



« Il existe des gens qui croient que tout ce qui se dit avec un visage sérieux est raisonnable. »

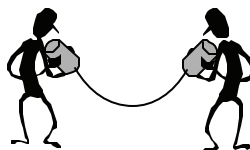
Lichtenberg

La communication en classe

La communication est un phénomène fort complexe que l'on ne peut entièrement décrire en quelques pages. Il s'agit d'une activité humaine naturelle et un des éléments indispensables à la réussite en milieu scolaire et en contexte de travail. Pour communiquer, il est utile de connaître la nature et les composantes du processus de communication et de se connaître en tant que communicateur. Cela permet de prendre les moyens appropriés pour éviter les pièges usuels des situations complexes qui ont un impact sur la qualité du transfert de l'information.

En pédagogie, la communication est considérée comme « une relation bidirectionnelle entre le sujet et l'agent (...) »¹. En enseignement, il est nécessaire de savoir communiquer pour se faire comprendre. En ce sens, se préoccuper de la communication en classe, c'est créer le climat et les situations pédagogiques favorables à l'apprentissage. Le présent Pédagotrucs vous propose donc quelques définitions ainsi que des facteurs de la communication à considérer en classe.

Bonne lecture!

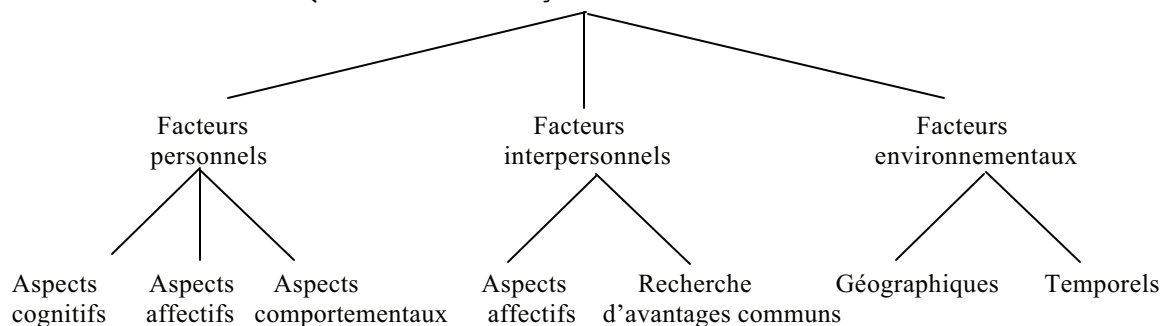


DEUX GRANDES CATÉGORIES...²

Les **communications verbales** utilisent le langage. Il existe plusieurs genres de langages : usuels, mathématique, informatique, etc. Lors d'un échange, les mots employés pour générer un message doivent être exacts et surtout adaptés au niveau de la compréhension du destinataire. Il faut donc respecter la situation de communication et, par ricochet, le niveau de langue du récepteur.

Les **communications non verbales** passent par le langage corporel : gestes, mimiques, expressions du visage, regards, tics, variations de la voix. Le silence peut parler, à l'occasion, plus que les mots. La communication non verbale exprime souvent des états d'âme.

FACTEURS QUI AGISSENT DE FAÇON DIRECTE SUR LA COMMUNICATION



1 LEGENDRE, R., 1994. *Dictionnaire actuel de l'éducation*, 2^e édition, Montréal, Guérin, p. 218.

2 BERTRAND, Denis et Hassan, AZROUR, 2000. *Réapprendre à apprendre, au collège, à l'université et en milieu de travail*, Montréal, Guérin, P. 110 à 129.

LES FACTEURS PERSONNELS

Trois éléments importants de nature personnelle sont à prendre en considération dans le processus de communication. Ceux-ci renvoient à des composantes fondamentales de l'être humain. Il s'agit, en effet, des aspects cognitifs (connaître), affectifs (être et sentir) et comportementaux (agir), tant de l'émetteur que du récepteur.

A. *Les aspects cognitifs*

Ceux-ci renvoient à la connaissance du sujet traité par les personnes qui communiquent.

Mais la qualité de la communication dépend tout autant des connaissances antérieures du récepteur, de son développement mental, de son intelligence, de la qualité de sa mémoire à court et à long terme et de sa structure cognitive.

B. *Les aspects affectifs*

Pour communiquer facilement, un émetteur doit avoir une attitude positive vis-à-vis du sujet qu'il traite. La communication de ce type reflète les sentiments, les intérêts et les valeurs qui nous animent comme enseignant.

La motivation et l'intérêt sont, dans la communication, des facteurs affectifs de première importance. La motivation rend la communication profitable et aisée.

