

# CONFÉRENCE THÉMATIQUE



**CHRISTIAN DUMAIS**

**La communication interpersonnelle et la gestion des émotions chez les jeunes**



# La réussite éducative dans la mire – Édition 2024



## La communication interpersonnelle et la gestion des émotions chez les jeunes

---

Christian Dumais, Ph. D, professeur titulaire, Université du Québec à Trois-Rivières

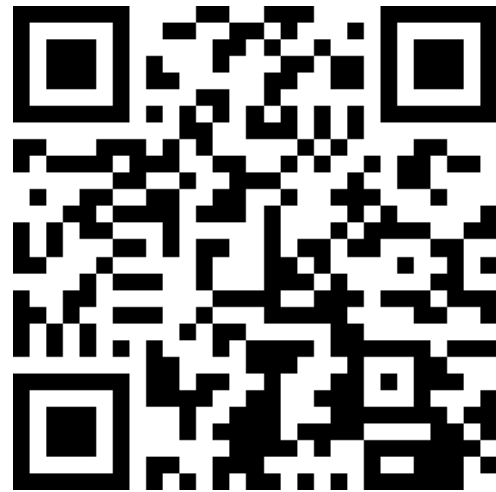


20 novembre 2024



Lien pour télécharger la présentation ainsi que des documents complémentaires :

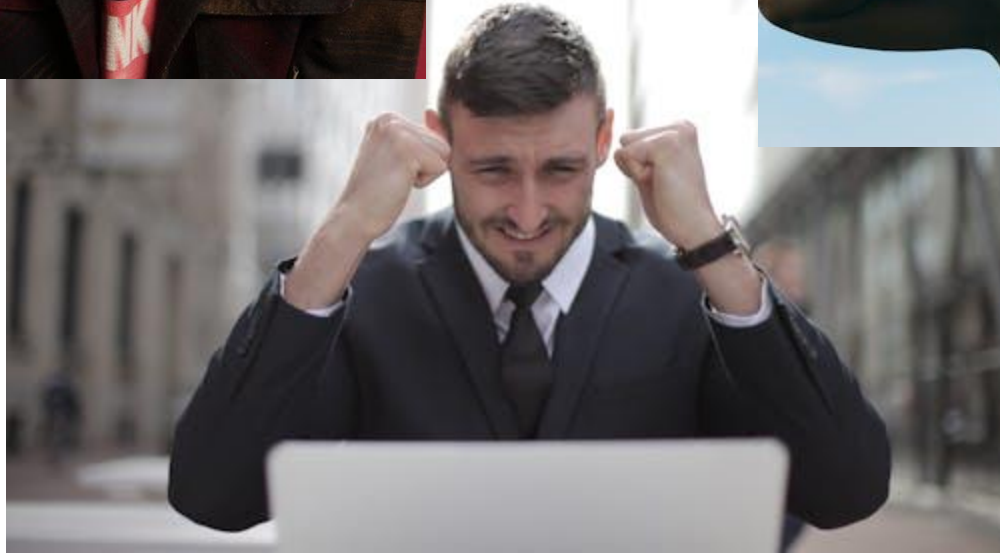
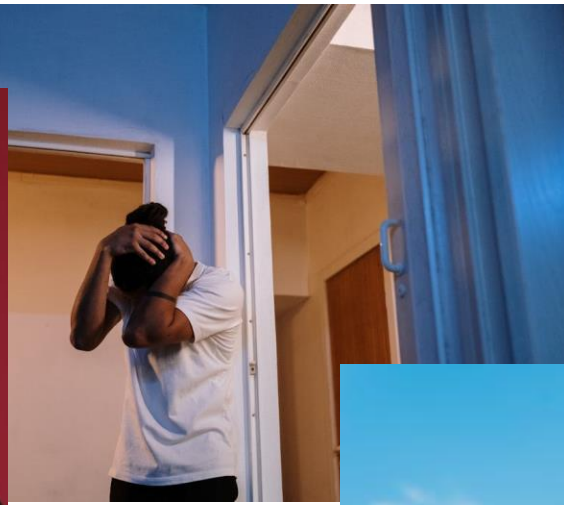
<https://tinyurl.com/Litteratie2024>





# Plan de la présentation

1. Le rapport à l'oral des jeunes
2. L'oral pragmatique
3. Une recherche collaborative
4. Les émotions
5. Les obstacles à la communication
6. Les astuces de communication
7. Comment intervenir concrètement pour aider les jeunes?
8. Questions



# 1. Qu'est-ce que le « rapport à »?

Le « rapport à » peut être défini comme la « disposition [d'une] personne à l'égard d'un objet [...] et à l'égard de la mise en œuvre pratique de cet objet dans la vie personnelle, culturelle, sociale et professionnelle » (Barré-DeMiniac, 2000, p. 13).

