



SESSION 2

LA COMMUNICATION

Communiquer dans nos écoles :
la communication au cœur de la communauté

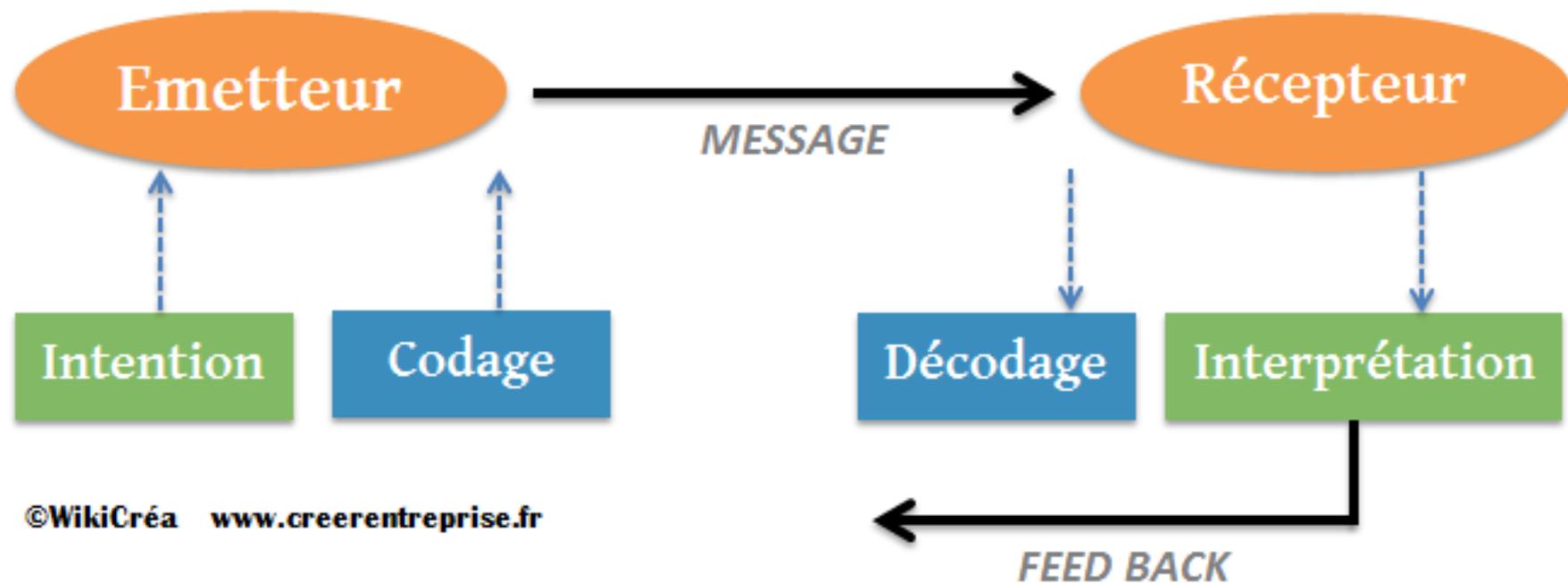
Véronique Haberey-Knuessi
Professeure HES
Haute école de santé Arc
CH-2000 Neuchâtel
Veronique.haberey-knuessi@he-arc.ch



LA COMMUNICATION, UN INCONTOURNABLE ?

- On ne peut pas ne pas communiquer !
- Au commencement était la Parole et la Parole était avec Dieu (Jean 1:1)
- La Parole est source de toute création : Genèse 1:26 Et Dieu dit...
- Syllogisme : Dieu a créé l'homme à son image, or Dieu est un Dieu qui communique, donc l'homme est un être de communication
- D'un bout à l'autre de l'histoire, Dieu communique
- Paroxysme de la communication lorsqu'il prend la condition humaine et se met au niveau de l'homme
- La Parole indique comment l'homme doit communiquer avec ses semblables (ex. Éphésiens 4:29)
- Donne ordre de communication et transmission dans le fait de répandre la Parole.

SCHÉMA COMMUNICATIONNEL



©WikiCréa www.creerentreprise.fr



CARACTÉRISTIQUES DE LA COMMUNICATION

- Implique plusieurs acteurs
- Verbale ou non-verbale
- Dimension éthique
- Dimension relationnelle
- Fait appel à nos cinq sens
- Exige un ajustement réciproque
- Processus transactionnel
- N'est pas toujours souhaitable
- Comporte différentes phases
- Comporte des freins et des facilitateurs

