à des ordinateurs ou la possibilité d'établir un pont avec un atelier informatique.

Déroulement :

Choix : Chaque apprenant choisit une image qui pour lui représente le mieux la communication. Il n'y a pas de jugement puisqu'à priori toutes les images parlent de communication.

Réflexion, discussion : En petit groupes, les apprenants se présentent leurs images et en discutent. Cela permet de se mettre les idées en place avant de parler au grand groupe.

Restitution en grand groupe : Une personne de chaque groupe vient coller une image sur une grande feuille de papier au tableau. Il explique avec ses mots (et ceux de son groupe)

ce que ça représente pour lui. Il peut choisir de la coller à côté d'une image qui ressemble à la sienne.

Catégorisation : Une fois que toutes les images sont au tableau, on regarde celles qui sont les unes près des autres, qui se ressemblent, et on essaye de donner un nom au groupe d'images.

Enfin, on confronte ces catégories à celles des définitions du Robert et/ou de Wikipédia.

1. Relation (échange)
2. Action (informer, diffuser, transmettre)
3. Chose (message)
4. Moyen technique (téléphone, journal…)
5. Entre 2 endroits (transport)
6. Entre des humains, des animaux, des plantes ou des machines

DEFINITION DU DICTIONNAIRE

Exercice de recherche d'une définition au dictionnaire (ordre alphabétique…)

Lecture de la définition. Dans le Robert, elle est assez longue et complexe (voir page suivante).

C'est l'occasion d'apprendre à **débroussailler un texte complexe**.

1. Identifier les **éléments visuels** qui permettent de découper celui-ci :
   - les numéros : il y a 5 numéros en gras → découper la définition en 5 parties suivant les 5 numéros
   - les puces, les flèches
   - les polices de caractère : gras (synonymes), italique (exemples), majuscules… → Surligner ce qui est écrit après chaque numéro, avant les exemples en italiques.

   ⇨ On se retrouve ainsi avec 5 phrases courtes surlignées à lire et à comprendre : la tâche paraît alors moins insurmontable. Chaque sous-groupe essaye de comprendre une phrase et l'explique ensuite aux autres.
2. Repérer **les mots (porteurs de sens) que l'on connaît**, qui nous parlent, et le surligner d'une autre couleur (il peut s'agir de synonymes, de concepts proches ou d'exemples).

La définition du Nouveau Petit Robert (Edition 2004) :

⇒ **couramment, généralement, habituellement, ordinairement.** *On dit communément que... L'idée « qu'on se fait communément de ce pays »* (Fromentin). ◆ CONTR. Exceptionnellement, extraordinairement, rarement.

COMMUNIANT, IANTE [kɔmynjɑ̃, jɑ̃t] n. — 1531 ; de *communier* ♦ Personne, enfant qui communie. *Premier communiant, première communiante,* qui fait sa première communion*. *Aube, brassard de (premier) communiant, robe, voile de (première) communiante.*

COMMUNICABILITÉ [kɔmynikabilite] n. f. — 1722; autre sens 1282 ; de *communicable* **1.** DIDACT. Qualité de ce qui est communicable. *« La communicabilité d'une image singulière »* (Bachelard). **2.** (1989 ; angl. *communicability*) Aptitude à communiquer facilement avec autrui.

COMMUNICABLE [kɔmynikabl] adj. — XVIe ; « affable » 1380 ; de *communiquer* ♦ Qui peut être communiqué (I). *Information, dossier communicable. Une idée, une impression qui n'est pas communicable.* ⇒ **transmissible.** ◆ CONTR. 1.Secret. Incommunicable, inexprimable, intransmissible.

COMMUNICANT, ANTE [kɔmynikɑ̃, ɑ̃t] adj. et n. — 1761 ; « communautaire » (d'une secte) 1690 ; de *communiquer* **1.** Qui communique. *Chambres communicantes,* avec une porte de communication. *Principe des vases* communicants.* **2.** Qui participe efficacement à un processus de communication. *Une entreprise communicante.* — N. Spécialiste de la communication. ⇒ **communicateur** (3°). *Un grand communicant.*

COMMUNICATEUR, TRICE [kɔmynikatœʀ, tʀis] adj. et n. — 1869 ; « qui a en commun » XIVe ; de *communiquer* **1.** DIDACT. Qui met en communication. *Fil communicateur.* **2.** N. Personne qui fait efficacement passer une information, un message. **3.** SPÉCIALT Spécialiste, professionnel de la communication. *Les communicateurs d'entreprise. Un grand communicateur.* ⇒ **communicant.**

COMMUNICATIF, IVE [kɔmynikatif, iv] adj. — 1564 ; « libéral » 1361 ; bas lat. *communicativus* **1.** Qui se communique facilement. *Rire communicatif.* ⇒ **contagieux.** *« l'ennui est communicatif »* (Stendhal). **2.** (PERSONNES) Qui aime à communiquer ses idées, ses sentiments. ⇒ **causant, confiant, expansif, exubérant, ouvert.** *« je suis communicative, je n'aime point à jouir d'un plaisir toute seule »* (Mme de Sévigné). ◆ CONTR. Dissimulé, 1. secret, taciturne.

COMMUNICATION [kɔmynikasjɔ̃] n. f. — 1365 « commerce, relations » ; lat. *communicatio* **1.** Le fait de communiquer, d'établir une relation avec (qqn, qqch.). *Être en communication avec un ami, un correspondant.* ⇒ **correspondance, liaison, rapport.** *Entrer en communication avec qqn, qqch. Prisonnier, otage privé de communication avec le monde extérieur. Avoir des difficultés de communication,* à communiquer. *Le rêve ouvre « à l'homme une communication avec le monde des esprits »* (Nerval). *Communication réciproque.* ⇒ **échange.** *Communication interculturelle.* ⇒ **coopération.** ◊ ABSOLT DIDACT. *Sciences de la communication :* certaines sciences humaines et sociales, les sciences cognitives, l'informatique. — SC. Relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement. Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux. *Communication entre des êtres vivants, des organismes, des machines.* ⇒ **sémiotique ; cybernétique.** *Fonction d'expression* et fonction de communication du langage.* ⇒ aussi **paralangage.** *Communication par le canal* auditif.* — INFORM. *Communication homme-machine.* ⇒ **interactivité.** ◊ SPÉCIALT Ensemble des techniques médiatiques utilisées (dans la publicité, les médias, la politique) pour informer, influencer l'opinion d'un public (⇒ **cible**) en vue de promouvoir ou d'entretenir une image (cf. Relations* publiques). *Communication d'entreprise. Techniciens en communication.* ⇒ **communicateur.** *Stratégie de communication* (⇒ **communicationnel**). **2.** Action de communiquer (qqch. à qqn). Résultat de cette action. ⇒ **information.** *La communication d'une nouvelle, d'un renseignement, d'un avis à qqn. Communication des idées* (⇒ **diffusion**), *des sentiments* (⇒ **effusion, expression, manifestation**). *Demander communication d'un dossier, d'une pièce. « J'aurai cette copie en communication »* (Péguy). — DR. *Communication des pièces* (à toutes les parties). — *Communication au ministère public.* **3.** La chose que l'on communique. ⇒ **annonce, avis, dépêche, message, note, nouvelle, renseignement.** *Il a une communication à vous faire. « c'est pour une communication de la plus haute importance »* (Courteline). ◊ SPÉCIALT Exposé oral fait devant une société savante. *Les communications d'un colloque. S'inscrire pour une communication.* **4.** Moyen technique par lequel des personnes communiquent ; message qu'elles se transmettent. ⇒ **télécommunication*, télématique, transmission.** *Une communication téléphonique* (⇒ **appel**), *télégraphique, par télécopie. Le prix de la communication. Être en communication* (avec qqn), au téléphone. *Je vous passe une, la communication. Prendre une communication. Recevoir une communication de l'étranger. Couper, interrompre les communications entre une armée et sa base.* — (trad. angl. *massmedia*) COMMUNICATIONS DE MASSE : procédés de transmission massive de l'information (journaux, radio, télévision). ⇒ **média. 5.** Ce qui permet de communiquer ; passage d'un lieu à un autre. *Porte de communication. Voie, moyens de communication.* ⇒ **circulation, transport.** ◊ (1690) Artère, route. *Couper, fermer, rompre les communications.*

COMMUNICATIONNEL, ELLE [kɔmynikasjɔnɛl] adj. — 1975 ; de *communication* ♦ DIDACT. Qui favorise la communication. *La bureautique communicationnelle.*

COMMUNIER [kɔmynje] v. intr. ⟨7⟩ — XIe ; lat. chrét. *communicare* « participer à, s'associer à » → communiquer ; commun* (encadré) **1.** Recevoir le sacrement de l'eucharistie. *Communier à Pâques. Communier sous les deux espèces.* TRANS. (RARE) Faire communier. *Le prêtre communia tous les fidèles.* **2.** Être en union spirituelle. ⇒ **communion.** *« Il communiait avec ces sentiments »* (Genevoix).

COMMUNION [kɔmynjɔ̃] n. f. — 1120 ; lat. chrét. *communio* « communauté » → commun* (encadré) **1.** Union des personnes qui professent une même foi (notamment chrétienne). ⇒ **communauté,** 1. **union.** *La communion des fidèles.* ⇒ **église ; chrétienté.** *Exclure de la communion.* ⇒ **excommunier.** *Les diverses communions chrétiennes.* ⇒ **confession, secte.** ◊ LA COMMUNION DES SAINTS : dogme chrétien selon lequel les Églises triomphante, militante et souffrante sont en union. **2.** PAR EXT. EN COMMUNION. *Être en communion d'idées, de sentiments avec qqn,* avoir des idées, des sentiments communs avec cette personne. ⇒ **accord, correspondance,** 1. **union.** *Être en communion avec la nature.* **3.** (v. 1200) Réception du sacrement de l'eucharistie. ⇒ **cène.** *Table de communion. Communion privée, communion solennelle* (cf. Profession de foi*), *première communion* (⇒ **communiant**). *« J'ai fait ma première communion en état de péché mortel »* (H. Calet). *Renouveler sa communion solennelle.* ⇒ **renouvellement.** *Communion d'un moribond* (⇒ **viatique**). **4.** LITURG. Partie de la messe (ou de l'office protestant) au cours de laquelle le prêtre communie et distribue la communion aux fidèles.

COMMUNIQUÉ [kɔmynike] n. m. — 1853 ; de *communiquer* ♦ Avis qu'un service compétent communique au public. ⇒ **annonce, avis, bulletin, note.** *« Les communiqués officiels sont, de part et d'autre, des plus contradictoires »* (Gide). *Communiqués de la presse écrite, parlée.*

COMMUNIQUER [kɔmynike] v. ⟨1⟩ — 1361 ; lat. *communicare* « être en relation avec » → commun* (encadré).

