

Compte-rendu de l'atelier L 5 :  
**La communication un point essentiel et incontournable  
du domaine comportemental ...**

*Orléans 2004*

**Marie-Pascale Aubert** (Marie-Pascale.Aubert@univ-rouen.fr)

Le thème du congrès étant l'environnement, quoi de plus normal que d'y inclure l'environnement humain, donc le climat relationnel et une des causes des qualités de ce dernier : la communication humaine réussie.

Mais la question se pose du « comment » de la réussite, tant nos espoirs de « bonne » communication avec autrui sont déçus.

Après présentation, j'ai tenté de communiquer les raisons qui m'ont poussée à proposer un atelier de ce genre : mal-être de certains collègues, de certains élèves et étudiants, allant d'une simple déception par rapport à un idéal (simple, classique, banal et sans excès) de vie scolaire ou universitaire vivable jusqu'à des actions dramatiques...

Si on veut aider quelqu'un à entrer dans une démarche, il faut en prendre les moyens. Une conférence est toujours intéressante pour transmission ou information, sur quoi que ce soit, mais elle ne permet pas toujours d'initier une démarche de vie. C'est pourquoi j'ai choisi de proposer une activité (en trois parties) avant la présentation théorique.

Les participants ont commencé par répondre à un questionnaire dont le renseignement avait pour but d'induire une sensibilisation au thème à étudier par une réflexion portant sur son vécu personnel.

Ensuite, chacun a répondu positivement à l'offre de vivre une situation de recherche d'un problème-jeu, recherche et réflexion individuelles durant une demie-heure environ.

Ce temps de travail fût suivi d'une mise en commun par petits groupes (en principe de 4 personnes), d'une durée à peu près équivalente à la précédente. Ce moment d'échange sur les productions personnelles devait être connoté d'une prise de conscience, et si possible d'une analyse, des points portant sur la communication avec autrui.

La période de bilan et de présentation théorique s'est vue réduite à peu de chagrin, ce qui ne m'a pas permis de transmettre tout ce que j'avais prévu, cependant les collègues sont partis avec matière à réflexion...

Nous allons, maintenant :

- analyser le questionnaire et les réponses significatives ;
- dégager des éléments concernant la situation de recherche ;
- étudier les fiches collectives rapportant la teneur des communications entre collègues répartis en petits groupes ;
- donner le contenu des éléments théoriques abordés très succinctement en fin d'atelier.

### **I- Le questionnaire**

- 1- Raisons du choix de l'atelier et attentes.
- 2- Lister vos besoins fondamentaux :
  - a) Dans la vie courante
  - b) Dans le cadre professionnel
- 3- Rechercher des situations dans lesquelles vos besoins n'ont pas été satisfaits.
- 4- Donner vos réactions, après avoir imaginé qu'un élève vous dise :
  - a\* « J'en ai marre du cours de maths et je ne vois pas pourquoi je continuerais à venir. »
  - b\* « Vous écrivez n'importe quoi, vous venez d'écrire une chose, puis le contraire : ça ne va vraiment pas... »

### **Analyse du corpus recueilli (29 fiches)**

#### **1- Les raisons du choix de l'atelier**

Tout le monde s'est exprimé.

Nous trouvons le désir d'apprendre à mieux communiquer pour une majorité ; désir assorti de convictions sur la communication qui est qualifiée de : nécessaire, primordiale, essentielle, omniprésente, clé de la vie personnelle et de la vie professionnelle, mais aussi reconnue comme pas facile, voire très difficile et présente partout, à tout moment, dans tous les domaines de la vie, à tous les niveaux, dont la mauvaise qualité ou l'absence peut gâcher la vie.

Il existe une demande de modélisation ou de théorisation de la communication humaine, d'apprentissage à bien communiquer, de données de connaissances et de

pistes pour mieux vivre, de modélisation comportementale, avec des buts précis comme :

- améliorer la confiance des élèves en eux-mêmes ;
- comprendre le fonctionnement tant des proches que des élèves ;
- comprendre les causes des difficultés à communiquer des élèves ;
- gérer ces difficultés ainsi que les conflits ;
- motiver ou re-motiver ;
- répondre aux attentes des élèves ;
- faire mieux passer son enseignement ;
- mieux gérer les classes.

