

Ecoute-moi quand tu me parles !

Essayez de trouver l'élément qui pose problème.

► **Situation 1**

Vous êtes nouveau dans la région, vous trouvez devant l'église de Valréas. Vous demandez votre chemin pour aller de l'église au jardin de Pied Vaurias. Un camarade vous dit: «C'est simple: tu descends à la Mairie, puis tu te diriges vers le monument aux morts, là tu prends le route d'Orange et 300 m environ après à ta droite, tu as la montée pour aller au jardin de Pied Vaurias. Vous restez perplexe, car vous ignorez la direction de la Mairie mais aussi la position du monument aux morts par rapport à la mairie.

Quel est le problème de communication ?

► **Situation 2**

Le professeur de technologie explique à un élève pour quelles raisons les modifications du montage mécanique sont impossibles. L'élève répond: « Ce que vous me dites, pour moi c'est du chinois ».

Quel est le problème de communication ?

► **Situation 3**

Vous participez à une réunion de délégués du collège. Madame Champetier explique les conditions dans lesquelles un ordre de passage des classes à la cantine pourrait être défini. Votre voisin depuis le début de la réunion, lève la main avec insistance pour avoir la parole. Quand son tour de parler vient, son intervention ne tient pas vraiment compte des explications qui viennent d'être présentés par Madame Champetier.

Quel est le problème de communication ?

► **Situation 4**

Un enfant, en classe de CE2, doit apprendre une poésie. Consciencieux, il s'entraîne à la réciter convenablement car il craint d'être interrogé. Le lendemain, quand le maître lui demande de passer au tableau, il récite la première strophe, ce qu'il redoutait arrive : il ne peut plus continuer, c'est le « trou ». Pourtant, il connaissait bien sa récitation.

Quel est le problème de communication ?

► Situation 5

Le professeur principal parle à un délégué de la classe de la sortie prévue : « Au cas où nous n'aurions pas le bus municipal il faudra apporter vos affaires d'EPS et faire votre DM de maths ». Le délégué en parle à Angélique, qui en parle à David. David en parle à Jean, Jean en dit quelques mots à Florian dans les termes suivants : « Puisqu'il n'y aura pas le car il va falloir apporter ses affaires d'EPS et faire le DM de maths ».

Quel est le problème de communication ?

Voici des exemples de situations où la communication se fait mal.

- **TRANSMISSION** de l'information : parasites sur les ondes.
- **LANGAGE** du message : phrases difficiles à comprendre.
- Problème dû au **RÉCEPTEUR** : « défaut » de celui qui écoute, inattention.
- Problème dû à **L'ÉMETTEUR** : défauts de celui qui « parle ».
- Manque de cadre de **RÉFÉRENCE** commun : ce qui est dit se rattache à des savoirs que ne connaît pas le récepteur.

Ne baisse pas les yeux quand je te parle !

- En classe, tu es motivé pour comprendre mais le professeur propose des activités compliquées à un rythme trop rapide pour toi et tu ne parviens pas à suivre. Après quelques efforts tu décroche. Tu penses à autre chose ou tu discutes avec votre voisin. Tu pourrais aussi lui signaler ton problème. Dans ce cas, il pourrait reprendre certaines explications ou modifier des activités. Il est possible que d'autres camarades de la classe en tirent bénéfice. Un cours c'est une communication.

D'après cet exemple que faut-il pour qu'une communication soit bonne ?

- Ton professeur de mathématiques, après avoir expliqué diverses méthodes de calculs de pourcentages, demande à la classe : « Avez-vous bien compris ? ». Tous les élèves répondent « OUI ». Lors de l'interrogation écrite, le professeur se rend compte que les exercices proposés n'ont pas été réussis.

Que s'est-il passé ? Qu'aurait du faire le professeur pour s'assurer que la « communication » se passe bien ?