I V. tr. **1.** (1557) Faire connaître (qqch.) à qqn. ⇒ 1. **dire, divulguer, donner, livrer, publier, transmettre.** *Communiquer une nouvelle.* ⇒ **annoncer,** VX **mander.** *Communiquer ses intentions, ses projets, ses sentiments.* ⇒ **confier, expliquer,** s'**ouvrir** (de). *Communiquer une information.* ⇒ **livrer, révéler.** *Se communiquer des renseignements.* ⇒ **échanger.** ◊ Mettre (des informations enregistrées) à la disposition de (qqn). *Je vous communiquerai le dossier.* — DR. *Communiquer les pièces d'un procès.* **2.** Faire partager. *« ma joie devint si grande, que je la voulus communiquer »* (Gide). **3.** PRONOM. VIEILLI ⇒ se **confier ; communicatif.** *« Je me communique fort peu »* (Montesquieu). **4.** (1740) Rendre commun à ; transmettre (qqch.). *Corps qui communique son mouvement à un autre.* ⇒ **imprimer, transmettre.** *Le Soleil communique sa lumière et sa chaleur à la Terre.* — *Communiquer une maladie.* ⇒ **donner, passer ; contagion.** PRONOM. (PASS.) *Mouvement, feu qui se communique.* ⇒ **gagner ; envahir.**

II V. intr. **1.** (XIVe) Être, se mettre en relation avec. *Communiquer avec un ami. Communiquer par la parole, par gestes, par lettre.* ⇒ **correspondre,** s'**exprimer,** 1. **parler.** ABSOLT *Refus de communiquer. Incapacité à communiquer.* ⇒ **autisme.** *« Communiquer c'est émettre des informations, mais aussi en recevoir »* (É. Zarifian). *Impossibilité de communiquer* (⇒ **incommunicabilité**). ◊ SPÉCIALT Influencer

Exemple de définition retravaillée :

COMMUNICATION [kɔmynikasjɔ̃] n. f. — 1365 « commerce, relations » ; lat. *communicatio* **1.** Le fait de communiquer, d'établir une relation avec (qqn, qqch.). *Être en communication avec un ami, un correspondant.* ⇒ **correspondance, liaison, rapport.** *Entrer en communication avec qqn, qqch. Prisonnier, otage privé de communication avec le monde extérieur. Avoir des difficultés de communication, à communiquer. Le rêve ouvre « à l'homme une communication avec le monde des esprits »* (Nerval). *Communication réciproque.* ⇒ **échange.** *Communication interculturelle.* ⇒ **coopération.** ◊ ABSOLT DIDACT. *Sciences de la communication :* certaines sciences humaines et sociales, les sciences cognitives, l'informatique. — SC. Relation dynamique qui intervient dans un fonctionnement. Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux. *Communication entre des êtres vivants, des organismes, des machines.* ⇒ **sémiotique ; cybernétique.** *Fonction d'expression* et fonction de communication du langage.* ⇒ aussi **paralangage.** *Communication par le canal* auditif.* — INFORM. *Communication homme-machine.* ⇒ **interactivité.** ◊ SPÉCIALT Ensemble des techniques médiatiques utilisées (dans la publicité, les médias, la politique) pour informer, influencer l'opinion d'un public (⇒ **cible**) en vue de promouvoir ou d'entretenir une image (cf. Relations* publiques). *Communication d'entreprise. Techniciens en communication.* ⇒ **communicateur.** *Stratégie de communication* (⇒ **communicationnel**).

(1) Relation (échange)

2. Action de communiquer (qqch. à qqn). Résultat de cette action. ⇒ **information.** *La communication d'une nouvelle, d'un renseignement, d'un avis à qqn. Communication des idées* (⇒ **diffusion**), *des sentiments* (⇒ **effusion, expression, manifestation**). *Demander communication d'un dossier, d'une pièce. « J'aurai cette copie en communication »* (Péguy). — DR. *Communication des pièces* (à toutes les parties). — *Communication au ministère public.*

(2) Action (informer)

3. L'on communique. ⇒ **annonce, avis, dépêche, message, note, nouvelle, renseignement.** *Il a une communication à vous faire. « c'est pour une communication de la plus haute importance »* (Courteline). ◊ SPÉCIALT Exposé oral fait devant une société savante. *Les communications d'un colloque. S'inscrire pour une communication.*

(3) Chose (message)

4. Moyen technique par lequel des personnes communiquent ; message qu'elles se transmettent. ⇒ **télécommunication*, télématique, transmission.** *Une communication téléphonique* (⇒ **appel**), *télégraphique, par télécopie. Le prix de la communication. Être en communication* (avec qqn), au téléphone. *Je vous passe une, la communication. Prendre une communication. Recevoir une communication de l'étranger. Couper, interrompre les communications entre une armée et sa base.* — (trad. angl. *massmedia*) COMMUNICATIONS DE MASSE : procédés de transmission massive de l'information (journaux, radio, télévision). ⇒ **média.**

(4) Moyen technique (téléphone, journal ...)

5. Ce qui permet de communiquer ; passage d'un lieu à un autre. *Porte de communication. Voie, moyens de communication.* ⇒ **circulation, transport.** ◊ (1690) Artère, route. *Couper, fermer, rompre les communications.*

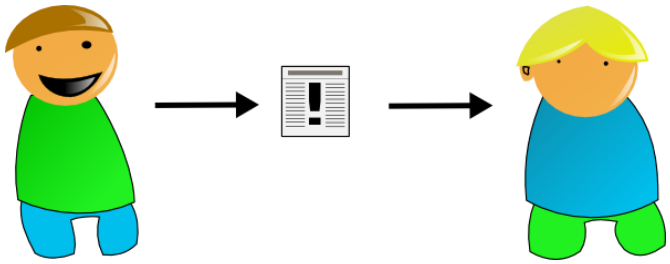
(5) entre deux endroits (transport)

➔ ALTERNATIVE : RECHERCHE DE DEFINITION SUR INTERNET

- Entrer l'adresse d'un moteur de recherche (ex : www.google.be)
- Entrer le mot recherché quand on est sur le site du moteur de recherche (et non dans la barre d'adresse !) : « communication »
- Choisir un des résultats. Le 1e résultat renvoie à Wikipédia, une encyclopédie collaborative en ligne, qui peut donc donner une définition (alors que d'autres résultats concernent un bachelier en communication… des études…)
- Sur Wikipédia, l'article est très long, mais il y a une définition plus courte en début de page. Plus accessible que celle du Robert, on y retrouve les mêmes idées.

> La communication est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique.
> Elle concerne aussi bien l'être humain (communication interpersonnelle, groupale…), l'animal, la plante (communication intra- ou inter- espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies…), ainsi que leurs hybrides : homme-animal; hommes-technologies… C'est en fait, une science partagée par plusieurs disciplines qui ne répond pas à une définition unique.

- Il y a donc plusieurs définitions. Mais nous allons nous intéresser à une de celle-ci plus particulièrement. Plus bas dans l'article, on parle de **communication inter-personnelle**. C'est de cette communication qu'on va parler ici, celle d'une personne à une autre. Cet article permet d'introduire :
  - la notion d'**émetteur, message et récepteur** (via le petit dessin) :



  - la notion de **communication non-verbale** (via la phrase suivante) :

> « ***On ne peut pas ne pas communiquer*** **».** Paul Watzlawick
> Que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes, notre posture, nos mimiques, notre façon d'être, notre façon de dire, notre façon de ne pas dire, toutes ces choses « *parlent* » à notre récepteur.

Communication et compréhension

« Qu'est-ce qui peut rendre la communication difficile ? »

Les apprenants peuvent partager des exemples qu'ils ont vécu, ou dont ils ont entendu parler (ils n'ont pas nécessairement envie de s'exposer en parlant d'eux-mêmes).

C'est souvent la **peur de ne pas comprendre ou de ne pas être compris** qui bloque les apprenants, à cause de leur manque de maîtrise de la langue. Pourtant des personnes partageant la même langue peuvent aussi ne pas se comprendre…

JEU DE LA RUMEUR

Ce jeu permet de se rendre compte de toute la complexité de la communication, surtout quand on est à plusieurs.

Déroulement

Ce jeu est aussi appelé « téléphone arabe » ou « bouche à oreille ».

- On fait sortir 4 à 5 personnes.
- La formatrice lit un texte, relativement détaillé (la rumeur), à une personne restée en classe.
- Celle-ci doit transmettre la rumeur, de mémoire, à une des personnes qui est sortie.
- C'est au tour de celle-ci de faire rentrer la personne suivante et lui transmettre la rumeur, toujours de mémoire.
- Ainsi de suite jusqu'à la dernière personne, qui restitue sa version au grand groupe.
- On lit alors le texte d'origine pour voir tout ce qui a été changé…

Variante (avec un texte plus simple) :

- Tout le monde se met l'un à côté de l'autre.
- On transmet l'information à voix basse, de bouche à oreille.
- Le dernier dit la phrase qu'il a reçue à voix haute.

Constats

L'information de départ, après être passée par différentes personnes, n'a plus la même signification car **au-delà du message en lui-même, chacun en a modifié le sens**, en

fonction de son vécu, de son interprétation, de sa compréhension, de ce qui l'a marqué ou ce qui lui a semblé important ou accessoire…

Cet outil peut être adapté dans toutes les langues, on se retrouvera toujours face aux mêmes obstacles de la communication et de compréhension de sens. Que l'on joue avec des personnes analphabètes ou lettrées, qu'elles maîtrisent bien ou peu la langue, la rumeur à l'arrivée est toujours très différente de celle de départ ! (De plus, les personnes lettrées ne sont pas nécessairement favorisées car elles sont habituées à prendre des notes pour retenir, contrairement aux analphabètes.)

Exemples de rumeurs (complexe et simple) :

Un jeudi après-midi d'été, un jeune homme, Asmar âgé de 17 ans, propose ses fruits aux passants. Il travaille sur ce marché depuis 2 ans.

C'est un lieu fort fréquenté et beaucoup de personnes passent et souvent les voitures roulent très vite sans faire attention.

Siham âgée de 65 ans, a décidé ce soir de faire un poulet aux légumes. Son mari adore ça. Pour cela il lui faut un poulet, des tomates, des haricots verts, des poivrons et un peu d'ail.

De loin, elle voit directement Asmar et traverse sans regarder la rue qui les sépare.

Une voiture rouge roulant à grande vitesse, renversa Siham sans s'arrêter.

Elle resta inconsciente sur le sol.

Les gens se sont arrêtés pour regarder l'accident mais personne n'a bougé.

Seul Asmar a appelé les secours.

C'est un garçon de 12 ans, avec des cheveux bruns et des yeux bleus, qui va au marché. Il achète des pommes, des tomates et de la viande de mouton pour faire le repas car sa maman est très malade et très âgée.

POSER UN CADRE POUR UNE COMMUNICATION HARMONIEUSE

Aborder les fondements de la communication orale, en décoder les obstacles et les adjuvants permet de la démystifier. En ayant une meilleure connaissance de ce qu'est la communication, les personnes ont commencé à se rendre compte que les mots, mais aussi la manière dont on les dit, ont toujours un impact sur l'autre… d'où l'importance de créer un cadre favorable.

Point d'amorce de l'atelier, le « contrat » permet à tout chacun de **se sentir respecté** dans son expression tout en respectant l'expression de l'autre, même si les opinions divergent. Mais avant de créer le contrat tous ensemble, apprenons à nous connaître…

Ce qui nous rapproche et ce qui nous distingue

Avant de s'atteler à la rédaction collective du contrat de groupe, il est important de mieux se connaître, afin de **renforcer la cohésion du groupe et favoriser la communication**. Cette activité permet d'identifier les points communs et les différences des membres du groupe :

- **Les points communs** rapprochent, créent une **connivence**.
  → Penser à ce qui nous rapproche de notre interlocuteur crée un sentiment positif envers lui, qui nous met tous deux en **confiance.**
- **Les différences** peuvent causer l'incompréhension, entrainer les tensions et le conflit… mais c'est aussi ce qui fait de nous des **êtres uniques** !
  → Penser à ce qui nous distingue permet de dépasser les incompréhensions : si l'autre ne me comprend pas, c'est parce qu'il est différent de moi, parce qu'il ne pense pas toujours comme moi… mais cela n'empêche pas le **respect** mutuel.

CONNAITRE SES DIFFERENCES POUR DEPASSER L'INCOMPREHENSION

La prise de conscience de nos différences est très importante pour dépasser certains problèmes de communication, qui viennent du fait que chacun pense que quelque chose est « évident », et donc **ne s'imagine pas que l'autre puisse le considérer d'une autre manière que lui**. Le petit texte ci-dessous en donne un bon exemple.

