

Favoriser une communication efficace et harmonieuse : astuces de communication pour faire face à certains obstacles



Document élaboré dans le cadre de la recherche *Développer des pratiques d'enseignement de l'oral pragmatique et coconstruire des ressources pour favoriser le développement de la compétence à communiquer oralement d'élèves de la fin du primaire et du secondaire : une recherche collaborative.*



Chercheur principal : **Christian Dumais**, professeur titulaire, Université du Québec à Trois-Rivières
Cochercheure : **Emmanuelle Soucy**, professeure, Université du Québec à Trois-Rivières
Cochercheure : **Maïté Gouveia**, agente de réadaptation, Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy

Conception graphique et infographie

Raymond Nolin

Images et pictogrammes

Janique Lacerte

Financement de la recherche

Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC)

Action concertée – Programme de recherche en littératie

Référence complète du document

Dumais, C., Soucy, E. et Gouveia, M. (2024). *Favoriser une communication efficace et harmonieuse : astuces de communication pour faire face à certains obstacles*. Université du Québec à Trois-Rivières.

Autorisation d'utilisation

Ce document peut être utilisé et partagé librement dans son intégralité seulement en conservant en tout temps la référence du document pour pouvoir y identifier les auteurs.

Table des matières

Des obstacles à la communication	Des astuces de communication
Absence de contexte3	J'ai un non-verbal qui représente bien mon propos.8
Absence de régulateurs3	J'exprime clairement mon propos.8
Accusation3	J'utilise la rétroaction sandwich.8
Attitude globalisante3	J'utilise le pronom « JE ».9
Confusion entre les faits et les interprétations3	Je choisis le bon moment.9
Courts-circuits.....3	Je démontre que j'ai une écoute active.9
Culpabilisation3	Je détermine et j'énonce mon intention de prise de parole.9
Dévalorisation.....3	Je m'assure d'être dans une disposition émotionnelle adéquate.10
Donner trop d'information.....4	Je mets en contexte mon propos.10
Donner un ordre4	Je m'exprime avec considération pour mon interlocuteur.10
Double message4	Je parle à la bonne personne.10
Effet de halo4	Je réagis aux propos de mon interlocuteur. .11
État émotionnel4	Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.11
Interrompre son interlocuteur4	Je vérifie si j'ai bien compris le propos de mon interlocuteur.11
Jugement4	Je vérifie si mon interlocuteur a bien compris mon propos.11
Langage non verbal nuisible4	
Manquer de filtre4	
Manquer de tact5	
Mauvais choix d'interlocuteur5	
Menace.....5	
Message au « tu »5	
Parasites physiques5	
Polarisation5	
Préjugé5	
Propos ayant traits à soi-même5	
Propos d'initié.....6	
Stéréotype6	
Tenir des propos décousus6	
Tenir des propos incohérents6	

Références.....	12
-----------------	----

Mise en contexte

À l'automne 2021, à la suite de l'obtention d'une subvention du Fonds de recherche du Québec – Société et culture (FRQSC) (Action concertée – Programme de recherche en littératie), une équipe de recherche de l'Université du Québec à Trois-Rivières (UQTR) et des enseignantes du Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy au Québec se sont réunies afin de savoir comment ils pourraient enseigner et évaluer l'oral de façon à répondre aux réels besoins des élèves de la fin du primaire et du secondaire. Pour cela, ils ont décidé de mener une recherche collaborative qui est une façon de faire de la recherche « avec » le personnel enseignant plutôt que « sur » le personnel enseignant (Desgagné et Bednarz, 2005). Ce type de recherche est l'occasion de mettre en commun l'expertise du personnel enseignant et celui des chercheurs afin de créer de nouveaux savoirs. C'est donc dans ce contexte, pendant 3 ans, soit de 2021 à 2024, que l'équipe de recherche et les enseignantes se sont rencontrées à 13 reprises pour apporter des réponses à cette question, dans un contexte postpandémique, en s'intéressant plus particulièrement à l'oral pragmatique, à la littératie et aux émotions. Ce document-ci a été élaboré à la suite de plusieurs observations et mises en pratique en classe ainsi qu'après plusieurs échanges entre chercheurs et enseignantes. Il présente des obstacles à la communication à identifier et des astuces de communication et à enseigner lorsqu'on souhaite développer la compétence à communiquer oralement des élèves et plus particulièrement l'oral pragmatique.

