



## SESSION 2

# LA COMMUNICATION

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

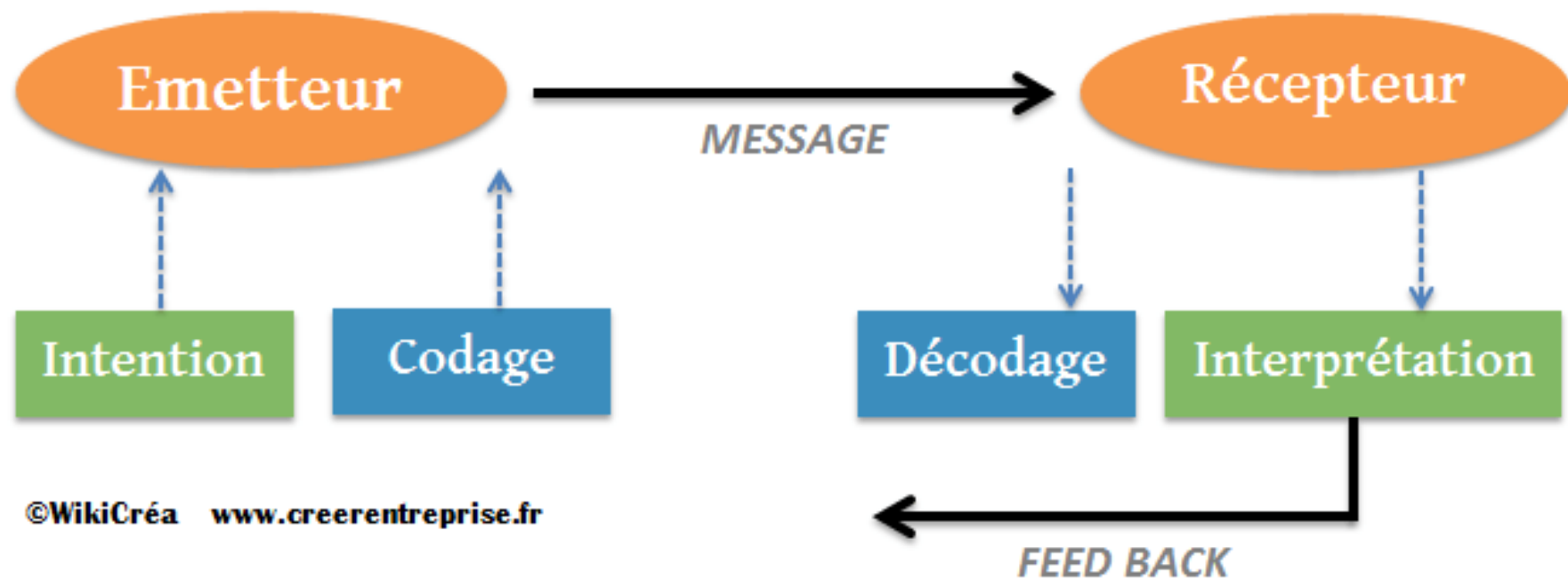
Véronique Haberey-Knuessi  
Professeure HES  
Haute école de santé Arc  
CH-2000 Neuchâtel  
[Veronique.haberey-knuessi@he-arc.ch](mailto:Veronique.haberey-knuessi@he-arc.ch)



# 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](http://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

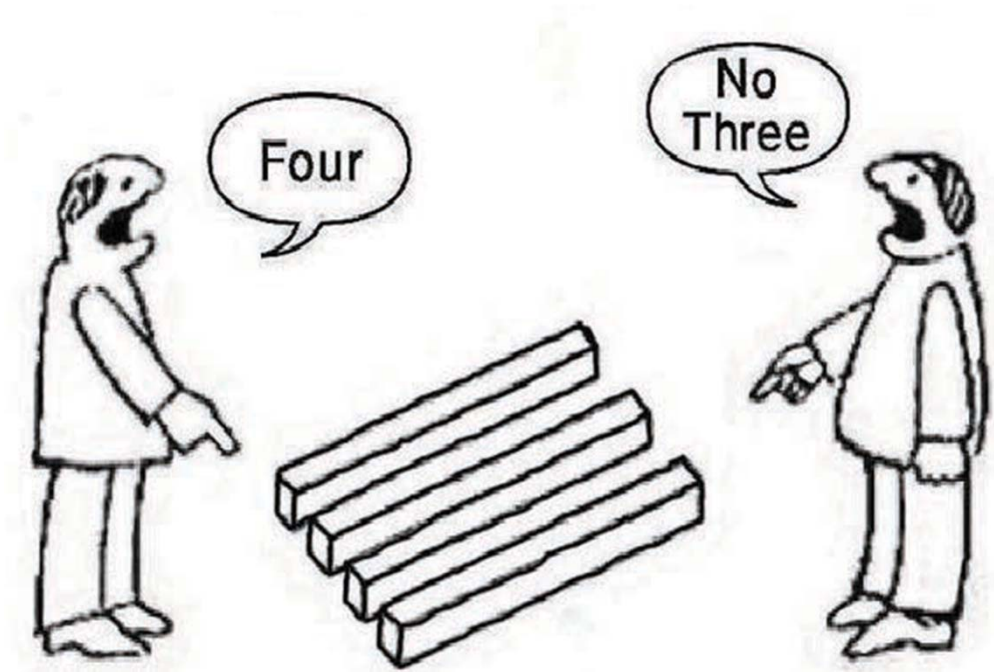


# LES ÉLÉMENTS DE LA COMMUNICATION

- 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"><li>• Interactions</li><li>• Prise de parole</li><li>• Gestion du groupe</li><li>• Avis personnel</li></ul>	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"><li>• Interactions</li><li>• Prise de parole</li><li>• Gestion du groupe</li><li>• Avis personnel</li></ul>	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"><li>• Interactions</li><li>• Prise de parole</li><li>• Gestion du groupe</li><li>• Avis personnel</li></ul>	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"><li>• Interactions</li><li>• Prise de parole</li><li>• Gestion du groupe</li><li>• Avis personnel</li></ul>	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"><li>• Compréhension (est ce qu'il y a des savoirs qui vous aident, des DI ?)</li><li>• Résonance</li><li>• Actions</li></ul>	Groupe	30-45'

# ANALYSE DE PRATIQUE

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

# ANALYSE DE PRATIQUE

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