> Un exemple amusant tiré de l'*Essai sur l'entendement humain* de John Locke :
> Un groupe d'éminents médecins britanniques discutaient en long et en large la question de savoir si un *liquide* coule dans les nerfs. Ils étaient d'opinions différentes. […] un accord semblait presque impossible. Locke s'adressa alors à l'auditoire et demanda si tout le monde était tout à fait sûr de la signification du terme *liquide*. Le public fut d'abord surpris et presque choqué. Chacun était convaincu de savoir exactement ce qu'il entendait par là […] Puis ils s'efforcèrent d'établir la définition et se rendirent rapidement compte que la controverse était due à des différences d'interprétation. Pour les uns le *liquide* se déférait à un vrai liquide (comme l'eau ou le sang) ; ils rejetaient l'idée qu'un tel liquide puisse couler dans les nerfs. Alors que les autres entendaient plutôt par là quelque chose comme un fluide (une forme d'énergie, comme l'électricité), et étaient convaincus qu'un tel *liquide* coulait effectivement dans les nerfs. Après avoir mis au clair les deux interprétations et accepté la seconde, le débat fut conclu au mieux et le plus rapidement possible. [1]

Déroulement :

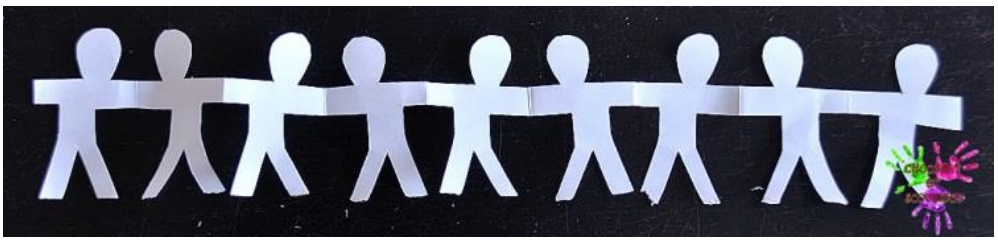
La recherche de points communs et différences peut se faire de différentes façons :

- Tout le monde se **balade** dans la classe. Quand deux personnes se croisent, elles se présentent par leur nom et discutent pour trouver des points communs… et des éléments qui les distinguent. Ensuite, ils continuent leur balade et passent à une personne suivante.
- Tout le monde est assis en cercle sur des chaises. Une personne dit quelque chose d'elle, par exemple : « J'aime danser ». Toutes les personnes qui aiment danser viennent s'assoir **sur ses genoux**. Ensuite, une autre personne, assise toute seule, dit une autre phrase, et tous ceux à qui cette phrase correspond viennent s'asseoir sur ses genoux.
  Note : Ce jeu est un excellent « brise-glace », mais il se peut que certaines personnes soient fort gênées de s'asseoir sur les genoux les unes des autres. On peut faire la variante ci-dessous.
- Tout le monde est debout. Une personne dit quelque chose d'elle, par exemple : « Je suis maman ». Les personnes qui sont aussi maman vont vers elle pour lui tenir la main. C'est la première personne arrivée qui lui tient la main, les autres attendent une autre phrase. Cette personne donne à son tour une phrase… et ainsi de suite jusqu'à ce que tout le monde soit dans cette « **chaîne-domino** ».

[1] WATZLAWICK Paul, **Comment réussir à échouer**, Seuil, 1988, pp.83-84.

➔ Il est possible de garder une trace écrite de cette chaîne grâce à un petit bricolage : une chaîne de bonshommes en papier. Devant, chacun écrit son nom sur un bonhomme, et derrière 2 points communs, un avec chaque voisin.

http://fr.wikihow.com/faire-une-guirlande-de-personnages-en-papier



A la fin de l'activité, **retour en grand groupe** : « *Qu'avez-vous découvert ?* », « *Comment vous êtes-vous sentis ?* ». Nous avons tous des points communs et des différences. Les points communs nous rapprochent, mais les différences peuvent aussi susciter de l'intérêt, et être une occasion de rentrer en communication.

Créer ensemble un contrat de groupe

Dans un groupe, il faut pouvoir fonctionner ensemble avec ce qui nous rapproche et ce qui nous différencie. Afin d'**éviter les tensions et incompréhensions**, le groupe va définir ensemble certaines règles de fonctionnement, auxquelles chacun souscrira : le contrat de groupe.

C'est l'occasion d'aborder **le concept de « contrat », ses avantages et ses inconvénients**. En effet, il arrive que des apprenants se trouve dans une situation problématique car ils ont signé un contrat sans en connaître de contenu, ou parce qu'ils font quelque chose sans contrat (travail au noir…).

L'IMPORTANCE DU CONTRAT ECRIT

« Qu'est-ce qu'un contrat ? Avez-vous déjà entendu ce mot ? »

Les apprenants ont peut-être déjà entendu parler d'**exemples de contrats** dans leur vie quotidienne : contrat de vente pour une maison ou une voiture, contrat à durée (in)déterminée pour un emploi, contrat de mariage, contrat de location de logement (bail), contrat d'assurances…

« A quoi servent ces contrats ? »

A se mettre d'accord, à dire ce que chacun doit faire et ne pas faire, à définir **les droits et les devoirs** des signataires les uns envers les autres…

On doit **signer le contrat** pour indiquer qu'on est d'accord avec son contenu et qu'on le respectera. ➔ C'est donc très important de **ne pas signer sans connaître le contenu** !!!

« Et si on ne respecte pas le contrat ? »

Celui qui est lésé peut exiger que l'autre remplisse sa part du contrat, sans quoi il sera soumis à des **sanctions**.

➔ Le non-respect d'un contrat légal peut amener à être traduit en justice devant un **tribunal** !

« Et donc, pourquoi faire des contrats par écrit ? »

C'est une **sécurité** : si on pense que l'autre partie ne respecte pas le contrat, on peut relire le texte qu'elle a signé et prouver ainsi qu'elle s'était bien engagée à faire quelque chose. On peut alors être dédommagé.

➔ MAIS ça peut aussi être **dangereux, si on signe sans connaître le contenu**. Si on ne comprend pas tout, il vaut mieux demander à une personne de confiance de nous expliquer le contenu avant de signer. Certains contrats sont parfois très difficiles à comprendre, même pour des personnes qui savent bien lire ; c'est pourquoi on a parfois recours à des avocats et notaires, lorsque l'enjeu est important (achat de maison, divorce…)

Déroulement

Les questions-ci-dessus peuvent être travaillées en petits groupes. Le formateur passe dans les groupes pour rappeler les questions. Ensuite, chaque groupe fera un exposé de ses conclusions. Pour conclure, on reprendra tous ensemble ce qui a été dit dans les groupes pour avoir une réponse globale qui reprends les apports de tout le monde.

Ce peut aussi être l'occasion de refaire un travail de recherche au dictionnaire, comme pour le mot « communication », afin d'ancrer ce genre de démarche.

Un peu d'histoire : le 1e contrat écrit
Une forme de contrat, à laquelle nous sommes tous soumis, est la constitution. La constitution belge définit les droit et devoir de tous les citoyens belges.
Savez-vous que l'une des premières constitutions écrites fut **la constitution de Médine**, en 623 après Jésus Christ, lors de l'arrivée du prophète à Médine ? C'était un pacte de paix qui définissait les droits et les devoirs des musulmans, des juifs et des autres communautés arabes tribales de Médine. Les religions en présence ont décidé communément de règles de vie, au-delà de leurs différences.

LE CONTRAT DE GROUPE

Le contrat est important pour le « vivre ensemble ». Il garantit l'espace de liberté et d'expression de chacun. Cela suppose de la part de chacun de **négocier** ce qu'il est prêt à laisser comme espace de liberté à l'autre pour être respecté. Il est donc important que tous participent à la construction du contrat, car il permet de poser un **cadre dans lequel chacun trouve sa place**.

Déroulement

Chacun réfléchit à ce qui lui parait important de mettre dans le contrat du groupe, en partant de la question : *« L'atelier serait réussi si… »*.

Ensuite, chacun à son tour donne un élément qu'il voudrait voir apparaître dans le contrat, jusqu'à ce que tout le monde ait tout dit. Le formateur note tous les éléments au tableau.

Le groupe définit aussi quelles sont les **conséquences en cas de non-respect** du contrat.

> Au Collectif Alpha, ce contrat a été respecté tout au long de l'atelier.

Lorsque des éléments posent question, c'est l'occasion d'**argumenter et négocier**. La personne défend sa proposition et répond aux remarques qui lui sont faites. Certains peuvent la soutenir et d'autres présenter des contre arguments. Il faudra alors trouver une solution qui arrange tout le monde : **concilier** les avis en modifiant la proposition de base, faire des **concessions**… C'est un exercice qui demande une grande écoute et compréhension réciproque. Il faut **trouver la juste mesure** entre maintenir coûte que coûte sa position et abandonner à la première critique.

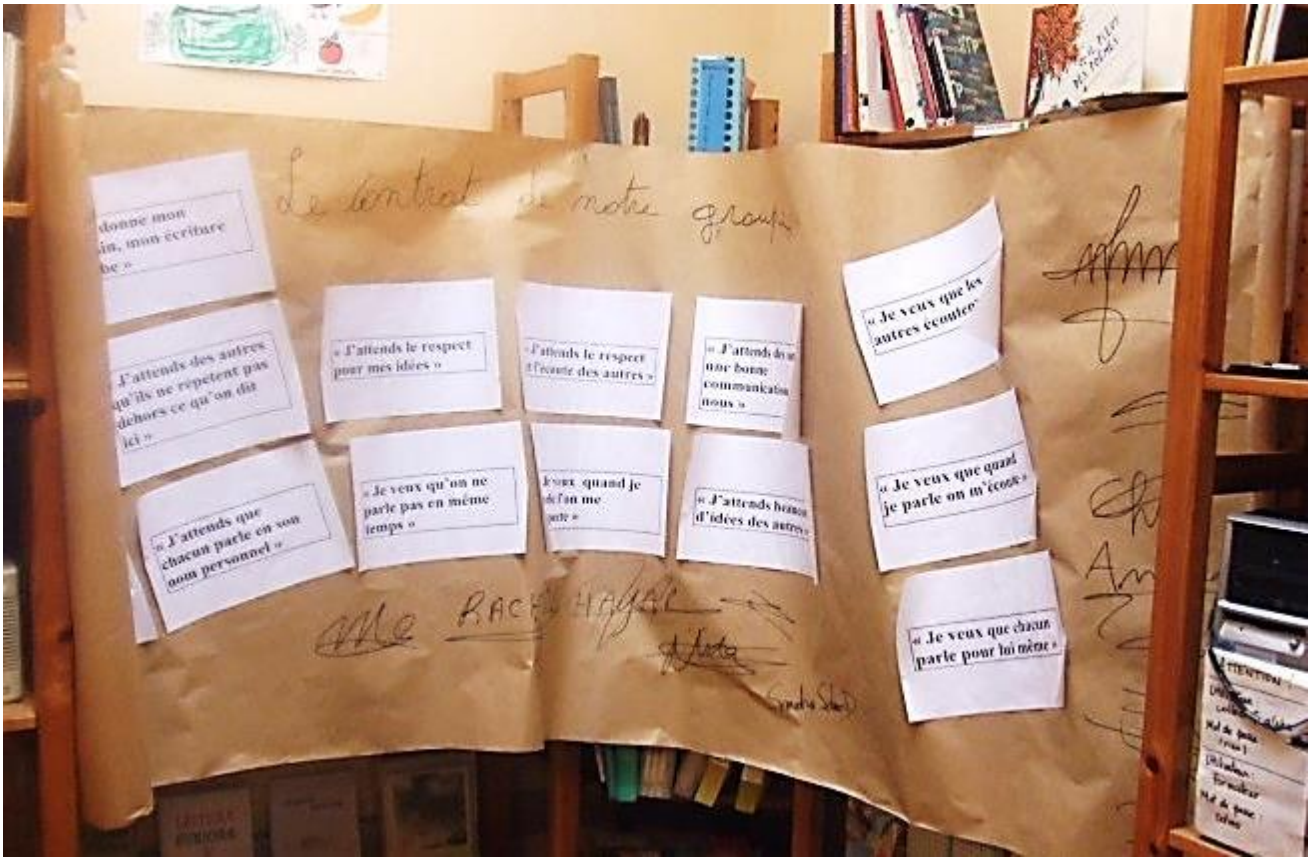
> Au Collectif Alpha, certaines personnes ont été surprises du **temps** que pouvait prendre la réalisation d'un contrat commun. Il leur a fallu négocier, se mettre d'accord, faire en sorte que chacun puisse se faire entendre et faire respecter son opinion.

Exemple de contrat, réalisé par le groupe du Collectif Alpha :

Ce qui est dit à l'atelier, reste à l'atelier,
Il ne faut pas juger les autres quand ils parlent,
Quand je parle, je veux que les autres m'écoutent sinon je ne comprends rien,
Je veux être respecté,
Je veux apprendre,
Je vais raconter,
Je vais respecter les autres personnes du groupe,
Je vais discuter,
Je veux comprendre les autres,
Je vais écouter ce que les autres disent,
Je vais prendre contact avec les autres.