L'oral pragmatique

L'oral pragmatique est une approche didactique de l'oral qui amène le locuteur à considérer l'effet produit sur l'interlocuteur lorsqu'il prend la parole (Maurer, 2001; Dumais et Soucy, 2022), et ce, sur la base de l'analyse de l'ensemble de la situation de communication (Soucy, 2019). « Le but est de permettre aux élèves, quel que soit leur milieu d'origine, de s'approprier les pratiques langagières utilisées à l'école et dans les différentes situations de la vie, donc de favoriser les réussites scolaires et sociales » (De Grandpré, 2015, p. 54). Cette approche didactique de l'oral permet des apprentissages qui seront utiles pendant toute la vie d'un individu (Maurer, 2001). Des recherches ont d'ailleurs démontré des retombées positives de cette approche : réduction des conflits et de la violence, augmentation des habiletés sociales, intégration au marché du travail, apprentissage d'une langue seconde, etc. Ce document présente les obstacles et les astuces de communication issus du projet de recherche nommé précédemment. Pour en savoir plus sur l'oral pragmatique, sur la façon d'enseigner les astuces de communication par l'entremise de l'atelier formatif, sur les différentes façons d'évaluer l'oral pragmatique et sur la place des émotions en communication orale, consultez le site suivant : www.astucesdecommunication.ca

Des obstacles à la communication

Définition

Un obstacle à la communication est un comportement ou un énoncé qui entrave la communication. Il peut entre autres être la cause d'une incompréhension, d'un malentendu, d'un malaise, d'un conflit, d'émotions négatives, etc. Il ne favorise pas une communication harmonieuse et peut fait perdre la face à l'interlocuteur ou au locuteur, c'est-à-dire que la personne peut se sentir déconsidérée, humiliée, désavouée, etc.

Sources

Les obstacles ainsi que les définitions présentés dans ce document proviennent en partie de De Vito (1993), de Guay et Lapointe (2009) ainsi que de Tremblay (2003). Ils ont été adaptés au contexte scolaire primaire et secondaire.



Obstacle à la communication	Définition	Exemple
Absence de contexte	Absence d'informations permettant à une personne de comprendre le propos dans un contexte précis.	Un élève parle pour la première fois de Frédéric sans avoir dit de qui il s'agit.
Absence de régulateurs	Absence de mots, de gestes et de sons qui démontrent une écoute active et empreinte d'ouverture.	Un élève parle à son ami et ce dernier n'a aucune réaction verbale, gestuelle ou sonore en lien avec le propos émis.
Accusation	Faire un reproche ou rendre l'autre responsable de quelque chose de négatif.	« Tu as copié sa partie de travail, c'est évident! »
Attitude globalisante	Utiliser des expressions ou des mots généralisants tels que « tout le monde », « toujours » et « jamais » qui engendrent une attitude défensive.	« Tu ne m'écoutes jamais. Tu es toujours devant ton ordinateur. Tout le monde est d'accord avec moi. »
Confusion entre les faits et les interprétations	Considérer une supposition ou une déduction comme une vérité, considérer son interprétation, son hypothèse ou son raisonnement comme un fait.	« Elle n'a pas flatté mon chien en arrivant, elle déteste clairement les animaux! »
Courts-circuits	Deux personnes utilisent le même mot pour parler de deux réalités différentes, ce qui mène à une confusion.	« Cette tarte est écœurante! » « Oui, cela m'étonne beaucoup! » (La première personne fait référence au fait que la tarte est bonne et l'autre au fait qu'elle n'est pas bonne. La suite de l'échange se complexifiera puisqu'il y a deux visions différentes.)
Culpabilisation	Faire croire à l'autre qu'il est à l'origine d'une situation ou d'un malaise de sorte qu'il se sente mal à l'aise, rejeter la faute sur autrui.	« On a perdu la partie de soccer parce que tu n'étais pas là. »
Dévalorisation	Rabaïsser l'autre pour se valoriser ou comparer l'autre à d'autres personnes dans le but de blesser l'autre.	« Tu es vraiment moins compétente en dessin que Marie. »