Propre à chaque  
personne.

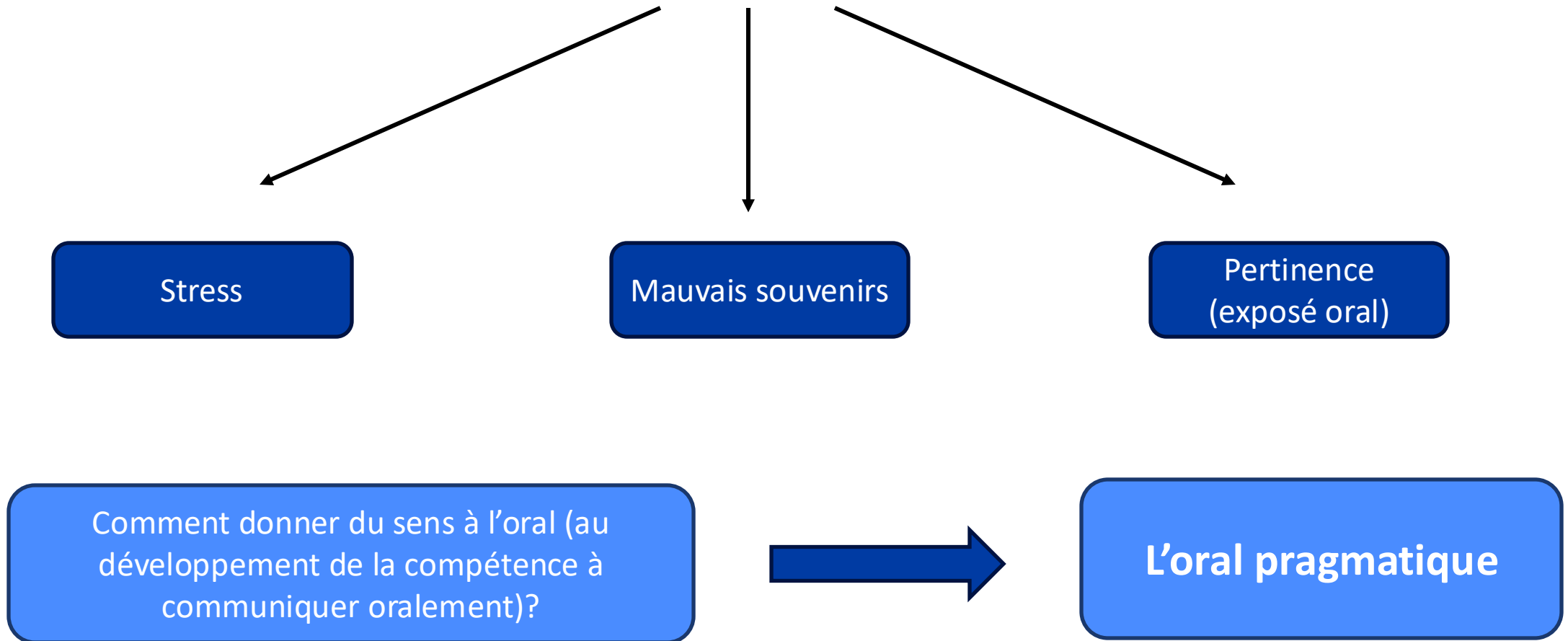
Complexe et évolutif.

(Source : Sénéchal, 2020, p. 77)

# Qu'est-ce que le rapport à l'oral?

« L'ensemble des significations construites par le [locuteur] à propos de [l'oral], de son apprentissage et de ses usages. » (Sénéchal, 2024, inspiré de Barré-de-Miniac, 2000 et 2002)

# Le rapport à l'oral des jeunes





## 2. Qu'est-ce que l'oral pragmatique?

- La pragmatique, qui est une composante du langage, est entendue comme **la compétence à communiquer en contexte social** (Dardier, 2004; Bouchard et al., 2010). Il s'agit donc de l'utilisation du langage en contexte (Florin, 2013).
- L'approche didactique de l'oral pragmatique consiste à **développer la capacité des jeunes à communiquer oralement tout en assurant une communication harmonieuse** (Soucy, 2019).
- Cela consiste donc à prendre en compte **l'effet produit sur l'autre** lorsqu'une personne prend la parole (le poids des mots, des gestes, etc.) (Maurer, 2001).