Conséquences en cas de non-respect du contrat :

1. *On rappelle les règles car on peut les oublier.*
2. *Le groupe discute avec la personne qui doit expliquer pourquoi elle ne respecte pas la règle.*
3. *Donne 1 €, puis 2 €, puis 4 €...Dans la caisse du groupe.*



« NI OUI NI NON » - JEU POUR TRAVAILLER L'ARGUMENTATION

Argumenter, devoir défendre son avis, demande de savoir s'exprimer avec des phrases nuancées… ce qui pose souvent problème aux apprenants en alphabétisation.

Ce petit jeu simple, à répéter durant toute l'année, en augmentant le niveau d'exigence, permet de s'entrainer à répondre de manière précise.

Déroulement :

Une personne pose une question à une autre.

Celle-ci doit répondre, mais sans dire ni « oui » ni « non » (ni quelque chose d'approchant, genre « ça va ».

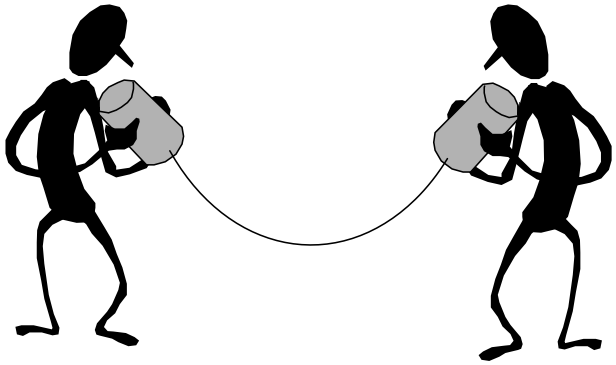
Plus le cours avance, plus le formateur peut demander des détails, pour favoriser l'utilisation d'adjectifs, de compléments, de mots nouveaux…

COMMUNICATION ET CULTURE ORALE : PARLER

Mais d'abord qu'est-ce que « parler » ?

« Parler » c'est dire des choses.

Il faut être au moins deux pour « parler », c'est à dire établir une relation de paroles entre deux personnes tout comme un fil invisible que l'on tente de **connecter à l'autre**.



Le téléphone en boîte de conserve, un ancien jeu d'enfant, illustre bien cette image.
Pour le fabriquer : http://www.teteamodeler.com/boiteaoutils/decouvrirlemonde/fiche140.asp

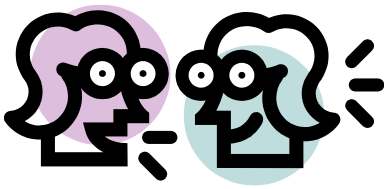
Émetteur, récepteur, message

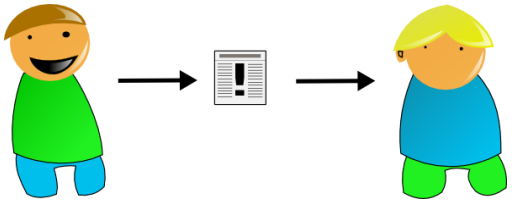
« Parler » est une forme de communication : la communication orale.

Dans la communication, on donne un nom aux personnes et à ce qu'elles racontent.
Reprenons une phrase, encore un peu obscure, de la définition du Petit Robert :

> *« Passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux. »*

- **Emetteur** = la personne qui **parle**, qui « émet », qui donne une information
- **Récepteur** = la personne qui **écoute**, qui « reçoit » l'information
- **Message** = ce que veulent dire les paroles, l'**information**





Un exemple tiré de textes religieux

Au Collectif Alpha, une grande partie des apprenants (souvent musulmans) a une bonne connaissance des textes religieux. Des exemples ont étés pris dans ces textes afin de faciliter la compréhension des apprenants et en leur permettant de **faire un lien avec ce qu'ils connaissent**, avec leur références, et que ces nouvelles informations fassent écho.

> Exemple : Le message que l'ange Gabriel (ou Djibril) a transmis de la part de Dieu au prophète Mohammed (chez les musulmans) ou à Marie (chez les catholiques).
>
> Dieu est l'émetteur (celui qui veut transmettre une information).
> Mohammed est le récepteur (celui qui doit recevoir l'information).
> Les versets du Coran sont le message (ce que Dieu veut que Mohammed connaisse)
> Djibril est le messager de Dieu.
>
> Dieu est l'émetteur (celui qui veut transmettre une information).
> Marie est le récepteur (celle qui doit recevoir l'information).
> L'annonce qu'elle porte le fils de Dieu est le message (ce que Dieu veut que Marie sache).
> Gabriel est le messager de Dieu.

➔ **NOTE : les notions d'émetteur et de récepteur sont compliquée** pour les apprenants, tant pour les assimiler (ce ne sont pas des notions utilisées couramment, qu'ils ont l'occasion de réactiver) qu'à prononcer.

Réflexions sur la culture orale

Phrases d'un sage d'Afrique

Deux phrases sont lues aux apprenants, comme base de réflexion sur la culture orale. C'est l'occasion pour les apprenants de partager leurs expériences de la culture orale.

«Je suis un diplômé de la grande université de la Parole enseignée à l'ombre des baobabs»

Cette citation est de Amadou Hampâté Bâ, un ethnologue et écrivain malien (1900-1991). C'est un grand **défenseur de la culture orale**. On lui doit également la citation suivante :

« En Afrique, quand un vieillard meurt, c'est une bibliothèque qui brûle. »

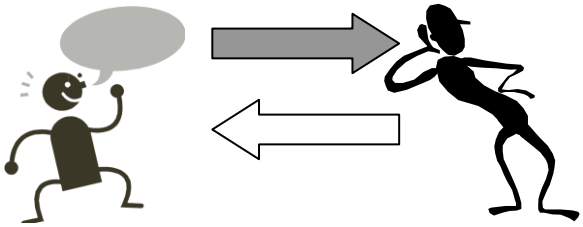
> Au Collectif Alpha, une des apprenantes a commenté la première phrase. Venant d'Afrique, elle-même avait *"étudié en dessous de l'arbre"* avec les sages de son village. Ils transmettaient tous leurs savoirs par l'oralité et cela lui avait beaucoup appris en termes d'expérience de vie. Lors de son arrivée en Belgique, elle a été étonnée que ces savoirs n'étaient pas valorisés, car ils n'étaient pas sanctionnés par un diplôme.

COMMUNICATION ET CULTURE ORALE : ECOUTER

Nous parlons au quotidien et nous communiquons tout le temps. Mais pourquoi la communication ne fonctionne-t-elle pas toujours très bien ? **Peut-être ne suffit-il pas seulement de « parler » ?**

Dans la communication, il y a au moins 2 personnes et **CHACUNE A SA RESPONSABILITE** :

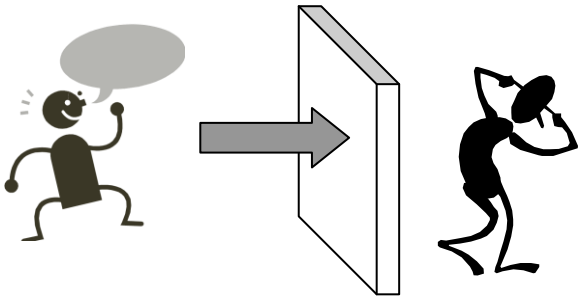
- L'EMETTEUR, qui transmet un message **de manière claire** (par exemple en parlant) ;
- Le RECEPTEUR, à qui le message est destiné, et qui doit donc être **disposé à le recevoir, à écouter… et à faire savoir qu'il a bien reçu le message !**



✓ L'émetteur transmet un message

✓ Le récepteur écoute
… et fait savoir qu'il écoute

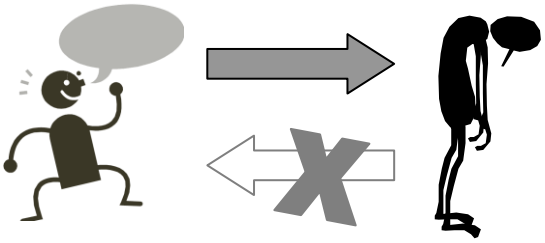
➔ communication



✓ L'émetteur transmet un message

✘ Le récepteur ne veut pas écouter

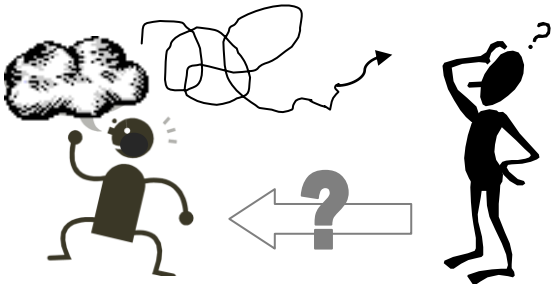
➔ pas de communication



✓ L'émetteur transmet un message

✘ Le récepteur écoute ? entend ? ou pas ?
… il ne fait pas savoir qu'il écoute

➔ communication difficile



✘ L'émetteur ne transmet pas son message de manière claire

✓ Le récepteur écoute mais ne comprend pas mais il peut faire savoir qu'il ne comprend pas

➔ communication difficile

Entendre et écouter

Il faut faire une **distinction entre ENTENDRE et ECOUTER**. On entend beaucoup de choses, tout le temps, mais on choisit ce qu'on écoute, ce à quoi on fait attention, ce qu'on essaye de comprendre et ce à quoi on va réagir.

Petit exercice d'écoute

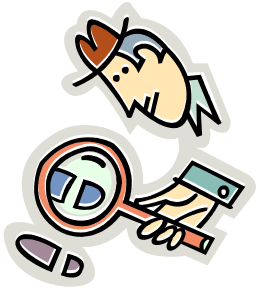
Dans la classe on entend beaucoup de choses… mais on ne fait pas attention à tout.

Tout le monde **reste silencieux et attentif durant 1 minute**. On fait attention, on est attentif à tout ce qu'on entend, on essaye de comprendre ce que c'est, d'où ça vient, ce que ça signifie, qui produit le bruit, à qui il est destiné…

Ensuite, on fait un retour en grand groupe sur ce qu'on a entendu… ce qu'on a écouté !

- A-t-on découvert des choses auxquelles on n'avait jamais fait attention avant ?
- A-t-on accordé plus d'attention à un bruit qu'à un autre ?
- Est-ce qu'un bruit nous a fait penser à quelque chose, et comme on pensait à cela on n'a plus fait attention aux autres bruits ? (Par exemple, le bruit d'un avion qui passe fait penser au nouveau plan de survol de Bruxelles, aux protestations des habitants, au fait qu'avant ce n'était pas comme ça, etc.)
- A-t-on essayé de faire attention à tout, mais un petit peu? Est-il possible de se concentrer sur tous les bruits à la fois ?

➔ On ne peut pas faire attention à tout à la fois : il faut **choisir** ce qu'on écoute, car écouter demande **de se concentrer, de faire un effort**, pour comprendre et réagir.



Entendre et écouter, c'est comme voir et regarder.

Tout le monde voit tout le temps ce qui l'entoure, mais on ne regarde pas tout avec attention.
C'est comme le **détective avec sa loupe** : il cherche une information, et quand il remarque quelque chose, il s'arrête pour regarder ça de plus près, pour faire attention aux détails, à ce qui n'est pas visible à première vue, pour comprendre ce qui s'est passé.

➔ **Il prend le TEMPS, accorde de l'ATTENTION et essaye de COMPRENDRE**.

Ecouter activement

La personne qui écoute a donc une activité très importante dans le processus de communication. Ce n'est pas juste un réceptacle de l'information, un vase qu'on remplit.

La personne qui écoute doit :

- Etre **attentive** à celui qui veut communiquer avec lui (l'émetteur)
- Etre **attentive** à ce qu'on veut lui transmettre (le message)
- **Faire comprendre** qu'il est attentif, qu'il écoute
- **Réagir** en fonction du message reçu

Note : Ecouter activement n'est pas spécialement de l'écoute active, un concept spécifique.
L'écoute active, également nommée écoute bienveillante, est initialement une technique utilisée par des professionnels lors d'entretiens d'aide pour l'accompagnement de l'expression des émotions. Elle consiste à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur. L'écoute active est plus fine que la reformulation en ce qu'elle ne se limite pas à dire autrement ce qu'une personne vient d'exprimer, mais de décoder la dimension affective généralement non verbalisée.