Obstacle à la communication	Définition	Exemple
Donner trop d'information	Émettre des propos sans sélectionner les éléments essentiels. Donner trop de détails sans que cela soit nécessaire.	Un élève explique un nouveau jeu en donnant beaucoup trop d'information, ce qui ne permet pas aux autres élèves de comprendre.
Donner un ordre	Imposer quelque chose à l'autre.	« Tu dois écrire la réponse de cette façon. »
Double message	Dire le contraire de ce qu'on veut dire, de ce qui est annoncé. Être ironique.	« Un vrai champion! » (à un ami qui a manqué un but au hockey).
Effet de halo	À partir de quelques défauts ou qualités ou de quelques informations, la personne amplifie la situation pour en arriver à une conclusion.	« Elle s'exprime facilement, elle est bien coiffée et porte une robe, c'est évident qu'elle est snob. »
État émotionnel	Ne pas être émotionnellement disponible lors d'une interaction.	Un élève est en colère contre son ami et n'est pas capable d'écouter son enseignante lui parler.
Interrompre son interlocuteur	Couper la parole ou empêcher, par une réaction, son interlocuteur de continuer son propos.	Une enseignante s'adresse à ses élèves : « L'évaluation de la semaine prochaine sera... ». Un élève se lève et jette son livre sur le sol pour protester.
Jugement	Émettre une opinion sur quelqu'un ou quelque chose, habituellement de façon défavorable.	« Tu es vraiment immature. »
Langage non verbal nuisible	Tant pour le locuteur que l'interlocuteur, communiquer une information à l'aide du corps qui va à l'encontre de ce qu'on veut dire ou qui nuit à la communication.	S'excuser en souriant. Regarder son téléphone plutôt que de regarder la personne qui parle.
Manquer de filtre	Émettre des propos sans faire preuve d'inhibition, en donnant des détails ou des informations non essentiels, sans réfléchir aux conséquences possibles.	Je ne peux pas rentrer au travail parce que je suis malade. J'ai vomi toute la nuit et j'ai eu la diarrhée.

Obstacle à la communication	Définition	Exemple
Manquer de tact	Manquer de délicatesse dans ses propos, être trop rude.	Un élève mentionne à son ami, sans que celui-ci lui en ait fait la demande, qu'il n'aime pas du tout son nouveau chandail, car il le grossit.
Mauvais choix d'interlocuteur	Faire part d'un problème à une tierce personne non concernée par la situation sans en faire part à la personne concernée par cette situation.	Aller raconter à une amie ce qui me déplaît d'une autre amie plutôt que d'en parler directement à cette dernière.
Menace	Obliger l'autre à faire quelque chose en fonction de ses désirs, lui mettre de la pression, ce qui peut causer de la crainte ou de la soumission. Un rapport de force peut en découler.	« Si jamais tu ne fais pas ce que je te dis, tu vas avoir affaire à moi. »
Message au « tu »	Utiliser le pronom « tu » (ou « vous ») de façon que l'autre se sente accusé.	« Tu n'as pas fait la vaisselle! »
Parasites physiques	Des éléments physiques qui entravent la communication ou en donnent l'impression (lunettes fumées, cheveux devant le visage, capuchon sur la tête, écouteurs dans les oreilles, etc.).	Lorsqu'une enseignante parle à un élève, celui-ci ne retire pas ses écouteurs et l'enseignante ne sait pas si l'élève l'écoute réellement, ce qui crée une certaine frustration.
Polarisation	Envisager le monde selon ses extrêmes seulement, ses contraires, voir la vie en noire et blanc sans nuance.	« Les élèves de ma classe sont soit nuls en français, soit des experts. »
Préjugé	Avoir une idée préconçue ou une croyance, porter un jugement de valeur.	« À ton âge, tu es beaucoup trop vieux pour faire ce travail. »
Propos ayant traits à soi-même	Parler seulement de soi (de ses problèmes, de ses réussites, de ses amours, etc.) sans s'intéresser aux autres.	Un homme ne fait que parler de ce qu'il aime dans la vie sans jamais poser de questions à son interlocutrice.