Les causes de ces demandes sont, pour quelques uns, des situations ou expériences difficiles en classe, avec certains élèves et/ou des problèmes personnels, en couple ou en famille, et ensuite, pour tout le monde, la reconnaissance d'une nécessité, d'un besoin.

Voici quelques extraits non retouchés, notés dans la partie « raisons du choix et attentes » :

*« Je crois que nous passons à côté de beaucoup de facettes de la communication – les connaissant mieux, je pense qu'on pourrait l'améliorer (perturbation du message à faire passer, méconnaissance de l'autre – âge, sexe, histoire ...) »*

*« Une mauvaise communication ou l'absence de communication gâche la vie en général. D'où l'importance pour moi de la communication. »*

*« Je pense qu'un enseignant est, avant d'être un spécialiste de la discipline qu'il enseigne, un professionnel de la communication. J'espère donc améliorer cet aspect de mon métier, afin de faire encore mieux passer mon enseignement. »*

*« Améliorer mes rapports avec mes élèves dans le sens : leur donner plus de parole, être plus à leur écoute ».*

## **2- Les besoins**

a) De la vie courante. (21 réponses, soit 75 %)

Il est à noter que n'apparaissent pas les besoins physiologiques ou biologiques, comme respirer, boire, manger, marcher, se mouvoir, dormir, se reposer, travailler, se détendre, entendre, voir clair, etc.

Nous ne trouvons que des besoins que je qualifierai de psychologiques ou ayant trait au domaine comportemental, comme par exemple : *« éviter de me faire trop rapidement des 'idées' sur ce qu'autrui pense ».*

Il est possible de les classer selon deux thèmes :

- d'un côté, par rapport à soi :

*quête du sens de la vie ou/et du bonheur, souhait d'une bonne santé, liberté de mouvement, liberté d'opinion, recherche d'équilibre, pouvoir apprendre, augmenter ses connaissances, éliminer ses a priori, organiser son temps, gérer son stress,*

- de l'autre, par rapport à la relation à autrui :

*être entendu, agir ensemble, entrer en contact avec des personnes « fermées », éviter le dialogue « de sourds », vaincre la solitude, communiquer un refus qui soit compris et accepté, répondre de façon spontanée, échanger, dire les choses sans vexer, être aimable, exprimer ses sujets de mécontentement diminuer les conflits et leurs causes avec conjoint, enfants et élèves, contribuer au bonheur des autres,*

ou encore, avec les deux connotations :

*vivre en paix et libre, ...*

b) Dans le cadre professionnel. (20 réponses)

À part quelques réflexions concernant le locuteur, comme : « *faire mon métier le mieux possible, avec humilité* », « *gagner suffisamment d'argent pour mes besoins* », « *rester en harmonie avec mes idées et mes convictions* », « *Je ne ressens pas de problème personnel fondamental sauf certains cas difficiles* », « *manque de patience face à l'attitude et au comportement d'élèves* », « *angoisse de finir le programme* », « *gestion du temps, stress* », « *pouvoir s'investir dans un projet ou pour une classe.* », la majorité des réponses est fixée, d'une certaine façon, sur la communication.

Améliorer les relations tant avec les collègues qu'avec les élèves ou encore avec les parents ou l'administration, et même avec tout personnel. Travailler en groupe, en équipe, échanger, susciter une motivation. Établir des contacts avec les nouveaux collègues (jeunes ou expérimentés). Entrer en communication, en confiance avec un élève difficile. Savoir dire non. Éviter les relations conflictuelles. Désamorcer les situations de crise.