Un petit jeu pour travailler l'attention à son interlocuteur potentiel

Tout le monde se met en cercle. Une personne possède un ballon.

1. La personne qui possède le ballon dit une phrase sur elle.
2. Ensuite elle lance le ballon à quelqu'un d'autre en lui posant une question.
3. Cette personne doit rattraper le ballon ;
4. Elle doit répéter l'information donnée par la personne qui lui a lancé le ballon ;
5. Elle doit répondre à la question en disant une phrase sur elle ;
6. Elle doit lancer le ballon à quelqu'un en lui posant une question.

Selon le niveau du groupe et leur connaissance réciproque on peut varier les phrases :
« Je m'appelle …, et toi ? → « Tu t'appelles …, je m'appelle …, et toi ? »
« Le soir, j'aime danser …, et toi, qu'est-ce que tu aimes faire le soir ? »

L'intérêt du ballon est que si on n'est pas attentif, on n'est pas prêt à attraper le ballon.

On peut complexifier le jeu au fur et à mesure, en demandant de plus en plus d'attention. Par exemple, on ne doit plus seulement répondre « *Tu aimes danser* », mais ajouter le prénom, dont on doit se rappeler tout seul : « *Eva aime danser* ».
On peut intensifier le **travail de mémoire et d'attention** aux autres en répétant ce que toutes les personnes avant nous ont dit : « *Eva aime danser, Jalil aime dormir, et moi j'aime cuisiner* ».

Ce jeu peut également être utilisé pour l'évaluation : chacun dit une chose qui s'est bien ou mal passée durant l'atelier, ou chacun donne son humeur du jour…

➔ Cet exercice permet également d'introduire l'importance de **la communication non verbale**. En effet, il est plus facile de rattraper la balle si la personne nous regarde avant de lancer, et s'assure qu'on a bien capté son regard, son intention.

Un petit jeu pour travailler l'attention et la mémoire

1. Tout le monde écrit son prénom sur un papier qu'il place juste devant lui.
2. Tour de table : chacun prend le temps de se présenter à son rythme, en complétant par quelque chose qu'il aime ou pas (couleur, plat, odeur, activité…)
3. L'animateur récupère les papiers avec les prénoms.
4. Les personnes du groupe qui ont retenu certains prénoms présentent ces personnes au reste du groupe.

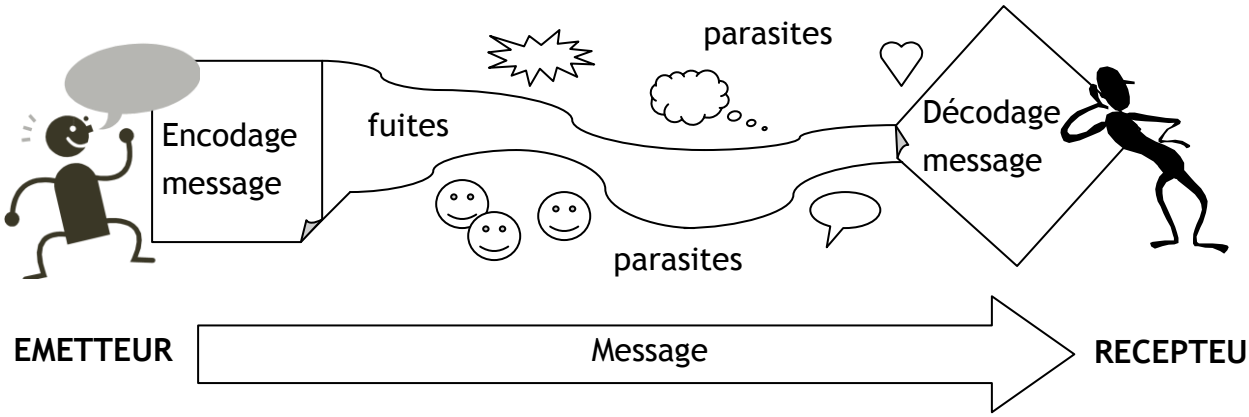
Qu'est-ce qui était facile / difficile dans cet exercice ? Est-ce qu'il y a certaines choses qu'on retient plus facilement que d'autres ? Pourquoi ? Qu'est-ce qui nous aide ?

> Exemples : On retient mieux la première personne, car ensuite notre attention fatigue, ou on se concentre sur cette personne pour ne pas oublier et on n'écoute pas bien les autres.
> Ou inversement, on retient mieux la dernière car chaque fois qu'une nouvelle information se rajoute, on oublie les anciennes.
> On retient mieux quand quelque chose nous marque, retient notre attention, et la fait sortir du lot : si la personne se présente avec des gestes, si on a des points communs avec la personne (« *Oh ! c'est comme moi !* ») ou si ce qu'elle dit nous intrigue et qu'on a envie d'en savoir plus.

➔ C'est l'occasion de mettre en évidence les **facteurs d'attention et de mémorisation**, l'importance de la concentration, mais aussi des moyens mnémotechniques.

Si on refait ce genre d'exercice régulièrement (à chaque cours), ce sera de plus en plus facile : **il faut entrainer la mémoire**, comme les muscles, pour que ça soit plus facile.

Le message se déforme durant son trajet[2]**,** ce qui rend la communication difficile.
Entre le message que l'émetteur a dans la tête, celui qu'il exprime et celui que le récepteur reçoit, après qu'il ait subit des fuites et soit passés au travers de divers parasites, et la manière dont il l'interprète, il peut y avoir une grosse différence. *(→ rappel de l'exercice de la rumeur)*



Et s'il y une erreur dans la présentation, comment se sent la personne qui a été présentée ? Et comment se sent la personne qui présente ?

Celui qui s'est trompé se sent peut-être mal parce qu'il est « en faute ». Pourtant ça arrive à tout le monde de faire des erreurs… L'important, c'est de **comprendre pourquoi on a fait une erreur pour éviter de recommencer** à l'avenir. C'est ainsi qu'on apprend.
Celui qui a été présenté se sent peut-être blessé parce qu'on a écorché son nom ou ce qu'il aime. Pour lui, c'est quelque chose de simple et évident. Mais on est tous différents : **ce qui est évident pour les uns peut être compliqué pour les autres**. Il faudra qu'il soit patient et indulgent envers les autres, quitte à le leur répéter plusieurs fois, de manière différente.

➔ Il faut donc **laisser du TEMPS** pour corriger une erreur, surmonter une difficulté.

Pourquoi cette erreur ?

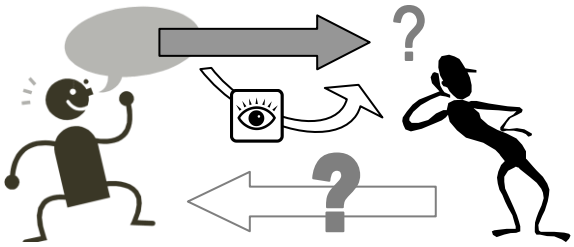
Parce que celui qui s'est trompé a oublié, et il a remplacé cet élément par quelque chose qui lui semblait similaire → Mais il aurait pu **demander** de lui rappeler ce qu'il avait oublié.
Parce que celui qui s'est trompé à mal compris, et ne s'est pas rendu compte qu'il se trompait. -→ Il a donc fallu le lui **faire remarquer** pour qu'il puisse corriger son erreur.
Peut-être que la personne qui s'est présentée n'était pas claire ? Ou peut-être que celui qui écoutait ne faisait pas attention ? Ou peut-être que c'est quelque chose de difficile, qui demande **plus de temps, d'attention, de répétitions** ?

➔ Ici aussi, on constate qu'il faut du TEMPS, et des répétitions, des aller-retours. C'est l'occasion d'introduire la notion d'**interaction**.

[2] Voir le paragraphe « *Le processus de déformation d'un message* » dans ARTAUD Jean, **L'écoute. Attitudes et techniques**, Chronique Sociale, Lyon, 1995, pp.19-20.

Interactions : questionnement, reformulation

La communication n'est pas à sens unique, elle est constituée de nombreux aller-retours entre les interlocuteurs, afin de **s'assurer que le message passe correctement**.



- ✓ L'émetteur transmet un message
- ✓ Le récepteur écoute, fait attention
- ✓ L'émetteur s'assure que le récepteur écoute
  L'émetteur s'assure que le récepteur comprenne
- ✓ Le récepteur s'assure d'avoir bien compris

… ça en fait du travail pour une activité que nous faisons tous, tout le temps !

Pas étonnant que parfois, ça dérape ! Parce qu'on oublie l'interaction, parce qu'**on ne prend pas le temps de se comprendre** :

- on ne s'assure pas d'être bien compris
- on ne s'assure pas de bien comprendre

Pour cela, ils peuvent faire attention à la **communication non-verbale** de son interlocuteur : les signes, les mimiques qui marquent l'incompréhension (voir plus loin).

Ils peuvent aussi poser quelques **questions simples** :

- L'émetteur demandera : « *Est-ce que vous avez compris ?* »
- Le récepteur dira : « *Je ne suis pas sûr d'avoir compris. Pouvez-vous répéter ?* »

Le récepteur peut également procéder par **reformulation** : il redit à l'interlocuteur ce qu'il a compris, avec ses propres mots. « *Si j'ai bien compris vous dites…* »

Jeu de formes

Par deux, les apprenants se placent dos à dos, afin de ne pas se voir. Ils ne peuvent donc communiquer entre eux que par la parole.

La personne A reçoit une feuille avec une construction géométrique assez simple (ronds, carrés, triangles). La personne B reçoit les formes géométriques déconstruites.

L'objectif de l'activité est que B reproduise le plus fidèlement possible la forme construite, sans la regarder, sur base des instructions de B.

Pour ceux qui n'ont pas très bien réussi : *« Qu'est-ce qui était difficile dans cet exercice ? Qu'est-ce qui aurait pu vous aider à mieux reconstituer la forme ? »*

Pour ceux qui ont réussi à reproduire fidèlement la forme : *« Qu'est-ce qui vous a aidé à construire correctement la forme ? »*

> Au Collectif Alpha, dans le groupe qui n'a pas très bien réussi, le récepteur n'a pas estimé nécessaire de demander plus informations à l'émetteur, se contentant des données transmises. Par contre, le groupe qui a bien réussi, le récepteur n'a pas hésité à **demander des précisions** concernant le message de l'émetteur, à **reformuler** les indications données avec ses mots. Le deuxième groupe a pris **plus de temps** que le premier, mais le résultat était **plus satisfaisant**.