Obstacle à la communication	Définition	Exemple
Propos d'initié	Parler d'un sujet pointu ou inconnu à son interlocuteur comme s'il s'agissait d'un sujet banal alors que l'interlocuteur connaît peu ou pas du tout le sujet.	Un adolescent qui parle en détail d'un jeu vidéo à un adulte alors que ce dernier n'a aucune idée du jeu en question.
Stéréotype	Associer certain rôles, comportements, préjugés, caractéristiques ou attitudes à un groupe. Avoir une opinion sur ce groupe, sans tenir compte des particularités de chaque membre du groupe pour les classer ou les caractériser.	« Mon projet sur l'électricité ne peut pas plaire aux filles. C'est un thème pour les garçons. »
Tenir des propos décousus	Parler sans qu'il n'y ait de liens logiques entre les idées rendant le propos difficile à comprendre.	Un élève raconte sa fin de semaine en commençant par ce qu'il a fait le dimanche soir et en passant d'une journée à l'autre.
Tenir des propos incohérents	Tenir des propos qui se contredisent.	« C'est mon personnage préféré parce que je le déteste. »

Des astuces de communication

Définition

Une astuce de communication est une manière habile d’agir ou de s’exprimer qui permet de transmettre efficacement un message et de favoriser la communication.

Le fait de ne pas utiliser une astuce de communication à un moment où elle serait utile peut faire en sorte de nuire à la communication et cela peut créer un obstacle à la communication.

Sources

Les astuces de communication présentées dans ce document proviennent principalement de Dumais (2011), de Dumais et Soucy (2016), de Guay et Lapointe (2009) ainsi que de Tremblay (2003). Elles ont été adaptées au contexte scolaire primaire et secondaire.

J’ai un non-verbal qui représente bien mon propos.

J’exprime clairement mon propos.

J’utilise la rétroaction sandwich.

Je démontre que j’ai une écoute active.

Je choisis le bon moment.

Je détermine et j’énonce mon intention de prise de parole.

J’utilise le pronom « JE ».

Je m’assure d’être dans une disposition émotionnelle adéquate.

Je mets en contexte mon propos.

Astuces

Je parle à la bonne personne.

Je m’exprime avec considération pour mon interlocuteur.

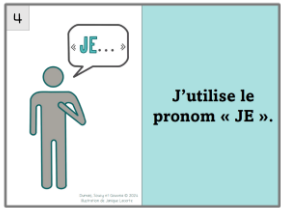
Je réagis aux propos de mon interlocuteur.

Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.

Je vérifie si j’ai bien compris le propos de mon interlocuteur.

Je vérifie si mon interlocuteur a bien compris mon propos.

Astuce de communication	Définition	Exemple	Pictogramme
J'ai un non-verbal qui représente bien mon propos.	Je m'assure que mon corps (visage, main, regard, etc.) et mes gestes reflètent bien ce que je souhaite passer comme message.	Si je veux parler d'un sujet délicat à une personne, je m'assure de la regarder et de ne pas faire autre chose en même temps pour lui montrer l'importance de la situation et la considération que j'ai pour elle.	 J'ai un non-verbal qui représente bien mon propos.
J'exprime clairement mon propos.	Je m'assure d'être précis en utilisant des mots et des expressions que mon interlocuteur comprendra.	Au lieu de dire « Je ne comprends rien! », j'explique quelle partie du travail je ne comprends pas en donnant des détails.	 J'exprime clairement mon propos.
J'utilise la rétroaction sandwich.	Lorsque je dois faire part d'un commentaire ou d'une rétroaction à une personne, je vais m'assurer de nommer au départ un élément positif de la situation ou de la personne, je nommerai par la suite ce qui peut être amélioré ou qui fait défaut et je terminerai avec une recommandation ou une piste de solution pour aider la personne à s'améliorer.	À la suite d'une prise de parole, je dois faire une rétroaction à un élève de la classe sur son exposé oral alors qu'il ne parlait pas assez fort. Je vais commencer par le féliciter de sa prise de parole et je vais souligner la qualité de son support visuel. Par la suite, je vais lui mentionner que je n'entendais pas toujours ce qu'il disait lorsqu'il parlait. Je vais lui suggérer d'augmenter le volume de sa voix la prochaine fois et de ne pas hésiter à demander aux gens derrière la classe s'ils l'entendent bien.	 J'utilise la rétroaction sandwich.