### Bénéfices :

- Réduction des conflits et de la violence;
- Amélioration des relations interpersonnelles;
- Développement des habiletés sociales.

(Doucet et Gauthier, 2013 ; Soucy, 2019).



Pour cela, il faut considérer l'oral  
comme faisant partie des  
compétences en littératie.



### 3. Une recherche collaborative

Présentation de résultats issus d'une **recherche collaborative** menée pendant trois ans (2021-2024).

Cochercheuses : **Emmanuelle Soucy**, professeure à l'UQTR, et **Maité Gouveia**, agente de réadaptation

« Faire de la recherche "**avec**" plutôt que "sur" les enseignants » (Desgagné, 2001).

La recherche collaborative a pour intention de « mailler » les expertises.

« Le maillage d'expertises complémentaires permet la création de connaissances et d'un nouveau savoir » (Couture, 2021).

Cela permet une coconstruction qui provient des besoins du terrain et qui s'appuie sur la recherche afin que cela soit utile « pour vrai » en plus d'être reconnu tant par le milieu scolaire que la recherche.

Christian Dumais © 2024



# Le contexte de départ

École en milieu rural et défavorisé.

## Qui a fait partie de la recherche?

Une enseignante de français

Une enseignante Accès-DEP et Formation à un métier semi-spécialisé (FMS)

Une assistante de recherche spécialisée en adaptation scolaire

Deux enseignantes d'anglais et d'espagnol

Une agente de réadaptation qui intervient à l'école

Deux chercheurs spécialistes de l'oral

Auparavant, enseignantes du primaire et du secondaire.

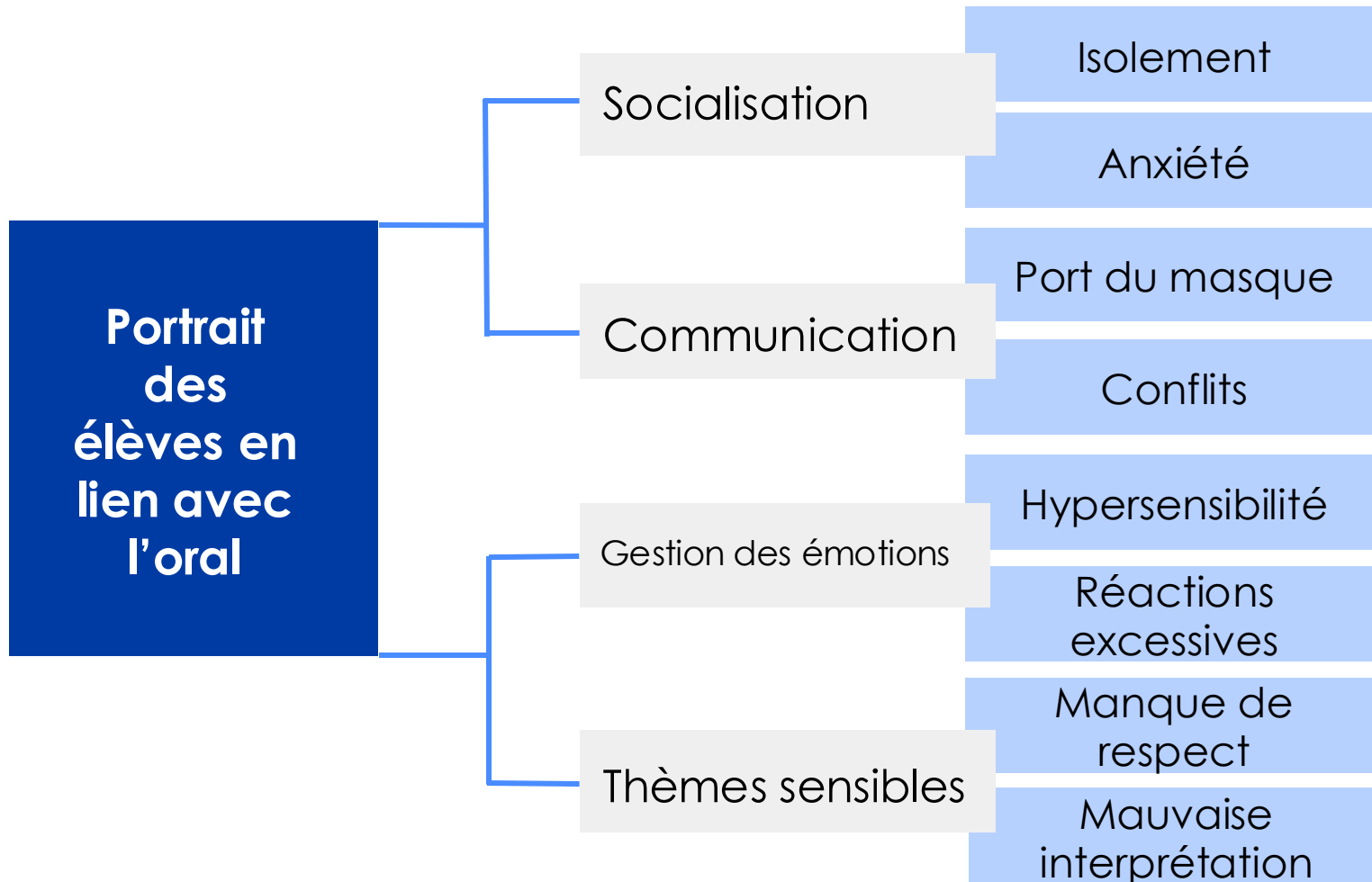
Quels sont les besoins en enseignement et en évaluation de l'oral?