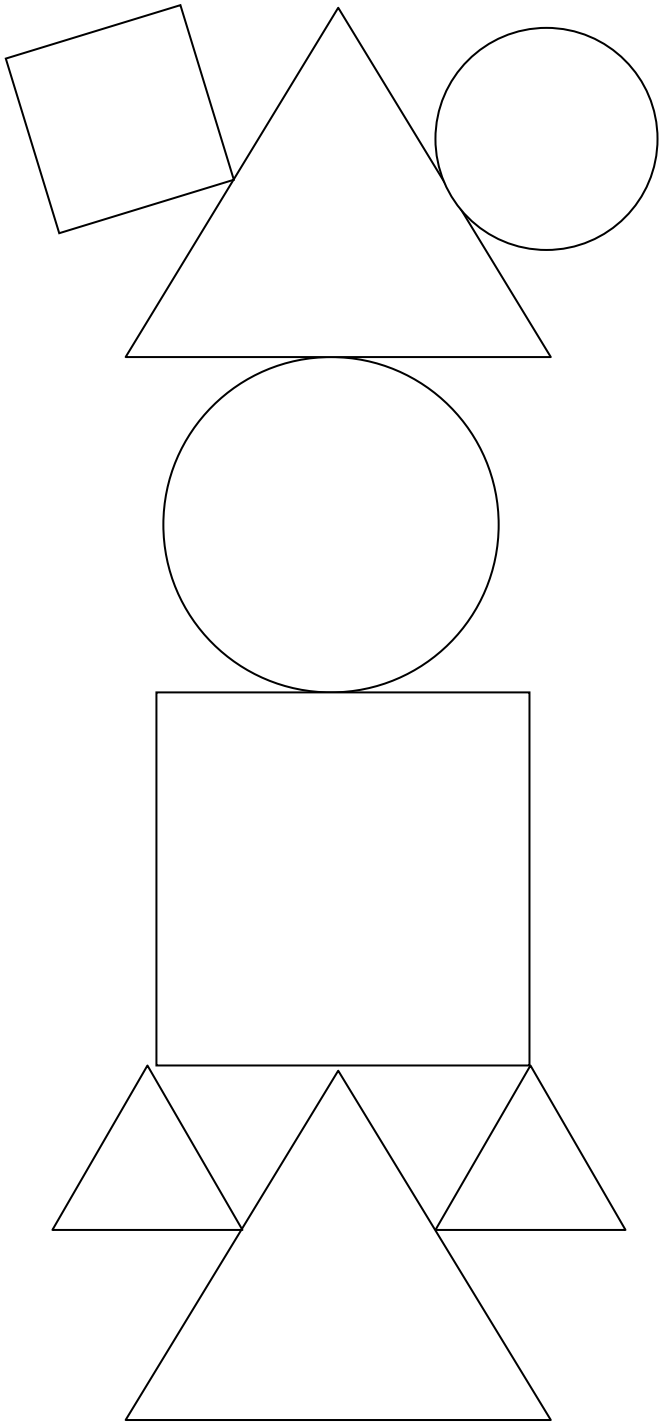
➔ En cas de doute, il est important de **prendre le temps de demander des précisions et de reformuler** permet d'obtenir un meilleur résultat.

Il se peut aussi que le récepteur **ne pose pas de questions car il pense qu'il n'est pas autorisé à le faire.** Pourtant, les consignes précisent qu'on ne peut pas regarder mais il n'a jamais été dit qu'on ne peut pas se parler. Cette réaction est due à une « croyance ». Sans doute qu'on a l'habitude que lorsqu'on fait un exercice on nous demande de nous taire et de travailler seul, et donc on en a conclu qu'ici non plus on ne peut pas parler.
➔ Certaines **croyances peuvent gêner la communication**. On pense qu'on n'a pas le droit de parler, de poser des questions, de demander des précisions … parce que c'est interdit, parce qu'on va avoir l'air bête, parce que « ça ne se fait pas »,…

> … Et pourtant, le grand philosophe Socrate disait : « *Je sais que je ne sais rien*. ».

Donnez des **exemples concrets** de situations dans lesquelles il est important de poser des questions et reformuler, ou dans lesquelles nos croyances nous ont empêchés de le faire.

Construction de formes à photocopier (et à découper pour avoir les formes déconstruites)



Jeu de positionnement

Ce jeu ce déroule sur le même principe que celui des formes, mais avec 3 personnes.

A et B sont dos à dos. C est face à A.

C prend une pose (ex : main droite au-dessus de la tête, main gauche sur la hanche, jambes écartées). B doit décrire la pose à A et A doit reproduire celle-ci (sans voir C !).

A **B** **C**

On peut faire plusieurs variantes du jeu :

1. Seul B peut parler ; A et C se taisent.
2. B et A peuvent parler ; A peut donc poser des questions et reformuler.
3. B, A et C peuvent parler ; C voir ce que fait A, et peut corriger ses gestes.
4. B peut regarder C, mais aussi A ; il peut voir si A a compris et ajuster son discours.

> *« Comprendre un message est plus difficile quand on ne voit pas la personne : on ne sait pas comment elle est. »*
>
> Un apprenant du Collectif Alpha.

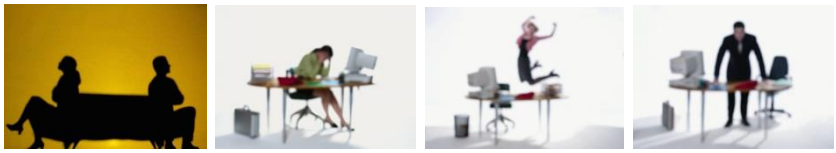
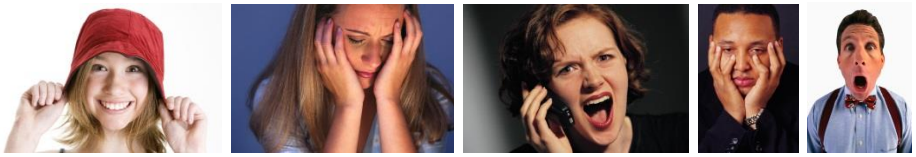
➔ Outre **l'importance de la parole** (questionnement et reformulation), cet exercice met en évidence **l'importance du contact visuel** pour s'assurer que la communication se passe correctement. C'est pour cela que les conversations téléphoniques sont plus difficiles : on ne voit pas comment l'interlocuteur réagit.

Cet exercice permet d'introduire le thème de la communication non-verbale.

LA COMMUNICATION NON VERBALE

Qu'est-ce que la communication non-verbale ?

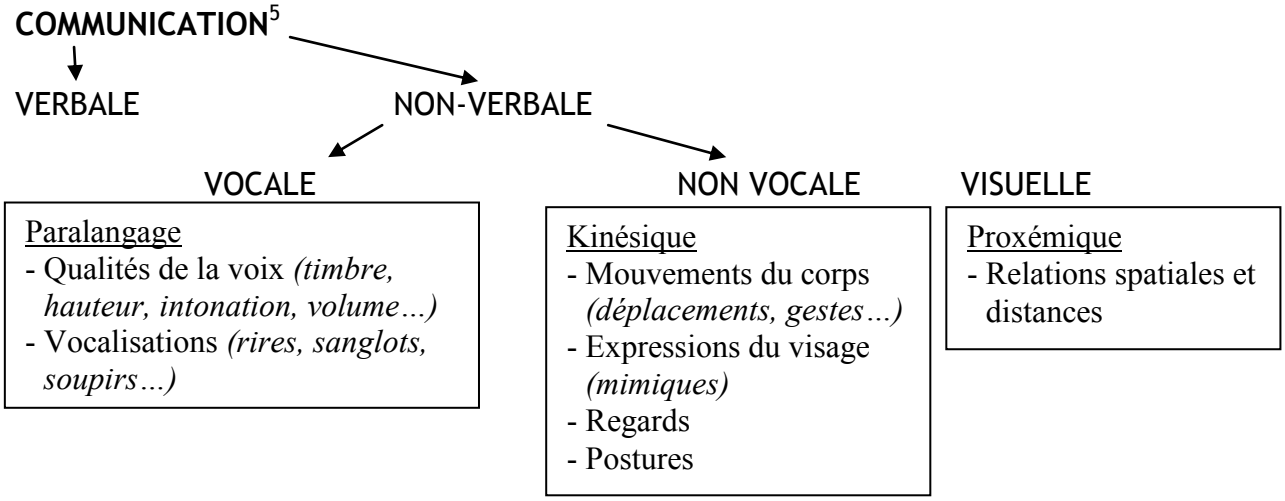
La communication non-verbale[3] (ou langage du corps) désigne tout échange n'ayant pas recours à la parole. Cela ne repose pas sur les mots, mais :

- sur les **gestes** :
- les **attitudes** : 
- les **mimiques** : 
- les **odeurs** (les odeurs nous influencent, même si on en est rarement conscient)
- l'**intonation** : crier ou chuchoter, ton interrogatif ou affirmatif…
- l'**environnement** :
  - le **lieu** :
  - le **look** :

« On ne peut pas ne pas communiquer.
[…] tout comportement prend pour tout témoin, valeur de message. »

C'est le premier des 5 axiomes de la communication de Paul Watzlawick[4], de l'Ecole de Palo Alto.

[3] Voir aussi : http://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non-verbale
[4] http://fr.wikipedia.org/wiki/Paul_Watzlawick



La communication non-verbale peut-être **intentionnelle ou inconsciente**. En effet, elle est **influencée par notre culture** : depuis tout petit on observe et on imite ceux qui nous entourent, et on apprend aussi (« *Baisse les yeux quand on te parle !* » ou « *Regarde-moi dans les yeux quand je te parle !* », « *une jeune fille ne doit pas…* »). Nos gestes nous semblent naturels et évidents (« tout le monde fait ça »), alors que c'est loin d'être le cas.

> Exemple : mouvement de tête de gauche à droite = non en Europe, mais = oui en Inde.
>
> [L'individu] tend toujours à considérer ses propres habitudes comportementales comme universelles et « naturelles ». C'est pourquoi nous sommes toujours surpris par la rencontre de comportements qui sont étrangers à notre univers socioculturel.[6]

Des problèmes de compréhension peuvent apparaître quand des personnes d'autre cultures[7] :

- interprètent différemment nos gestes à nous ;
  « Il me regarde dans les yeux : quel affront ! »
- font des gestes que nous n'interprétons pas comme eux.
  « Il ne me regarde pas quand il parle : il me cache des choses ! »

C'est donc importa nt de prendre conscience de nos attitudes de communication non verbale, ainsi que de connaître les codes en vigueur dans la société où on se trouve :

- pour mieux comprendre notre interlocuteur (ce qu'il pense derrière les mots)
- pour que notre attitude renforce nos paroles (et non l'inverse)

[5] PAVELIN Bogdanka, **Le geste à la parole**, Presses universitaires du Mirail, Linguistique et didactique, 2002, p.83
[6] *Ibidem*, p.48.
[7] CARADEC François, **Dictionnaire des gestes : attitudes et mouvements expressifs en usage dans le monde entier**, Fayard, 2005.

Exercice sur les intonations

Les intonations d'une conversation nous permettent de comprendre beaucoup de choses, même lorsqu'on ne se voit pas (au téléphone) ou qu'on ne comprend pas la langue.

Deux personnes reçoivent un type de conversation à présenter sans aucun mot, juste par des intonations (par exemple sur « nanana » ou « lalala »).
Les autres doivent deviner de quoi traite la conversation.

Exemples :

- une maman se fâche sur sa fille qui n'a pas rangé sa chambre,
- deux amoureux se disent des mots doux,
- un enfant se plaint parce qu'un autre l'embête et l'autre nie,
- une femme dit à son mari ce qu'il doit acheter au supermarché,
- une maman console son enfant qui est tombé,
- un chef de salle donne des ordres pour la mise en place d'un banquet… on est en retard,
- un voyageur pose une question à un guichet de gare
- … et les apprenants peuvent aussi imaginer de nouvelles situations

Pour que la gestuelle n'influence pas l'interprétation, on peut cacher les interlocuteurs (derrière le tableau, derrière la classe…).

Dans un second temps, les interlocuteurs peuvent être visibles : cela permet d'introduire le travail sur les gestes, les attitudes et les mimiques.

Exercice sur la gestuelle

Même exercice que sur les intonations. Les interlocuteurs ne disent toujours pas de mots (juste des « lalala »), mais sont visibles et peuvent bouger.

Dans un second temps, ils ne peuvent plus du tout faire de bruit : juste bouger.

Exercices sur les attitudes et les expressions du visage

Une personne reçoit une attitude à prendre (debout ou assis), sans parler, que les autres doivent deviner. Ensuite, même exercice uniquement avec le visage.

Exemples :

Découragé – Impatient (impatient content ou impatient énervé) – Détendu – Serein - En colère – Craintif – Fatigué – Content – Indifférent – Insouciant – Attentif – Sûr de soi …

ATTENTION : Les mots qui décrivent les attitudes ne sont pas spécialement connus de tous les apprenants. Il faudra donc d'abord faire un travail d'**apprentissage du vocabulaire** avant de passer au jeu où il faut deviner celles-ci.

- Le formateur mime lui-même des attitudes et demande aux apprenants d'expliquer avec leurs mots ce que ça représente. Ensuite, il dit et écrit le nouveau mot.
- Même dynamique, mais le formateur s'appuie sur des images (trouvées sur Internet ou page suivante), ce qui permet d'en donner une copie aux apprenants pour qu'ils en gardent une trace dans leur cahier et mémorisent mieux les mots.
  Il peut aussi se photographier.