Voici quelques exemples, *in extenso*, sans retouche, porteurs d'une particularité :

*« Besoin d'une communication 'vraie' avec les jeunes, faisant abstraction de tout jugement de valeur, ou de 'domination'. Besoin qu'il n'y ait pas de 'violence' dans les propos adressés aux jeunes. »*

*« Comment faire passer un message aux collègues ? En particulier, changer leur regard sur les élèves (regard basé sur les réflexions de ces derniers et qui ne traduit pas leur pensée) »*

« Comprendre les explications d'un élève, le point de vue d'un élève (l'écouter) sans a priori, en faisant abstraction de ce que l'on sait en tant que prof (se mettre entre parenthèses) »

« Savoir et penser à formuler une même idée de différentes façons, pour coller au mieux à la démarche de l'autre. »

« Oser dire des 'vérités', surtout avec les collègues »

« Être plus ferme face à l'élève difficile. »

« Transmettre ce que je sais et développer la curiosité chez les élèves »

« Reconnaissance des efforts fournis, respect du travail, respect de la personne ».

On peut penser que la réflexion individuelle, ou, tout au moins, son expression écrite est biaisée par le titre de l'atelier.

### **3- Les situations**

Douze personnes laissent un « blanc », face à cet emplacement. Faut-il en conclure que seulement 59% des présents se sont trouvés dans une situation où au moins un de leurs besoins n'était pas satisfait ? Je me permets d'en douter. Nous verrons, plus loin, une explication possible à cela.

Les situations évoquées touchent principalement au domaine professionnel, les autres englobent, de façon très vague, les relations au sein du couple ou de la famille.

Les besoins non satisfaits, à part ceux : d'être aimé, de la réussite, de sommeil, de temps, ... touchent tous à la communication, depuis le désir de son existence, alors qu'elle fait défaut, jusqu'à ses modalités (compréhension, échanges sur le vécu, le ressenti... , entente, calme, pas « à sens unique », partage). Je retiendrai aussi : « On communique parfois malgré nous. », qui peut correspondre à un besoin de rétention ou de discrétion.

Beaucoup d'attentes déçues ! Comme en témoignent ces quelques extraits significatifs :

« Refus de communiquer des élèves ... pas la peine ... il a le pouvoir »,

« Trop d'attentes des autres (d'où tendance à 'abandonner la partie', à 'm'endurcir') »,

« Une élève m'a dit un jour : 'je vous déteste'. J'ai réagi brutalement et je n'ai pu discuter avec elle. »

Cette citation nous amène aux dernières questions du questionnaire (réactions face aux deux phrases « négatives »), nées de deux situations vécues, peu avant le congrès, l'une dans un lycée, en classe de première, l'autre à l'université et dont j'ai brossé le cadre et la nature avant de passer à la partie théorique. Pour cet

article, il n'y a pas lieu de détailler ; ce serait trop long d'en parler davantage. Restons-en à ce qu'expriment les collègues.

#### **4- Les réactions supposées**

Il y a 93% de réponses. On touche à nouveau au domaine professionnel et les stylos s'activent !

À part quelques réactions épidermiques ou humoristiques (« *en colère* », « *désolée pour toi, mais c'est obligatoire* », « *je vais me coucher* »), pour cette rubrique, tout va dans le même sens, ou presque.

Il s'agit de questionner, de comprendre. Faire s'exprimer l'élève plus avant, lui faire affiner et préciser sa pensée. Demander des explications, inviter à reformuler. Comprendre l'origine, la (ou les) cause(s) du mécontentement et son bien-fondé. Interroger, débattre. Présenter une argumentation. Persuader. Amener à réfléchir.

Donc, les tentatives de communication vont bon train !

## **II- La recherche et la discussion.**

### **1- Recherche d'un problème.**

Le problème-jeu était extrait d'une publication de Bachet de Méziriac, datant du début du 17<sup>e</sup> siècle (dont j'avais consulté deux exemplaires : l'original de 1612 et une réédition de 1624). Il s'agit d'un problème de transvasements : « Partager le contenu d'un récipient plein en deux parties égales, à l'aide de deux autres récipients vides, connaissant les volumes des trois récipients. » J'avais déjà proposé ce jeu au congrès de Nice, sous le titre de « problème du grand-père » (version moderne extraite d'un manuel scolaire de la collection Durrande). Mais alors, je l'avais présenté dans un cadre différent, à savoir comme sujet de traitement par les « arbres ». Le titre de l'atelier était : « Les arbres : outils d'aide au raisonnement pour la démonstration ».

