

4.7 Ce qui bloque la communication

Objectif

Les E expérimentent et décrivent ce qui peut affecter la communication et comment gérer les situations de communication difficiles. Ils élaborent des stratégies et élargissent leurs compétences en matière d'action communicative.

7^e–9^e années

45–60 min



Matériel :

tableau préparé à l'avance ;
éventuellement copies de la fiche de travail « Entraves à la communication » (voir modèle à photocopier à la page suivante).

Déroulement :

- Avant le début de la leçon, le P a écrit au tableau une liste des « entraves à la communication » (voir les termes en gras sur la fiche de travail de la page suivante).
- La liste est analysée et commentée avec la classe. Les E doivent inventer un titre. Si rien de convenable n'est trouvé, le P suggère le titre « Entraves à la communication ». Les différents points peuvent éventuellement être réexaminés, en fonction de la façon dont chacun peut bloquer une conversation ou une autre situation de communication. Les E pourront certainement apporter des exemples tirés de leur propre expérience.
- Les effets des comportements mentionnés ci-dessus doivent être expérimentés et concrétisés dans le cadre d'un jeu de rôle. Deux rôles sont requis : une personne (rôle A) qui veut avoir une conversation normale (par ex. sur l'école ou les loisirs), et une autre (rôle B), qui perturbe la communication de manière répétée, par le biais d'entraves à la communication, comme des interruptions, des questions inappropriées, etc. Dans un premier temps, le P peut jouer le rôle B, pour s'assurer que les E comprennent parfaitement l'enjeu.
- Le jeu de rôle est limité à 5 minutes. Le rôle B cherche à dominer la conversation pour susciter un « clash » ; le rôle A essaie constamment de la poursuivre de manière collaborative.
- Brève discussion/réflexion/analyse ; puis 2 à 3 autres tours avec d'autres E.
- Réflexion finale : comment se sont sentis les E dans le rôle B ? Qu'ont ressenti les personnes du rôle A ? À votre avis, existe-t-il des modèles de communication ou des entraves typiques d'une culture, d'un sexe ou d'un groupe d'âge ? Quelles stratégies utilisez-vous personnellement dans les situations où quelqu'un tente de saboter la communication ?
- En guise d'approfondissement, éventuellement distribuer et lire la fiche de travail « Entraves à la communication ».

Entraves à la communication	Ce qu'il ne faut pas faire !
<p>Interrompre :</p> <p>Les interruptions sont probablement la raison qui perturbe le plus fréquemment la communication. Elles transmettent le sentiment frustrant que notre interlocuteur ne nous écoute pas et ne nous prend pas au sérieux.</p>	<p>Intervenir de manière répétée lorsque ton interlocuteur te parle – par exemple avec des commentaires sur toi et des choses que tu as vécues.</p>
<p>Donner des conseils non sollicités :</p> <p>Personne n'aime recevoir des conseils non sollicités. Des déclarations du type : « Si j'étais toi... » ou « Si tu veux mon avis » équivalent souvent à un feu rouge. Cela signifie : « Je suis supérieur à toi ». Des conseils non sollicités peuvent amener l'interlocuteur à se sentir impuissant et stupide.</p>	<p>Donner beaucoup de conseils non sollicités avec de « super » phrases comme : « Si j'étais toi ... », « Je trouve que tu devrais ... », « Ce serait mieux, si tu faisais ainsi... », « Si tu me le demandes ... », etc.</p>
<p>Évaluer :</p> <p>Si tu expliques à ton interlocuteur que ses idées ou ses sentiments sont faux, tu lui donnes l'impression de savoir mieux que lui. C'est souvent blessant et cela conduit à un comportement défensif. C'est en revanche acceptable, si tu formules une évaluation comme étant ton opinion personnelle.</p>	<p>Évaluer l'interlocuteur et tout ce qu'il dit en utilisant des phrases du type : « Ce serait beaucoup mieux... », « De manière objective, c'est une absurdité... », « Cela ne marche certainement pas comme ça ... » ; etc.</p>
<p>Interpréter :</p> <p>Si l'on interprète ou analyse constamment les déclarations de l'interlocuteur, on donne l'impression de savoir mieux que lui et de ne pas le prendre au sérieux tel qu'il est.</p>	<p>Analyser tout ce que dit ton interlocuteur. Par exemple : « Tu penses peut-être que c'est comme ça, mais tu te trompes... », « Tu ne sais pas vraiment comment faire », etc.</p>
<p>Dominer :</p> <p>S'entretenir avec quelqu'un qui a toujours quelque chose de mieux ou de plus intéressant à raconter est démotivant. L'interlocuteur se retirera bientôt par frustration ou réagira de manière agressive.</p>	<p>Prendre le contrôle de la conversation et dire clairement que tu sais mieux : « Non, c'est comme ceci et comme ça ... », « J'ai vécu quelque chose d'encore plus passionnant ».</p>
<p>Poser des questions inappropriées :</p> <p>Si l'on pose des questions tout le temps au lieu de commencer par écouter, l'interlocuteur sera sur la défensive. Si tu poses trop de questions, tu distrais ton interlocuteur et donnes l'impression que tu te méfies et que tu veux tout contrôler.</p>	<p>Poser question après question comme pour mettre l'interlocuteur au défi : « Pourquoi es-tu allé là-bas ? », « Qui as-tu rencontré ? », « En général, qu'est-ce que cela signifie ? »</p>
<p>Remettre en question, accuser, contredire :</p> <p>Si l'on remet en question tout ce que dit notre interlocuteur, si l'on rabaisse toujours ses idées, on rend impossible une communication entre partenaires de valeur égale.</p>	<p>Contredire tout le temps l'interlocuteur et souligner à quel point il a tort : « Tu as tort », « Cela ne peut pas être ainsi », etc.</p>
<p>Critiquer, insulter, humilier :</p> <p>Les commentaires négatifs, ironiques, cyniques ou sarcastiques donnent une impression de je-sais-tout et ont un effet démotivant. Peu de personnes ont envie poursuivre une conversation dans laquelle ils sont insultés et rabaissés.</p>	<p>Faire des remarques sarcastiques et négatives, par ex. « Tu te crois si intelligent », « Tu n'as jamais eu de bons sentiments envers les gens », etc.</p>