→ Au début de la recherche, les chercheurs font part de leurs intérêts pour **l'oral pragmatique** et la **littératie**.

→ Une surprise de taille attendait les chercheurs!



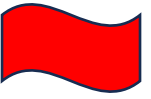
# Portrait des élèves en 2021 et 2022



Et en 2023 et 2024?



# Que dit la recherche sur les effets de la pandémie?



La **pandémie** de Covid-19 a eu des **répercussions chez les élèves de 11 à 17 ans** et il est encore trop tôt pour être en mesure d'identifier toutes les répercussions (Fan et al., 2021).

À ce jour, même si les chercheurs sont prudents et les données souvent préliminaires, la pandémie et les mesures sanitaires qui en ont découlé auraient les répercussions suivantes chez les adolescents :

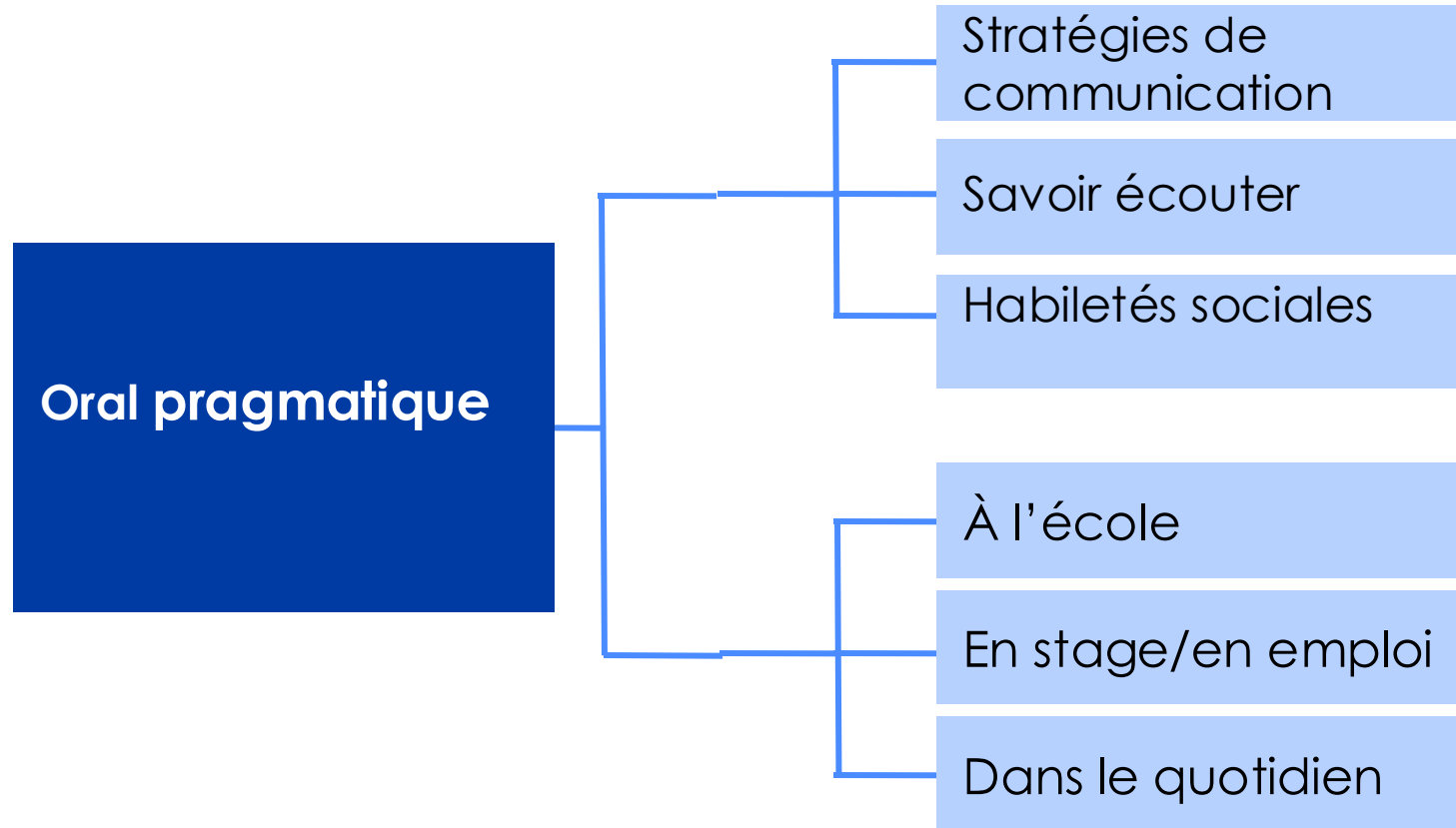
-Augmentation de l'**anxiété**, des **symptômes dépressifs**, des **troubles de l'humeur** (ex. irritabilité, colère) et des **troubles externalisés** (ex. troubles de conduite) chez les adolescents (Branquinho et al., 2021; Chadi et al., 2021; Duan et al., 2020; El-Gabalawy et Sommer, 2021; Fitzpatrick et al., 2020, Imran et al., 2020; Larivière-Bastien, 2021; Marciano et al., 2022).