Il y a plusieurs mois, j'ai réalisé une étude à la fois historique, épistémologique et didactique, de ce problème, remontant seulement jusqu'au 16<sup>e</sup> siècle. Le document contient une vingtaine de pages [1]. Je n'en parlerai pas ici. J'en ai promis un exemplaire par courriel, en fichier attaché, à chaque collègue intéressé. Donc, avis aux amateurs.

La nature du problème est telle qu'il n'y a pas de procédure de résolution immédiate et évidente, ce qui permet, d'une part, de réfléchir et de chercher, et,

d'autre part, de pouvoir échanger sur les tentatives de résolution, donc de communiquer, et ce à plusieurs niveaux...

Le choix de cette activité, tient à une certaine neutralité sur le plan affectif qui permet, plus sûrement, de communiquer avec des inconnus (fût-ce des collègues) et ne risque pas d'induire d'indiscrétion sur la vie privée. Cet avantage a des inconvénients, comme celui, entre autres, de biaiser les besoins personnels...

## **2- La communication en groupe**

Les échanges en groupe (de 4 personnes, principalement) ont donné lieu à un rapport succinct. En voici les contenus respectifs. Il est à noter que le problème avait déjà une solution pour quelques uns des participants.

Gr1

Exposé des méthodes de chacun

On a vu les impasses communes

Hypothèse : isoler 1 ou 3 litres

Réflexion à partir des impasses

Progression étapes par étapes avec propositions,

Choix de la meilleure en concertation et visualisation linéaire (dessins) qui a permis de s'imaginer l'opération avec comme objectif d'isoler un litre (= résultats des conclusions individuelles)

Résultats obtenus !

Grande satisfaction du groupe

Gr 2

Accord sur la compréhension de la question posée

Modélisation des trois récipients

Y a-t-il une méthode « optimale » ? (comparaison de nos méthodes)

Travail d'équipe sur une solution « partielle »

Prolongement à d'autres partages

Gr3

On aurait voulu trouver un algorithme de calcul plutôt que de trouver par tâtonnements.

On a d'abord échangé nos méthodes, puis on s'est mis d'accord sur une.

Quelqu'un a dit qu'il faudrait trouver 1 et c'est gagné.

Une autre a dit qu'elle avait trouvé 1 et a retrouvé par tâtonnements. On a conclu que ça ne servait à rien, puis on a trouvé par hasard. On n'a pas trouvé cela concluant.

Gr 4

On a échangé sur la manière dont on a cherché le problème

→ schématiser l'expérience

→ transvaser

→ décomposer 6, 12

$$6 = 4 + 2 ; 6 = 7 - 1 = 7 + 2 - 3$$

Gr 5

Chacun a exprimé la méthode qu'il a utilisée

On s'est retrouvé avec plusieurs méthodes de modélisation du problème :

Dessins réalistes ou tableau synthétique

Les façons de raisonner sont différentes :

- ne pas remonter dans le problème
- au contraire partir du résultat

Des conditions nécessaires et suffisantes sont apparues. Chacun a respecté la parole de l'autre. Il y a eu un effort d'écoute et de questionnement. « ah, oui, je n'y avais pas pensé »

Celle qui connaissait la solution a accepté de ne pas la donner. Le besoin de chercher a un peu arrêté la communication.

Gr 6

Impression commune de non-aboutissement des recherches au même stade

Mise en commun des techniques de recherche : les trois personnes ont commencé par des dessins de récipients pour passer ensuite aux nombres seuls (triplets).

Mise en commun ⇒ Déblocage assez rapide de la recherche.

Solution trouvée en 12 étapes

Gr 7

On a déterminé la personne qui « possédait » la solution.

Échanges sur la solution

Peut-on modéliser la solution ?

$$x + y + z = 12 \quad x < \text{ou} = 12 \quad y < \text{ou} = 7 \quad z < \text{ou} = 5$$

Quelles opérations pour passer du rang  $i$  au rang  $i + 1$  ?

Peut-on le faire avec moins de manipulations ?



Il y a eu échanges oraux et écrits.

Gr 8

Discussion sur les méthodes

Méthode empirique en décrivant l'état de chaque récipient

Un essai de résolution de  $7x + 5y = 12$  pour des renseignements éventuels.