C. *Les aspects comportementaux*

Les aspects comportementaux renvoient au langage corporel des interlocuteurs, à leurs manières d'agir ainsi qu'aux éléments prosodiques (voix, intonation, débit, etc.). Ils traduisent la personnalité et le caractère de la personne qui parle.

LES FACTEURS INTERPERSONNELS

La communication pédagogique, à cause de sa nature bidirectionnelle, est directement influencée par les rapports qu'entretiennent émetteurs et récepteurs. Les rôles et les fonctions des interlocuteurs ainsi que les normes et les codes qui les concernent auront un impact sur la situation pédagogique.

LES FACTEURS ENVIRONNEMENTAUX

La communication se passe dans un contexte géographique et temporel qui peut, à l'occasion, s'avérer neutre. Le contexte change aussi souvent la nature des échanges.

Le lieu, l'espace, le nombre de personnes concernées, leur disposition ou les bruits environnants sont autant d'éléments à considérer.

L'ensemble de ces facteurs jouent un rôle primordial dans la relation pédagogique. Qu'il s'agisse d'un exposé magistral, de consignes pour la réalisation d'un laboratoire ou, encore, de directives de gestion de classe, il est nécessaire de s'assurer que le message soit émis clairement et reçu adéquatement. Par exemple, il faut vérifier verbalement auprès des élèves la consigne reçue avant d'effectuer la tâche, faire lire nos documents écrits par des collègues pour valider l'univocité du message ou faire expliquer par l'élève, par écrit, la procédure utilisée pour réaliser la tâche.



LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

La communication, en situation pédagogique comme ailleurs, se compose d'un certain nombre de notions.

L'émetteur

- ◆ Personne qui envoie le message.

Le récepteur

- ◆ Personne qui reçoit le message.

Le message

- ◆ Contenu de la communication.

L'intention ou les objectifs

- ◆ But du message : informer, s'informer, ses sentiments et ses émotions, convaincre, satisfaire un besoin d'imaginaire, etc.

Le canal

- ◆ Moyen, support, appareil, etc. employés pour faire parvenir le message au récepteur. Il peut être vocal, téléphonique, iconique, gestuel, etc.

Les « bruits » ou les dysfonctions

- ◆ Éléments perturbateurs de diverses natures qui parasitent la qualité de la communication.

Les effets ou les résultats

- ◆ Conséquences à court, à moyen ou à long terme de la communication. Ceux-ci peuvent aller, quelquefois, jusqu'à la modification totale des attitudes ou du comportement d'une personne ou d'un groupe de personnes.

La situation de communication

- ◆ Facteurs temporels, spatiaux et contextuels dans lesquels se déroule une communication.

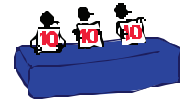
Le code

- ◆ Système de symboles utilisés et mis en relation pour permettre la construction d'un message.

Ces symboles peuvent être linguistiques, numériques, gestuels, etc. Pour qu'il y ait communication, il est nécessaire que l'émetteur et le récepteur connaissent tous les deux les codes utilisés. Un chinois unilingue, par exemple, ne pourra pas comprendre une personne qui s'adresse à lui en anglais. On ne peut, non plus, suivre avec intérêt un exposé complexe dans un domaine dont on ne connaît pas le vocabulaire de base.



Quel type de communicateur êtes-vous?