-Confusion dans la **reconnaissance des émotions** et **du non-verbal d'autrui** rendant plus **difficile l'interprétation des messages** ainsi que les **interactions sociales**, et ce, possiblement en raison d'une utilisation accrue des médias sociaux et du port du masque (Branquinho et al., 2021; Larivière-Bastien, 2021; Pavlova et Sokolov, 2021).

-Davantage de conséquences pour les élèves qui proviennent d'un **milieu socioéconomique défavorisé** (OCDE, 2020; Mélançon, 2021).

La pandémie de Covid-19 a entraîné certaines conséquences sur les relations humaines, dont notamment une diminution des interactions sociales en personne. Cela a conduit à une utilisation croissante des communications en ligne, souvent perçues comme moins confrontantes, au détriment des communications orales en direct avec des personnes (Sénéchal et Dumais, 2024).

# En ce qui concerne l'oral pragmatique

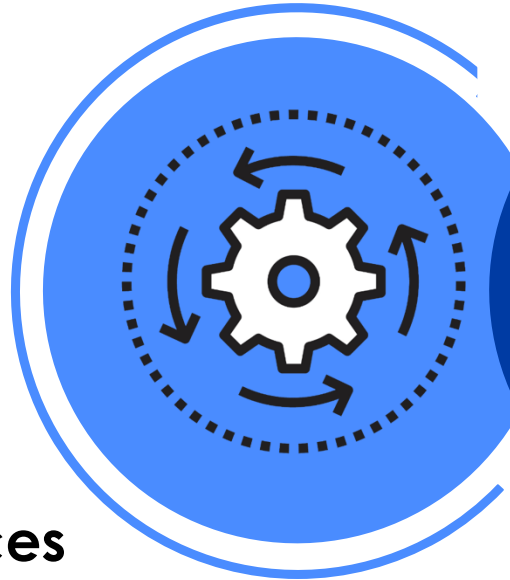


« Avoir une banque de stratégies [...] pour que l'élève soit capable de communiquer, puis dire ce qu'il pense sans que ça fasse toujours un drame. Peut-être avoir une banque de mises en situation. » (E3)