Un participant avait trouvé la solution en 11 étapes

Échange bref vu que la solution avait été trouvée.

Gr 9

Solution trouvée

On a comparé notre façon d'aborder le problème

Chacun s'est replié sur son raisonnement pour l'améliorer ou pour tenter de le présenter aux autres.

On constate que chaque groupe a fonctionné différemment. La prise de conscience des différences est un élément déterminant d'une « bonne » communication. En outre, on y voit aussi : écoute attentive, respect mutuel, concertation, union dans la recherche et même communion... donc de « bons » ingrédients.

Il apparaît que le but commun : « trouver une solution » est un moteur de communication dont les modalités sont : partage, échange sur le travail individuel, comparaison, tri, débat (de pairs), recherche d'accord.

Sur le plan mathématique, globalement, on repère plusieurs phases de ce qu'on peut attendre des élèves dans une bonne SiRC (situation de recherche en classe ; pour définition consulter [2]), à savoir :

- appropriation du texte
- modélisation
- représentation graphique
- émission d'hypothèse
- passage à un sous-problème
- appel à outils et mobilisation
- recherche d'algorithme
- comparaison de formes de raisonnement
- recherche de minimisation (meilleure solution)

En résumé, nous avons un cas exemplaire de ce que peut être la communication d'élèves dans une classe de mathématiques, autour d'une situation de recherche.

### **III- Modélisation et théorie.**

La partie théorique a été tout juste abordée, faute de temps, (premier service de restauration, pour la moitié de l'effectif), dans les grandes lignes et de façon sommaire.

Tout d'abord, j'ai procédé par élimination, listant ce dont il ne s'agirait pas.

Depuis quelques années, j'ai été sollicitée pour participer aux enseignements du département Communication de la Fac de Sciences de mon université. Ce n'est pas du tout de ce contenu dont il s'agit, ici.

De même, pour ce qui est de la veine instrumentale, nous sommes passés très vite sur le projet de loi suisse (« Apprendre à communiquer ») du département de l'Instruction publique, qui vise à faire face à la modification des moyens de communication, à l'utilisation des TIC...

Les moyens dits de communication sont en fait des moyens techniques de transmission et d'échange d'information, mais qui ne peuvent, par essence, initier la connaissance de la réussite dans la relation à autrui. Nous avons besoin de partager et d'échanger avec les autres pour grandir, apprendre, nous épanouir. En y regardant bien, nous sommes tous (ou presque) des handicapés de la communication...

Donc est éliminé tout cours de communication, comme on peut le trouver à ce rayon, avec les manuels du secondaire de certaines filières, c'est-à-dire communication de techniques : prise de notes, secrétariat, extraction de l'essentiel du cours, apprentissage de rédaction, mise au point sur la forme ou le contenu attendu d'un devoir, d'un texte, voire recherche d'informations sur le web, tentatives d'écriture d'un article scientifique...

En effet, nombreux sont ceux qui ont le sentiment de mal communiquer, en famille, à l'école, au travail. Et la demande ne porte pas sur les points précédents mais sur le relationnel dans la communication, l'affectif, et tout ce qui permet une communication, satisfaisante, entre individus ou groupes, ne laissant ni amertume, ni regrets car sans non-dits, ou mal-dits, et aussi sans violence affichée ou déguisée.

Car il est vrai que l'échange de tirs d'artillerie, de bombes, d'insultes et autres choses du même genre est une sorte de communication.

Il faut choisir entre communication-missiles au sens propre comme au figuré (« I hate you » écrit sur une feuille d'exercices, face au « prof », « ta copie, c'est encore un torchon, tu te fous de moi ! », « ton b..., j'y fous le feu, y'en a

marre ! »...) et communication-cadeaux (« je pense que tu es en progrès », « c'est un plaisir de travailler avec toi », « j'ai l'impression que tu éprouves des difficultés à ranger tes affaires, veux-tu mon aide »).

Il semble acquis que la communication soit satisfaisante quand elle s'établit dans la paix, ou (et) qu'elle engendre la paix.