Astuce de communication	Définition	Exemple	Pictogramme
J'utilise le pronom « JE ».	Lorsque je souhaite communiquer une information délicate ou qui pourrait placer l'autre sur la défensive, j'utilise le pronom « je » plutôt que le pronom « tu » ou « vous ».	« Je remarque que la vaisselle n'a pas été lavée. » plutôt que « Tu n'as pas lavé la vaisselle! »	
Je choisis le bon moment.	Avant de parler à quelqu'un, je m'assure que la personne a le temps de me parler, qu'elle est disposée émotionnellement (qu'elle n'est pas en colère par exemple), que l'environnement est propice (si c'est délicat ou personnel, je m'assure qu'il n'y a pas d'autres personnes autour) et que je disposerai de suffisamment de temps pour élaborer mon idée et en discuter.	Je dois dire à ma copine que je veux rompre. J'attends à la fin de la journée lorsque nous sommes seulement tous les deux pour lui annoncer plutôt qu'au début d'un cours devant tous les élèves de la classe.	
Je démontre que j'ai une écoute active.	J'écoute de façon à comprendre mon interlocuteur plutôt que de seulement penser à ce que je veux dire et je montre que je l'écoute avec des mots (« oui », « intéressant », etc.), des sons (hum hum) et/ou des gestes (signe de la tête qui fait oui par exemple).	Lorsque mon ami me parle de son film préféré, j'écoute réellement ce qu'il me dit plutôt que de penser à mon film préféré et je fais des signes de la tête pour montrer que je l'écoute.	
Je détermine et j'énonce mon intention de prise de parole.	Avant de prendre la parole, je me demande ce que je souhaite communiquer comme message. Je me demande quel est le but de ma prise de parole et je l'énonce.	« J'aimerais ça te parler de ce que je n'ai pas compris dans le cours d'hier. »	

Astuce de communication	Définition	Exemple	Pictogramme
Je m'assure d'être dans une disposition émotionnelle adéquate.	Je m'assure de ne pas être en colère ou d'avoir des sentiments négatifs envers une personne avant de communiquer avec elle. Si c'est le cas, j'attends d'être dans une meilleure disposition émotive pour communiquer avec la personne.	Je suis en colère contre ma voisine qui pellette sa neige sur mon balcon. Plutôt que d'aller cogner chez elle et l'engueuler, je prends le temps de me calmer et j'attends quelques heures ou le lendemain pour lui en parler.	
Je mets en contexte mon propos.	Je m'assure de donner suffisamment d'informations à mon interlocuteur pour qu'il comprenne mon propos.	Si je parle d'un repas exceptionnel que j'ai mangé en voyage, je vais m'assurer de mentionner à mon interlocuteur que je suis allé en voyage, je préciserai le pays et pourquoi je lui parle du repas.	
Je m'exprime avec considération pour mon interlocuteur.	Je m'assure de m'adresser à mon interlocuteur avec délicatesse et respect.	Lorsqu'un camarade n'est pas d'accord avec mon opinion, je suis capable de lui dire « Je respecte ton opinion même si je ne suis vraiment pas d'accord » au lieu de « T'es niais de penser ça ».	
Je parle à la bonne personne.	Je m'assure que mon message s'adresse à la personne concernée afin d'éviter toute forme de médisance.	Je suis contrarié de la réponse que m'a donnée une amie. Je lui en fais part à elle et non à mon groupe d'amis.	