# Et les besoins des élèves

## Articulation des compétences

- Apprentissages significants
- Contextualisé



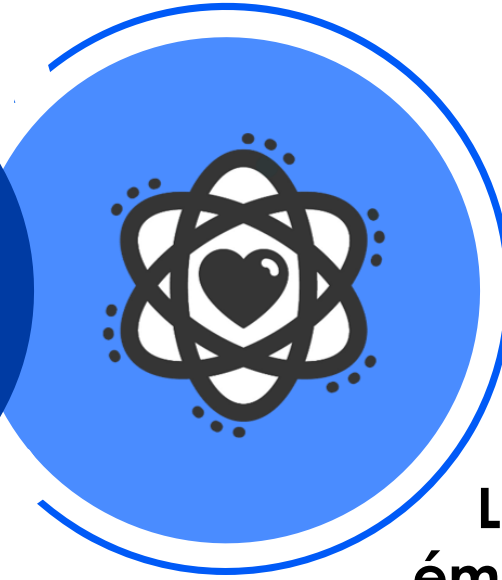
## Esprit critique

- Enjeux de société
- Communiquer son désaccord ou son doute



## Littératie émotionnelle

- Reconnaissance de ses émotions
- Reconnaissance des émotions de l'autre

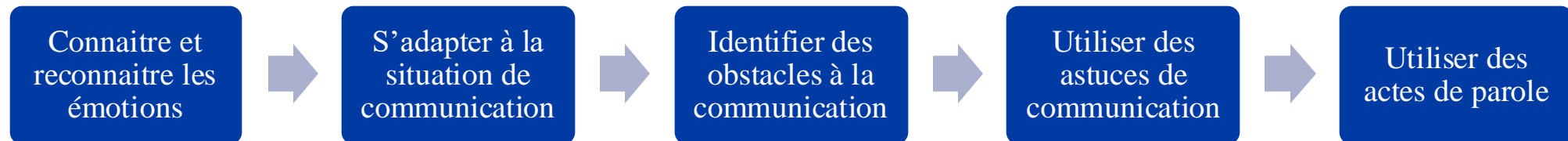




# Synthèse de la situation

## Demands :

- avoir un référentiel d'émotions;
- avoir des mises en situation;
- s'attarder à l'oral du quotidien (oral spontané);
- amener les élèves à se pratiquer et à être dans l'action;
- avoir du contenu concret;
- avoir une structure pour enseigner (utiliser un modèle);
- interdisciplinarité si possible;
- l'enseignement doit pouvoir être évalué;
- être dans une perspective de littératie.



(Dumais et al., soumis)

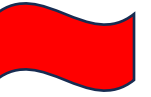
## 4. Solutions : les émotions

- Connaitre et reconnaître les émotions : comment?
- Nommer ses propres émotions : comment?

*Si les élèves n'ont pas conscience de leurs émotions, s'ils ne peuvent pas les identifier et les réguler, cela aura un impact direct sur la prise de parole : surcharge cognitive, réaction excessive, etc. (Stordeur, 2023).*



Puisque les jeunes ne sont pas en mesure de nommer leurs émotions.



## Le tableau des émotions

Valence	7 familles	Intensité						
		Très faible	Faible	Assez faible	Moyenne	Forte	Très forte	Extrêmement forte
+	<b>JOIE</b>	Confiant	Satisfait	Content	Joyeux	Heureux	Émerveillé	En extase
+	<b>AMOUR</b>	Doux	Tendre	Affectueux	Amoureux En amour	Passionné	En adoration	En vénération
-	<b>PEUR</b>	Préoccupé	Inquiet	Anxieux	Apeuré	Paniqué	Terrifié	Horriifié
-	<b>COLÈRE</b>	Contrarié	Irrité	Énervé	En colère	Exaspéré	Furieux	Enragé
-	<b>TRISTESSE</b>	Affecté	Chagriné	Peiné	Triste	Déprimé	Accablé	Anéanti
-	<b>DÉGOUT</b>	Dérangé	Incommodé	Amer	Dégoûté	Écœuré	Répugné	Horripilé
- ou +	<b>SURPRISE</b>	En alerte	Étonné	Déconcerté	Surpris	Frappé	Stupéfait	Ébahi

Document adapté de Lamboy, B., Shankland, R. et Williamson, M.-O. (2021). *Les compétences psychosociales. Manuel de développement*. DeBoeck Supérieur.