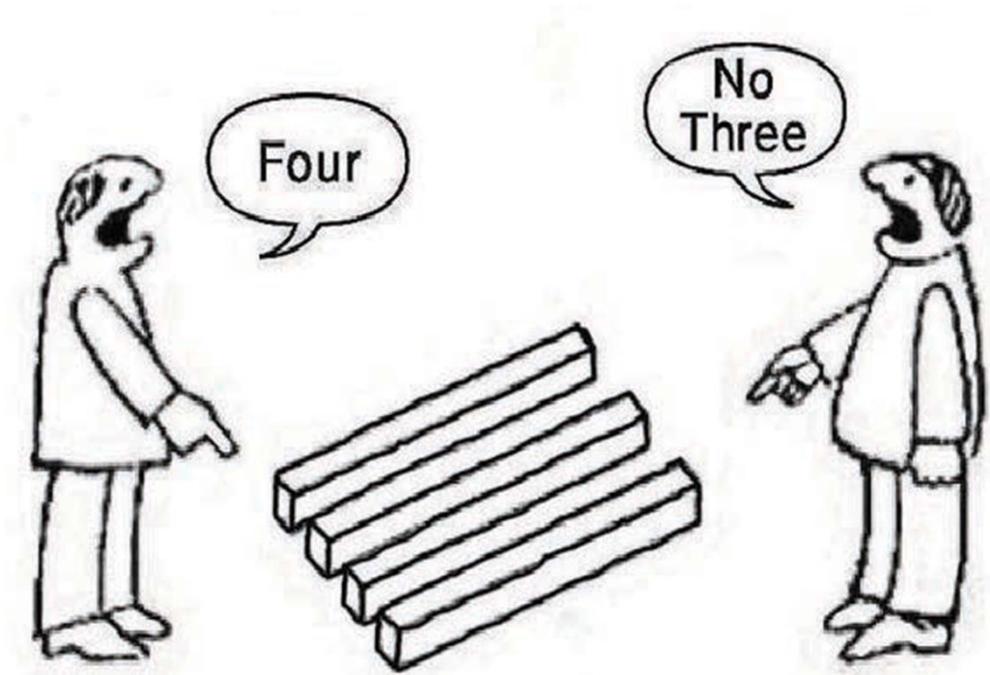


LES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION

- Les significations
- Les signes
- Le canal
- Le bruit
- Le contexte

LES FREINS À LA COMMUNICATION

- Interruptions à répétition
- Bruit, passage, distractions diverses
- Problème de langue
- Présence d'émotions fortes
- Différence de niveau de compréhension
- Manque d'intérêt
- Préjugés, a priori
- Prise de pouvoir manipulation





COMMUNICATION NON-VERBALE

Modalités

- Posture
- Gestuelle
- Expression
- Regard
- Toucher
- Silences
- Occupation de l'espace
- Paralangage

Fonctions

- Accentuer
- Compléter
- Substituer
- Répéter
- Réguler
- Contredire



L'ÉCOUTE ET SES NIVEAUX

*Que chacun de vous soit prompt à écouter, lent à parler, et lent à se mettre en colère.
Jacques 1:19*

- Réception du message
- Compréhension
- Enregistrement
- Évaluation
- Rétro-action

- Passive ou active
- Reformulation
- Reflet
- Résumé
- Renforcement
- Recontextualisation



LES PIÈGES DE LA COMMUNICATION

- Attention aux e-mails et SMS
- Penser la différence hommes-femmes dans la communication
- N'utiliser que des questions fermées
- Prendre les choses personnellement
- Exprimer ses ressentis par le « tu » et non par le « je »
- Être dans une pseudo-écoute
- Être dans une prise de parole
- Pratiquer une écoute sélective
- Combler les vides
- Refuser d'entendre ce qui heurte nos croyances
- Être dans une écoute défensive



RÉFLEXION

Réfléchissez à une situation qui vous a paru difficile du point de vue de la communication

Décrivez ce moment de discussion en répondant aux questions suivantes :

- Qui était impliqué ?
- Que s'est-il passé ?
- À quel moment du processus de communication se situe-ent le-les problème-s (réflexion, encodage, transmission, réception, décodage, interprétation, feedback...)
- Quelle est l'origine du problème ? Chez vous, chez l'interlocuteur ?
- Comment le problème a-t-il été résolu ?
- De votre point de vue qu'avez-vous fait qui soit approprié ?
- Qu'auriez-vous pu faire pour améliorer le processus communicationnel ?

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'
Choix d'une situation (fonction de l'urgence)	Animateur	2'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'
Choix d'une situation (fonction de l'urgence)	Animateur	2'
Consignes aux observateurs <ul style="list-style-type: none">• Interactions• Prise de parole• Gestion du groupe• Avis personnel	Animateur	2'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'
Choix d'une situation (fonction de l'urgence)	Animateur	2'
Consignes aux observateurs <ul style="list-style-type: none">• Interactions• Prise de parole• Gestion du groupe• Avis personnel	Animateur	2'
Narration de la situation	Narrateur	10'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'
Choix d'une situation (fonction de l'urgence)	Animateur	2'
Consignes aux observateurs <ul style="list-style-type: none">• Interactions• Prise de parole• Gestion du groupe• Avis personnel	Animateur	2'
Narration de la situation	Narrateur	10'
Mise en évidence de la question, puis retrait	Narrateur (notes)	2'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Présentation, rappel des règles	Animateur	2'
Le groupe réfléchit une situation	Groupe	10'
Choix d'une situation (fonction de l'urgence)	Animateur	2'
Consignes aux observateurs <ul style="list-style-type: none">• Interactions• Prise de parole• Gestion du groupe• Avis personnel	Animateur	2'
Narration de la situation	Narrateur	10'
Mise en évidence de la question, puis retrait	Narrateur (notes)	2'
Hypothèses de : <ul style="list-style-type: none">• Compréhension (est ce qu'il y a des savoirs qui vous aident, des DI ?)• Résonance• Actions	Groupe	30-45'

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Retour du narrateur <ul style="list-style-type: none">• Revisite sa question• Exprime ce qu'il retient	Narrateur	

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Retour du narrateur <ul style="list-style-type: none">• Revisite sa question• Exprime ce qu'il retient	Narrateur	
Tour de table : ressentis, apprentissages, bien-moins bien...	Commencer dans l'ordre	

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Retour du narrateur <ul style="list-style-type: none">• Revisite sa question• Exprime ce qu'il retient	Narrateur	
Tour de table : ressentis, apprentissages, bien-moins bien...	Commencer dans l'ordre	
Narrateur s'exprime sur ses ressentis		

ANALYSE DE PRATIQUE

Quoi	Qui	Durée
Retour du narrateur <ul style="list-style-type: none">• Revisite sa question• Exprime ce qu'il retient	Narrateur	
Tour de table : ressentis, apprentissages, bien-moins bien...	Commencer dans l'ordre	
Narrateur s'exprime sur ses ressentis		
Conclusion	Animateur	