Ensuite, on associe une même phrase avec plusieurs attitudes.

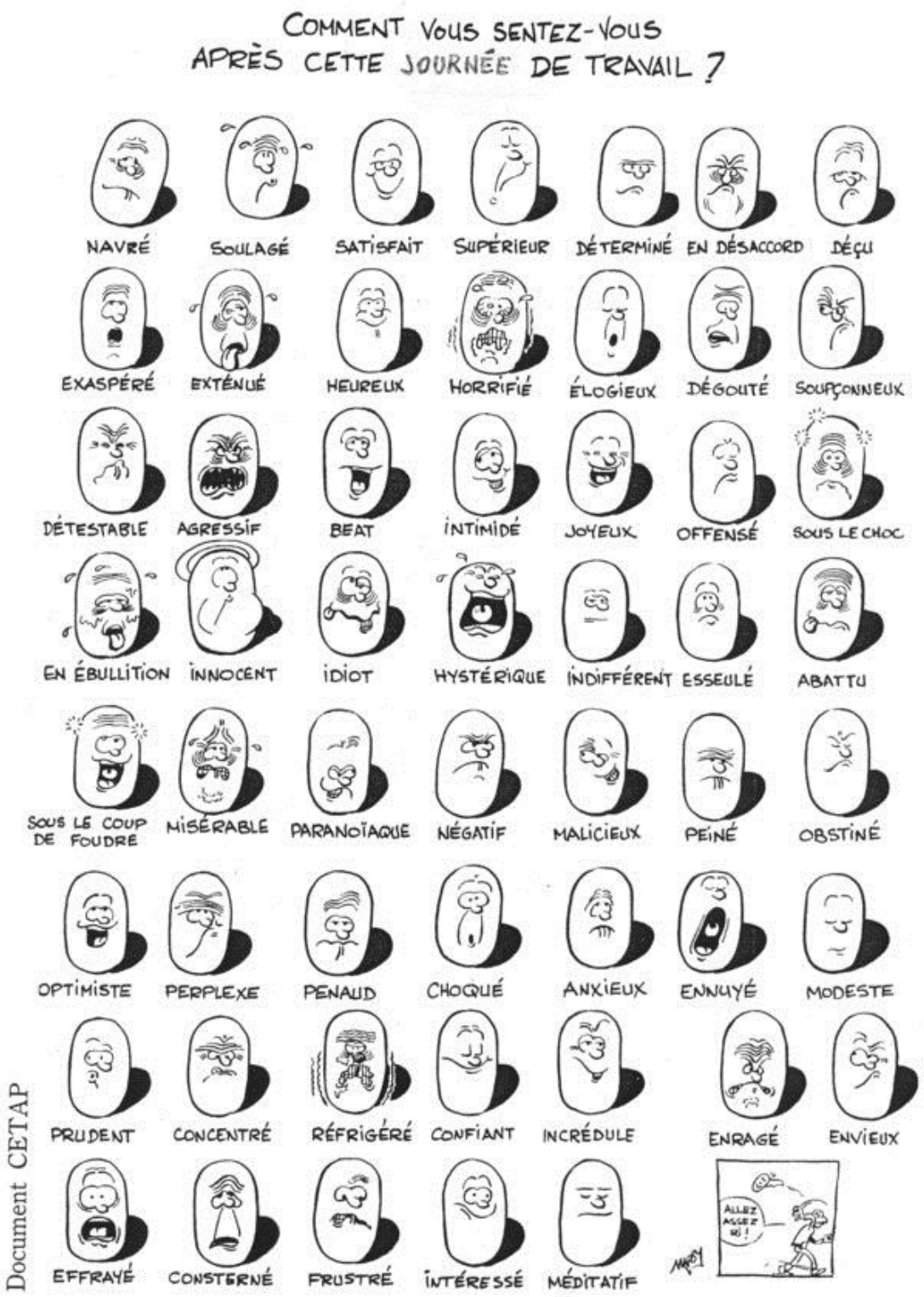
Par exemple : « *Bonjour, je viens pour un entretien d'embauche.* »
Comment réagira le patron en fonction de chaque attitude (ton, visage, position du corps) ?

➔ Une **attitude appropriée dans un contexte** peut ne pas l'être dans un autre.

Exemple : être joyeux est généralement positivement perçu… mais pas dans un enterrement !

Pour aller plus loin : Voir les **dictionnaires des gestes** avec des nombreux exemples imagés dans notre bibliographie en fin d'ouvrage.

Exemples d'expression du visage :



MISE EN PRATIQUE

Maintenant que le groupe a découvert la communication verbale et non-verbale, ses principes et ses mécanismes, il faut mettre cela en pratique pour permettre **un meilleur ancrage et un transfert** dans des situations de communication diverses.

SITUATIONS DE LA VIE QUOTIDIENNE

Les apprenants donnent des exemples de situations de communication de la vie quotidienne qu'ils ont déjà rencontrées, face à face ou par téléphone.

Exemples :

- Prendre rendez-vous chez le médecin
- S'excuser pour une absence, pour l'absence de son enfant
- Entretien d'embauche
- Demander le chemin dans la rue

Attitudes

Ils définissent les attitudes et manières de parler appropriées et non appropriées, en mettant en scène celles-ci, avec des accessoires (téléphone, chaise, table…).

Ils peuvent essayer différentes choses. Les spectateurs peuvent donner leur avis et proposer des alternatives (comme dans le théâtre action).

Ils peuvent aussi proposer des manières de s'habiller, de se coiffer, de se maquiller…

Formules de politesse

Un premier élément important à maîtriser dans une conversation, ce sont les **formules de politesse**. Ce sont des (morceaux de) phrases-type, qu'il faut retenir et utiliser. Pourquoi ?

- pour commencer et terminer une conversation
- pour avoir de bons rapports avec son interlocuteur.

Les formules de politesse les plus courantes :

- Bonjour Madame (ou Monsieur)
- Excusez-moi,…
- Merci
- Au revoir
- Bonne journée

Sans oublier la reformulation et le questionnement ! *« Pourriez-vous répéter, svp ? »*…

Contenu

Dans un second temps, le formateur travaille avec les apprenants sur **le contenu des dialogues**. Les mots sont d'autant plus importants par téléphone, où on ne voit pas son interlocuteur. Il n'y a donc que les mots et l'intonation qui permet de se comprendre (et le contexte). Il faut donc être précis et complet pour se faire comprendre.

Avant d'entamer la conversation, il faut **se poser quelques questions**, réfléchir à:

- la raison de la conversation : *« Pourquoi vais-je parler à cette personne ? »*

Exemple : Je veux un rendez-vous chez le médecin.

- ce que je veux obtenir : *« Qu'est-ce que je dois recevoir comme informations ?»*

Exemple : J'ai besoin du jour et de l'heure du rendez-vous. Je dois savoir si je dois prendre quelque chose avec moi (vignettes, argent liquide, carte SIS…)

- ce que la personne connaît et ne connaît pas de moi et de ma demande, et à ce qu'elle a besoin de connaître pour me répondre. *« Qu'est-ce que je dois donner comme informations ? »*

Exemple : Elle doit connaître mon nom, le nom du docteur chez qui je veux prendre rendez-vous ; je dois lui dire si c'est très urgent ou non.

Ensuite, je réfléchis aux phrases que je vais dire. Et enfin seulement, je téléphone.

Jeu de l'oie de la communication en situation quotidienne

Une fois sorti de classe, ce qu'on a appris va continuer à servir. Ce jeu de l'oie permet de passer en revue les notions travaillées en classe et de les mettre en pratique au travers de petits exercices : prendre un rendez-vous, s'excuser pour une absence,… par téléphone, en face à face… (Jeu à construire soi-même disponible en annexe.)

Il fonctionne globalement comme un jeu de l'oie classique :

1. Chacun crée un pion qui le représente, et
2. Il avance celui-ci en fonction de son résultat aux dés.
3. Arrivé sur une case, il doit faire ce qui est écrit sur celle-ci, en fonction de 2 paramètres définis par les dés (mode de communication et interlocuteur).
4. Le premier arrivé a gagné…

… mais c'est surtout une manière ludique de faire ce genre d'exercices.

Exemples de dialogues téléphoniques :

Rendez-vous pour un entretien d'embauche

Bonjour Madame (Monsieur)
Je vous appelle concernant le travail xyz.
Je suis intéressé.
Est-ce que je peux prendre rendez-vous ?
Est-ce que je dois apporter un CV ?
Pourrais-je avoir le nom et l'adresse de la personne que je dois rencontrer ?
Merci et bonne journée.

Rendez-vous chez le médecin

Bonjour Madame (Monsieur)
C'est pour prendre un rendez-vous chez le docteur X.
Est-ce possible ?
Dois-je apporter des vignettes ?
Mon nom est Y et mon prénom Z. Mon numéro de téléphone xyz.
Oui, j'attends au téléphone.
Merci et bonne journée.

S'excuser d'une absence à l'école

Bonjour, c'est X.
C'est pour prévenir que je serai absent aujourd'hui et demain.
Est-ce que je dois apporter un certificat médical ?
Bonne journée et à bientôt.

MISE EN SITUATION ARTIFICIELLE

Communiquer en groupe : Egg Drop Challenge

Communiquer à deux n'est pas toujours simple, et lorsqu'on est à plusieurs, les choses se corsent encore d'avantage, surtout quand il s'agit d'**arriver à un résultat commun** : il faut que tout le monde s'écoute, se comprenne, se respecte et qu'on arrive à un compromis.
(→ Rappel de la création du contrat de groupe)

Matériel :

- un œuf par équipe
- divers matériaux (papier journal, carton, pailles, piques à brochettes…)
- outils (ciseaux, colles, scotch…)

Déroulement :

Le groupe est divisé en équipe de 4 à 5 personnes.

Chaque équipe a accès au même matériel et reçoit un œuf.

En 45 minutes, il faut construire une structure qui permettra à l'œuf d'être lâché d'1m50 de haut et de toucher le sol, sans se casser !

Cela se déroule en 2 temps :

1. 30 min. pour se mettre d'accord sur ce qu'on va faire.
2. 15 min. pour construire la structure … sans plus échanger une seule parole !

Ensuite, on fait le test … et on voit si on fait l'omelette au sol ou non. ☺

Cet exercice mobilise des capacités de communication (verbale durant 30 min. et non verbale durant 15 min.), de créativité, de planification et de cohésion de groupe.

Il se clôture par un retour de chacun sur son ressenti durant l'activité : *« Est-ce que c'était facile / difficile, Amusant, stressant, stupide, énervant… ? », « Comment t'es-tu senti ? »*

Cet exercice est tiré du « **T-Kit n°4 pour l'apprentissage interculturel** » [8], qui propose de nombreux autres exercices de mise en situation liés à la communication, aux valeurs et aux relations interculturelles.

[8] Ou « Eggcercice » : voir MARTINELLO Silvio, TAYLOR Mark, L'apprentissage interculturel : T-Kit n°4, 2001, p.71 (disponible en ligne : http://pjp-eu.coe.int/fr/web/youth-partnership/t-kit-4-intercultural-learning)

GESTION DE CONFLIT

Désamorcer un conflit : expliquer le point de vue de l'autre

Cette technique peut être mise en pratique **lors d'un débat**, lorsqu'il y a des opinions bien différentes, et qu'il y a un **risque de tensions et de conflits.**

Plutôt que d'expliquer son propre point de vue, on explique à l'autre ce que l'on pense être son point de vue à lui, jusqu'à ce qu'il trouve notre explication satisfaisante.

> On trouve une suggestion fascinante dans le livre Fights, Games and Debates du logicien canadien Anatole Rapoport[9]. […] Plutôt que de demander à chaque partie d'exposer ses propres définitions en présence de l'adversaire (ce qui amène en en rien de temps les deux parties à s'étripper), Rapoport suggère d'inviter la partie A à exposer le plus complètement possible le point de vue de la partie B, jusqu'à ce que B soit satisfait de la définition de A. Puis c'est au tour de B d'exposer le point de vue de A sur le problème, jusqu'à ce que A trouve que son point de vue a été correctement présenté. Rapoport supposait que cette technique désamorcerait probablement en partie le conflit avant même que le problème soit discuté. […] Il n'est pas rare qu'un des partenaires dise, étonné et incrédule : « Mais je ne savais pas que tu pensais que je pense ceci. »

[9] WATZLAWICK Paul, **Comment réussir à échouer. Trouver l'ultra solution**, Seuil, 1988, pp.83-84.