- | | OUI | NON | | OUI | NON |
|---|--------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
| 1. Lors d'échanges, croyez-vous qu'il faille toujours dire exactement ce que l'on pense?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 15. Lors d'une rencontre, êtes-vous porté à ignorer simplement les attaques ou même les points de vue de collègues opposés aux vôtres?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Dans une équipe de travail, êtes-vous toujours la première personne à prendre la parole, peu importe votre connaissance du sujet?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 16. Pour communiquer avec les membres de votre équipe, utilisez-vous fréquemment le téléphone ou le courrier électronique sans vous interroger sur la pertinence du média?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Lors de rencontres d'équipe, parlez-vous beaucoup, même lorsque vous avez peu de choses à dire?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 17. Croyez-vous que les périodes de travail en équipe sont faites pour préparer un travail et ne sont pas le moment de débattre des problèmes psychologiques ou comportementaux?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Aimerez-vous n'avoir jamais à travailler en équipe?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 18. Lors d'une rencontre, recherchez-vous d'abord le compromis ou le consensus?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Êtes-vous porté à croire que vos idées vous appartiennent et que vous n'avez pas à les partager avec d'autres?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 19. Préférez-vous n'avoir jamais à jouer des rôles d'animateur ou de rapporteur?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6. Vous préparez-vous soigneusement à toutes les réunions de votre équipe de travail?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 20. Lors d'une rencontre, choisissez-vous habituellement le moment de votre intervention en fonction des objectifs que vous vous êtes fixés?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Lors d'une rencontre, mesurez-vous constamment l'effet de vos interventions sur vos collègues?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 21. Lors d'une rencontre, croyez-vous qu'il vous faille personnellement prendre position sur toutes les questions traitées?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Face à une collègue ou à un collègue, croyez-vous qu'il est important de ne pas réagir ouvertement afin d'éviter de créer des soubresauts inutiles au sein de l'équipe?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 22. Lors d'une rencontre de travail d'équipe, préférez-vous un rôle de rapporteur plutôt que celui d'animateur?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Êtes-vous porté à croire que vos sentiments n'ont pas à être exprimés ouvertement?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 23. Lors de rencontres, trouvez-vous beaucoup de plaisir à ce que vos collègues appuient votre opinion et de déplaisir à toute opposition de leur part?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Lors de rencontres d'équipe, cherchez-vous toujours à être le centre d'attraction?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 24. Lors d'une rencontre, voulez-vous toujours, quelles qu'en soient les conséquences, avoir le dernier mot?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Lors d'une rencontre, aimez-vous provoquer des discussions pour le plaisir de la discussion?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 25. Lors de rencontres, pensez-vous toujours que vos connaissances sont supérieures à celles des autres membres de l'équipe?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Lors d'un échange, est-ce difficile pour vous de reconnaître que vous vous êtes trompé?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 26. Lors de rencontres, gardez-vous souvent le silence pour observer les autres membres de l'équipe?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Êtes-vous porté à vous fâcher quand un membre de votre équipe de travail dit ce que vous considérez comme des « non-sens »?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | 27. Lors de rencontres, cherchez-vous surtout à agir sur les sentiments et les intérêts des autres membres de l'équipe?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Lors d'une rencontre, est-ce que vous êtes agacé par les interventions des autres qui ne font pas avancer directement l'étude d'un sujet?..... | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |

Si vous avez répondu OUI :

aux questions 1, 11, 13, 24 ou à 3 de ces 4 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « agressif ».

aux questions 2, 12, 14, 23, 25 ou à 4 de ces 5 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « prétendant tout connaître ».

aux questions 3, 10, 16, 21 ou à 3 de ces 4 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « moulin à paroles ».

aux questions 4, 8, 17, 22 ou à 3 de ces 4 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « réservé ».

aux questions 5, 9, 15, 19, 26 ou à 4 de ces 5 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « taciturne ».

aux questions 6, 7, 18, 20, 27 ou à 4 de ces 5 questions, vous pourriez bien être un communicateur du type « diplomate-manipulateur ».



QUELQUES TYPES DE COMMUNICATEURS

Comme la véritable communication est un échange réciproque d'informations entre au moins deux personnes, il est important, pour un communicateur, de bien se connaître et de tenir compte aussi des types de communicateurs avec lesquels il est en situation d'échange.

TYPE	SON RÔLE EN TANT QU'ÉMETTEUR	SON RÔLE EN TANT QUE RÉCEPTEUR	SON IMPLICATION LORS D'UN TRAVAIL D'ÉQUIPE
Le communicateur de type « agressif »	Privilégie ce rôle sous l'aspect émotif, recherchant la confrontation	Sans négliger ce rôle, privilégie toujours l'émotif et la confrontation	Difficulté à remplir les rôles d'animateur, de rapporteur et même de collègue
Le communicateur de type « prétendant tout connaître »	Privilégie ce rôle	Néglige ce rôle	Collègue intéressant, mais difficulté à remplir des rôles d'animateur et de rapporteur
Le communicateur de type « moulin à paroles »	Privilégie ce rôle	Néglige ce rôle	Difficulté à remplir des rôles de collègue et d'animateur. Un rôle de rapporteur peut lui permettre de calmer ses ardeurs
Le communicateur de type « réservé »	Néglige ce rôle. S'efforce de ne pas dévoiler ses émotions	Privilégie ce rôle. S'efforce cependant de ne pas dévoiler ses émotions	Apprécié plus qu'aimé. Porté souvent à fuir les responsabilités additionnelles
Le communicateur de type « taciturne »	Néglige ce rôle	Privilégie ce rôle	Se contente d'un rôle effacé au sein d'une équipe de travail
Le communicateur de type « diplomate-manipulateur »	Privilégie ces deux rôles		Peut occuper tous les postes. Peut cependant, à l'occasion, être une source de conflits

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :

Marie-Michelle Doiron, CP

Josée Mercier, CP

Marie-Claude Pineault, CP

Monique Pineau, agente de bureau

DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE, D-338

Vous pouvez nous joindre au poste 2202