Ainsi, un courant voit le jour : enseigner la communication et la paix à l'école. Parce que la communication spontanée, facile, se révèle être un leurre.

D'où le lancement de la campagne : « Éducation à la non-violence et à la paix à l'école », lors de la journée internationale de la paix, le 21 septembre 2002, ainsi que les différentes résolutions de l'O.N.U. ayant précédé en ce sens.

Communiquer, c'est se rencontrer, raconter le vécu du quotidien et surtout pouvoir échanger au sujet de ses joies et peines, sentiments, inquiétudes ou émotions.

Donc, on dépasse la question de transmission d'un message, d'un contenu, et des façons techniques de procéder avec ou sans moyens matériels sophistiqués, pour regarder le côté comportemental de l'échange relationnel.

Pour réussir une véritable communication, il faut, avant tout manifester de l'intérêt pour « l'autre », prendre conscience de ses propres peurs et mécanismes de défense, puis apprendre à gérer ses émotions qui peuvent bloquer ou dénaturer la communication. Cela renvoie à l'application de la méthode ABC ou méthode St Pierre [3].

Nous avons terminé par l'évocation du contenu de la communication non-violente (CNV) préconisée par Marshall Rosenberg (Docteur de l'université du Wisconsin).

Ce dernier pense que malentendus, incompréhensions, agressivité et haine proviennent de l'insécurité engendrée par une rupture de communication, de dialogue. Il incite à comprendre quels comportements ou paroles peuvent déclencher la violence [4]. Il est bon de savoir qu'il est sollicité pour aider à résoudre des conflits en de multiples lieux de la planète.

Au delà des explications sociologiques et économiques, il propose un « art du dialogue ».

Pour lui, cet art est lié à une démarche qui peut être formalisée comme suit :

- 1- observer sans évaluer ;
- 2- identifier et exprimer son ressenti ou/et celui d'autrui ;
- 3- prendre conscience de ses besoins ou/et de ceux d'autrui découlant du ressenti ;

4- formuler une demande allant dans le sens de la satisfaction des besoins ;  
le tout avec bienveillance.

Nous avons continué sur le fait que les paroles ou actes d'autrui étaient des facteurs déclenchants de nos sentiments. Mais pas leur cause. À l'aide d'exemples concrets, nous avons pris conscience que nos sentiments proviennent de la façon dont nous recevons ces paroles et actes. Ce qui est, bien sûr, très important.

D'un autre côté, il ne peut y avoir de communication réussie sans écoute bienveillante et élimination des jugements moralisants (différents des jugements de valeur) qui engendrent réactions de défense et de résistance.

Il apparaît que les jugements critiques, les diagnostics sur les comportements d'autrui, sont autant d'expressions détournées de nos besoins insatisfaits, car nous n'avons pas appris à raisonner en termes de besoins... Ceci explique la rareté d'expression des collègues, à ce sujet, et la nécessité d'un entraînement.

Enfin, j'ai testé ce qui précède dans le cadre de mon enseignement et en ai tiré bénéfice, tant pour moi que pour « mes » étudiants. Je pense qu'il y a quelque chose à faire pratiquer à l'école...

Nous avons terminé par la lecture d'un questionnaire sérieux, mais amusant, intitulé « Qui suis-je ? », portant sur la relation dans le couple et par la projection de quelques dessins humoristiques.

En voici un :





Qui a produit un feu d'artifice... de sourires amusés.

Par rapport à mon annonce d'une partie théorique très construite, avec des définitions précises, voire théorèmes, propriétés et corollaires, s'il est possible, choses dont nous sommes très friands, en mathématiques, le contrat n'est pas rempli, et je me vois dans l'obligation de proposer la suite (ou le début) à Caen !

Rendez-vous en octobre 2005.

#### Bibliographie

- [1] *Le livre des Sirc*, collectif, en préparation
- [2] *Situations de recherche en "classe": essai de caractérisation et proposition de modélisation* D.Grenier et Ch. Payan Cahiers du Laboratoire Leibniz Grenoble
- [3] Bulletin A.P.M.E.P. n° 442
- [4] *Les mots sont des fenêtres* M. Rosenberg Ed. La découverte 2002