Astuce de communication	Définition	Exemple	Pictogramme
Je réagis aux propos de mon interlocuteur.	Lorsqu'une personne me parle, je réagis à ce qu'elle me dit en posant des questions, en renchérissant avec des informations supplémentaires, en commentant le propos ou en le reformulant afin de faire progresser l'échange.	Un collègue de travail me parle de sa fin de semaine et me dit qu'il a fait du vélo. Je lui demande à quel endroit il est allé et combien de kilomètres il a fait.	
Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.	Je suis attentif aux propos de mon interlocuteur jusqu'à la fin de sa prise de parole. Puis, je m'assure d'avoir bien compris les propos avant de prendre position, de me mêler d'une situation ou de vivre une émotion. Au besoin, je reformule ou je questionne mon interlocuteur.	Lorsque j'entre dans la classe, deux collègues de mon équipe se parlent sèchement et semblent offusquées. Je vais écouter l'échange pour comprendre la situation avant de réagir. Je vais poser des questions au besoin.	
Je vérifie si j'ai bien compris le propos de mon interlocuteur.	Après avoir entendu le propos d'une personne, je le redis dans mes mots pour m'assurer que j'ai bien compris.	Après que mon frère m'ait dit que je marchais trop fort le soir et que cela le réveillait, je lui dis que j'ai compris que je faisais trop de bruit en rentrant le soir et que je ferai attention la prochaine fois.	
Je vérifie si mon interlocuteur a bien compris mon propos.	Pour éviter tout malentendu, je demande à mon interlocuteur s'il a compris ce que j'ai dit ou ce qu'il retient.	Après avoir fait part de mon insatisfaction à un ami sur la façon dont il m'a traité lors du travail d'équipe, je lui demande s'il a compris comment je me suis senti.	

Références

- De Grandpré, M. (2015). Les fondements théoriques des objets d'enseignement/apprentissage de l'oral pragmatique au primaire. Dans R. Bergeron, C. Dumais, B. Harvey et R. Nolin (dir.), *La didactique du français oral du primaire à l'université* (p. 53-66). Peisaj.
- De Vito, J. A. (1993). *Les fondements de la communication humaine*. Gaëtan Morin éditeur.
- Desagné S. et Bednarz N. (2005). Médiation entre recherche et pratique en éducation : faire de la recherche « avec » plutôt que « sur » les praticiens. *Revue des sciences de l'éducation*, 31(2), p. 245-258. <https://www.erudit.org/fr/revues/rse/2005-v31-n2-rse1040/012754ar/>
- Dumais, C. (2011). [L'évaluation de l'oral par les pairs : pour une inclusion réussie de tous les élèves](#). *Vie pédagogique*, 158, 59-60.
- Dumais, C. et Soucy, E. (2016). [Stratégies pour mieux communiquer avec les enfants, les collègues et les parents](#). *Revue Gardàvue de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec*, 31(1), 22-23.
- Dumais, C. et Soucy, E. (2022). L'oral et ses liens avec la lecture et l'écriture. Dans I. Montésinos-Gelet, M. Dupin de Saint-André et O. Tremblay (dir.). *La lecture et l'écriture. Fondements et pratiques aux 2e et 3e cycles du primaire. Tome 2* (p. 303-317). Chenelière Éducation.
- Guay, É. et Lapointe, L. (2009). *MILMO. La communication relationnelle au primaire*. Impact! Édition.
- Maurer, B. (2001). *Une didactique de l'oral. Du primaire au lycée*. Bertrand-Lacoste.
- Soucy, E. (2019). Pour des apprentissages de l'oral qui traversent le temps : l'oral pragmatique, une approche didactique à utiliser! *Revue canadienne des jeunes chercheuses et chercheurs en éducation*, 10(1), 49-60. <https://journalhosting.ucalgary.ca/index.php/cjnse/article/view/61871>
- Tremblay, M. B. (2003). *La communication chez les enseignants : Savoir-être et savoir-faire pédagogiques*. Guérin universitaire.