BIBLIOGRAPHIE ET WEBOGRAPHIE

Sur notre catalogue en ligne (http://www.cdoc-alpha.be), vous trouverez de nombreux ouvrages sur la communication, **disponibles au prêt** dans notre centre de documentation.

Effectuez une recherche avec les mots-clés : COMMUNICATION ; COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ; COMMUNICATION ORALE ; COMMUNICATION NON VERBALE ; etc.

Théorie de la communication

WINKIN Yves, **La nouvelle communication**, Seuil, Points. Anthropologie sciences humaines, 1981, 372 p.
Cote : DIV SC-HUM wink
Approche systémique et pragmatique de la communication par des chercheurs de Palo Alto : Bateson, Goffman, Hall, Watlzwick et autres. Ce qui lie ceux-ci ? Le courant de la « Nouvelle Communication », dans lequel la communication n'est plus définie comme une simple affaire à deux, mais comme un système circulaire, un orchestre dont chacun fait partie et où tout le monde joue en suivant une partition invisible. On y retrouve des concepts tels que la « double contrainte », la « présentation de soi », la « dimension cachée »…

WATZLAWICK P., HELMICK BEAVIN J., JACKSON DON D., **Une logique de la communication**, Seuil, Essais ; 102, 1979, 290 p.
Cote : DIV SANTE watz
Ce livre étudie les effets de la communication humaine sur le comportement, en s'attachant plus spécialement aux troubles du comportement. Les auteurs, chercheurs de Palo alto, appliquent les modèles logiques et cybernétiques au pathologique (et au normal) humain. Par exemple, dans le cas de l'analyse du double bind (double contrainte) où le sujet est soumis à plusieurs ordres contradictoires émis simultanément.

WATZLAWICK Paul, **Comment réussir à échouer : Trouver l'ultrasolution**, Seuil, 1988, 124p.
Cote : DIV SANTE watz
Un des chefs de file de l'école de Palo Alto nous enseigne sous la forme d'un petit essai, à la fois humoristique et érudit, les recettes qui mènent infailliblement à l'échec. Il met en évidence les cercles vicieux qui peuvent naître à partir d'idées "logiques", de raisonnements qui semble être de bons sens poussés au-delà de leur champ d'application et qui aboutissent à transformer la solution d'un problème en son contraire (appliquer toujours plus de la même solution, être intransigeant et envisager tout compromis comme une défaite, deux fois plus est nécessairement deux fois mieux, si quelque chose est mal son contraire doit être bien). Il puise ses exemples aussi bien chez Shakespeare que dans la mythologie, les religions, la philosophie et l'histoire politique, la vie des entreprises et les relations internationales.

http://www.la-communication-non-verbale.com/ : toute l'actualité sur le langage du corps. Articles, interviews, vidéos…
http://www.communicationorale.com/ : des trucs et des process, des fondamentaux, des situations et des réflexions sur la communication.

L'écoute

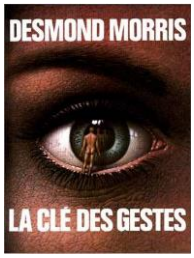
ARTAUD Jean, **L'écoute, attitudes et techniques : L'écoute dans les relations humaines Parents, enseignants, formateurs, couples, éducateurs, thérapeutes...**, Chronique sociale, Tricornes, Savoir communiquer, 1995, 189 p.
Cote : O DYN arta
L'écoute est abordée dans ce livre comme un besoin et une attitude fondamentale pour une communication entre les personnes. Il s'adresse aux parents, enseignants, éducateurs, formateurs,... et vise à repérer les conditions et nécessités d'une écoute réelle, et à observer leur application dans divers domaines des relations humaines. Il s'articule en 4 parties: 1. Les techniques et attitudes de l'écoute 2. Propositions concernant l'écoute 3. Auto-formation à l'écoute 4. Ecoute et thérapie. Les chapitres 6 et 7 intitulés " l'écoute dans la formation " et "la formation à l'écoute", intéresseront tout particulièrement les formateurs d'adultes.

ROSENBERG Marshall B., GANDHI Arun, ROJZMAN Charles, BAUT-CARLIER Farrah, **Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : Introduction à la communication non violente**, Jouvence, Les clés de la CNV, 2005, 270 p.
Cote : O DYN ros
La plupart d'entre nous avons été éduqués dans un esprit de compétition, de jugement, d'exigence et de pensée de ce qui est " bon " ou " mauvais ". Au mieux, ces conditionnements peuvent conduire à une mauvaise compréhension des autres, au pire, ils provoquent colère ou frustration, et peuvent conduire à la violence. Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg met ici à notre disposition un outil très simple dans son principe, pour améliorer notre relation aux autres. Grâce à des histoires, des exemples et des dialogues simples, ce livre nous apprend principalement à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité, à communiquer en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie.

SALOME Jacques, GALLAND Sylvie, **Si je m'écoutais je m'entendrais**, Editions de l'Homme, 1990, 336 p.
Cote : DIV SANTE salo
Pour communiquer avec les autres, j'ai d'abord besoin de savoir communiquer avec moi-même, pour sortir du piège de l'accusation d'autrui et de l'auto-accusation. Cet ouvrage propose des exemples concrets et des pistes pratiques devenir un meilleur compagnon pour soi-même et pour les autres.

Communication non-verbale, gestes

PAVELIN Bogdanka, **Le geste à la parole**, Presses universitaires du Mirail, Linguistique et didactique, 2002, 212 p.
Cote : O LING pave
Le geste parle. La "communication non verbale" constitue aujourd'hui un domaine de recherche largement reconnu. L'auteur s'attache ici à analyser les gestes dans le cadre des communications en face à face. Quels sont les gestes spécifiques qui s'y manifestent ? Y a-t-il une régularité dans leur apparition ? Langage à part entière ou "Paralangage"? Quel statut leur attribuer ? Autant de questions auxquelles ce travail se propose de répondre, en postulant la globalité de l'acte de langage, toute communication étant "plurimodale".



MORRIS Desmond, **La clé des gestes**, GRASSET, 1977, 320 p.
Cote : INTER THEO morr
Une encyclopédie du comportement humain, minutieusement analysé par l'auteur qui fait référence à des centaines de photos, de dessins et de documents historiques pour comprendre, déchiffrer les secrets de notre langage muet.

CARADEC François, COUSIN Philippe, **Dictionnaire des gestes : attitudes et mouvements expressifs en usage dans le monde entier**, FAYARD, 2005, 312 p.
Cote : O PRAT cara
Dans la vie, on ne parle pas qu'avec des mots. On fait aussi des gestes. Ce sont des gestes de tout le corps. Ce dictionnaire réunit, de la tête aux pieds, plus de 850 gestes courants. Gestes français, gestes européens, gestes de tous les pays, minutieusement décrits et illustrés, accompagnés de citations et de mises en garde contre les faux-amis,… Ce Dictionnaire des gestes est le complément naturel des dictionnaires de langue.

COLBRIS Geneviève, MONTREDON Jacques, **Des gestes et des mots pour le dire**, CLE INTERNATIONAL, DIC Mini-Dictionnaire, 1986, 189 p.
Cote : O PRAT colb
Un dictionnaire qui montre l'importance de la gestuelle française dans le discours, ses variantes de formes et de sens, son lien privilégié avec des expressions imagées ainsi que sa spécificité culturelle.

Jeux de communication

Ce dossier vous propose quelques exercices qui travaillent certains éléments de la communication (connaître l'autre, communication verbale, non verbale…). Mais il en existe bien d'autres.

Dans notre **rayon théâtre**, comme par exemple :

BOAL Augusto, **Jeux pour acteurs et non-acteurs : Pratique du théâtre de l'opprimé**, La Découverte, 1995, 260 p.
Cote : L THEA boal
Augusto Boal, dramaturge et écrivain brésilien durant la dictature, théorise le théâtre de l'opprimé en réponse à l'oppression et à la persécution du peuple. Les différentes formes de ce théâtre abordées dans l'ouvrage sont le théâtre-image, le théâtre-forum et le théâtre invisible. Le spectateur a la possibilité de devenir protagoniste de l'action dramatique et de poser un acte 'libérateur' lors d'une représentation. L'idée est qu'un spectateur capable d'analyser et de modifier les donnes d'un monde fictif pourra en faire de même dans la société. Dans cet ouvrage, Augusto Boal propose une panoplie d'exercices et de jeux, inventés ou modifiés, basés sur l'éveil des sens et l'écoute du corps, couplé à une réflexion sur l'interaction entre l'acteur, le spectateur et la société.

Dans le **rayon O DYN** (dynamique de groupe), comme par exemple :

BEAUFORT Thierry, **40 exercices ludiques pour la formation : Savoir impliquer les apprenants**, ESF, Formation permanente. Entreprise, 2007, 208 p.

Cote : O ANIM beau
Cet ouvrage met à disposition tous les outils dont vous avez besoin pour mener une animation dynamique et impliquante, pour travailler en groupe différemment autour des thèmes essentiels de la formation : communication, connaissance de soi, relations de travail, processus d'influence, etc. Il propose des exercices ciblés autour de l'écoute, de la créativité, de la mémoire, du leadership et du stress..., dont la particularité est l'approche ludique. Accompagnés de conseils pédagogiques, ces exercices sont regroupés autour de cinq grands thèmes : se présenter autrement, pratiquer l'écoute active, s'exprimer pour s'affirmer, créer une dynamique de groupe, stimuler la créativité. Pour chaque exercice est précisé le temps de mise en place et le matériel nécessaire, le niveau de difficulté, la durée, le nombre de participants requis ainsi que les objectifs visés. Le scénario et les conseils de l'auteur.

MARTIN Jean-Claude, **1 heure pour apprendre à parler en public**, MARABOUT, 1 heure pour, 2010, 94 p.
Cote : O DYN mart
Techniques et méthodes pour maîtriser des situations délicates dans lesquelles bien parler fera la différence. L'ouvrage s'intéresse aux gestes, aux émotions, à l'écoute et à la parole.

Sur Internet, comme par exemple :

http://www.euro-cordiale.lu/index.php?option=com_content&view=article&id=172&Itemid=13

900 Entraînements à la Communication Professionnelle est un ensemble s'adressant aux jeunes sans qualification et de très faible niveau. Près d'un tiers des exercices peuvent être proposés à des jeunes ayant très peu de connaissances linguistiques. Présenté sous forme de fiches, classées dans un vaste tableau, tous les entraînements ainsi que les positionnements d'entrée et de sortie sont disponibles gratuitement sur le site Internet. L'outil est basé sur une grille de 5 capacités : A. Maîtriser la technique de l'oral, B. S'informer / Se documenter, C. Comprendre un message, D. Réaliser un message à l'écrit, E. Apprécier un message.

http://escales.enfa.fr/ressources-du-gap-esc/communication-humaine/autres-ressources/

La fiche « Atelier d'expression centré sur la communication : Corps/Voix/Expression théâtrale » propose des exercices de communication interpersonnelle simples, ainsi que des échauffements.

http://www.remua.be/media/d_1.Lesjeuxdecommunication_74457.pdf

Cette fiche réalisée par Remua (Réseau de Musiciens Intervenant en Ateliers) propose des jeux de communication et des jeux de prénoms, destiné à briser la glace, mettre le groupe en confiance. Comme il s'agit d'une association musicale, certains jeux seront orientés vers la musique, le rythme…

http://pjp-eu.coe.int/fr/web/youth-partnership/t-kit-4-intercultural-learning

MARTINELLO Silvio, TAYLOR Mark, **L'apprentissage interculturel : T-Kit n°4**, 2001, 110 p.
Ce dossier, centré sur l'apprentissage interculturel, présente des synthèses de théories, des méthodes et des conseils pour élaborer des méthodologies interculturelles, mais aussi différents exercices pratiques pour travailler en groupe, apprendre à se connaître, aborder les stéréotypes, la communication, les valeurs…

COMMENTAIRES ET SUGGESTIONS