Imagine et décris ci-dessous une situation dans laquelle la mauvaise communication est due à une absence ou une insuffisance de message en retour:

- Dans une situation de communication, deux choses sont importantes :
- Ce que les interlocuteurs disent, les mots prononcés.
 - Ce que les interlocuteurs ressentent, au moment où ils prononcent ces mots.

Entraînes-toi à dire de cinq façons différentes la phrase : « Je vais faire un effort, je vais me mettre à mieux travailler »

L'important, ce n'est pas seulement ce que l'on dit, mais aussi le sentiment que l'on éprouve à ce moment-là. Ce sentiment se communique de plusieurs façons :

- ▶ par le ton de la voix (fort ou faible, calme ou agressif, hésitant ou ferme, tendu ou enjoué).
- ▶ par des gestes et des attitudes (sourire ou grimaces, regard droit ou regard fuyant, mouvement des mains, position du corps...

La communication ne se fait pas uniquement avec des mots, tout en nous communique. Pour communiquer convenablement, il est utile de se rendre compte de ce qu'on ressent et de ce que celui à qui on s'adresse ressent. Il faut bien distinguer « communiquer de façon efficace avec quelqu'un » et « bien s'entendre avec quelqu'un ». On peut avoir des désaccords avec une personne cependant communiquer de façon efficace avec elle.

Une communication efficace suppose que le récepteur reçoive et comprenne le message, conformément aux intentions de l'émetteur.

Pour qu'une bonne communication s'établisse entre un émetteur et un récepteur, il faut qu'il y ait une possibilité de message en retour et il faut que l'émetteur tienne compte de ce message en retour.

Dans une situation de communication, il ne faut pas s'attacher uniquement aux mots prononcés, il convient également d'être attentif à ce que chacun ressent.

Consignes... claires et précises !

1. Lundi matin le professeur principal donne des consignes à ses élèves de 3^{ème} D.

- ⇒ ***Vous rangerez pour demain les bureaux de la classe, les ordinateurs du fond de la classe, ainsi que le rangement à casiers. On va rajouter deux armoires dans la classe.***

Le lendemain rien n'était fait. Ca se comprend ! Le professeur principal a commis plusieurs erreurs. Lesquelles ? Essaye de dire les précisions qu'il aurait du donner :

2. Tu es en famille et tu dois t'absenter une semaine. Tu demande à ta famille de s'occuper de tes poissons rouges durant ton absence. Formule tes consignes par écrit en essayant d'être aussi clair et précis que possible :

Certains « malentendus » sont provoqués par des « mal-dits ». L'objectif de cette séance est de vous montrer une façon simple de s'habituer à être clair et précis quand on parle à quelqu'un.

Une bonne façon d'être clair et précis consiste à se poser systématiquement les questions suivantes: Qui ? Quoi ? Quand ? Combien ? Où ?

C'est là un moyen d'organiser ses idées et de s'assurer que l'on n'oublie rien d'important

Consignes... claires et précises ! (2)

A - Voici une série de phrases. Examine en quoi elles sont insuffisantes ou ambiguës. Quelles précisions manquent ? Comment les compléter ?

- ▶ A chaque séance de cours le relevé des élèves absents doit être fait.

- ▶ Quand tu seras sur le toit pour changer les tuiles, tu feras attention à ce qu'aucun outil métallique ne s'approche de la ligne électrique.

- ▶ Il y a eu beaucoup trop de gaspillage de papier pour l'imprimante ce mois-ci !

- ▶ Quand tu reviendras du CDI, tu apporteras deux boîtes de feutres.

- ▶ Vous n'êtes pas assez nombreux dans ce groupe. Il faudra que des élèves de groupes trop nombreux vous rejoignent.

- ▶ Je constate que la nouvelle machine à café est souvent en panne.

- ▶ Pour demain il faut savoir sa leçon de maths.

B – Ecris un message qui informe un camarade absent sur ce qui a été « fait » pendant son absence dans le dernier cours de maths.