# Solutions

- S'adapter à la situation de communication

→ Aborder le développement de la compétence à communiquer oralement en fonction des besoins réels des élèves et des contextes du quotidien (oral de tous les jours).

En adéquation avec ce que prône la recherche : **Les jeunes doivent apprendre à adapter leurs prises de parole aux différents individus et aux diverses situations qu'ils rencontrent.** (Maurer, 2001, De Grandpré, 2015; Dumais et Soucy, 2020).

## Comment intervenir concrètement?

- Identification d'émotions vécues par les jeunes et les enseignantes au quotidien.
- Identification de situations concrètes de la vie de classe et hors de la classe où la communication est affectée par les émotions.

Identification de situations de communication problématiques

**Tristesse** : Je posais des questions en classe et plusieurs mains étaient levées. J'ai choisi quelques élèves pour répondre, mais pas tous. J'ai poursuivi mon cours et j'ai réalisé qu'une élève pleurait. J'ai placé mes élèves en action et j'ai ensuite été la voir. Elle pleurait, car je ne l'avais pas choisi pour répondre et elle pensait que je l'avais ignorée et ça l'a rendu triste au point de pleurer. J'étais loin de penser qu'elle pleurait pour une telle raison, car je la choisis souvent. On a discuté et la situation s'est rétablie.

**Message non verbal** : Une élève vient me voir à la fin d'un cours et elle était triste et un peu fâchée. Elle m'a dit qu'une autre élève l'avait regardée, dans le cours précédent, avec des yeux qui voulaient dire « T'es bin fatigante, tu te plains tout le temps ». Je lui ai demandé si elle avait parlé à l'élève qui lui a fait un regard et la réponse fut « non, ça ne sert à rien ». Bien sûr nous avons jasé pour désamorcer le tout, car elle ne pouvait plus se concentrer dans ses cours.

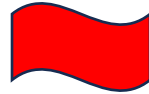
# Maintenant que faire pour aider les jeunes à développer leur compétence à communiquer oralement?

Un questionnement a eu lieu au sein de l'équipe et un travail de recherche s'est fait pour identifier deux choses :

- Des obstacles à la communication
- Des stratégies (astuces) de communication

-Identification des obstacles à la communication présents en classe et des stratégies (astuces) de communication qui pourraient être pertinentes à travailler avec les élèves.

→ Coconstruction d'un document regroupant des obstacles et des astuces de communication.



→ À partir d'ouvrages théoriques;

→ Ajustement et bonification à partir de la réalité de la classe;

→ Ajustement et bonification lors de chacune des rencontres.

**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 de 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  
Cochercheur : **Emmanuelle Soucy**, professeure, Université du Québec à Trois-Rivières  
Cochercheur : **Maité Gouveia**, agente de réadaptation, Centre de services scolaire du Chemin-du-Roy

**Des références consultées :**

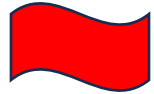
- De Vito, J. A. (1993). *Les fondements de la communication humaine*. Gaëtan Morin éditeur.
- Dumais, C. (2011). [L'évaluation de l'oral par les pairs : pour une inclusion réussie de tous les élèves](#). *Vie pédagogique*, 158, 59-60.
- Dumais, C. et Soucy, E. (2016). [Stratégies pour mieux communiquer avec les enfants, les collègues et les parents](#). *Revue Gardavue de l'Association des services de garde en milieu scolaire du Québec*, 31(1), 22-23.
- Guay, É. et Lapointe, L. (2009). *MILMO. La communication relationnelle au primaire*. Impact! Édition.
- Tremblay, M. B. (2003). *La communication chez les enseignants : Savoir-être et savoir-faire pédagogiques*. Guérin universitaire.

# 5. Les obstacles à la communication

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 faire perdre la face à l'interlocuteur ou au locuteur, c'est-à-dire que la personne peut se sentir déconsidérée, humiliée, désavouée, etc.

29 obstacles  
identifiés.

(Dumais et al., 2024, p. 2)



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! »



# 6. Les astuces de communication



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**.

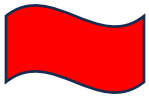
Le fait de ne pas utiliser une astuce de communication à un moment où elle serait utile peut faire en sorte de nuire à la communication et cela peut créer un obstacle à la communication.

15 astuces identifiées.

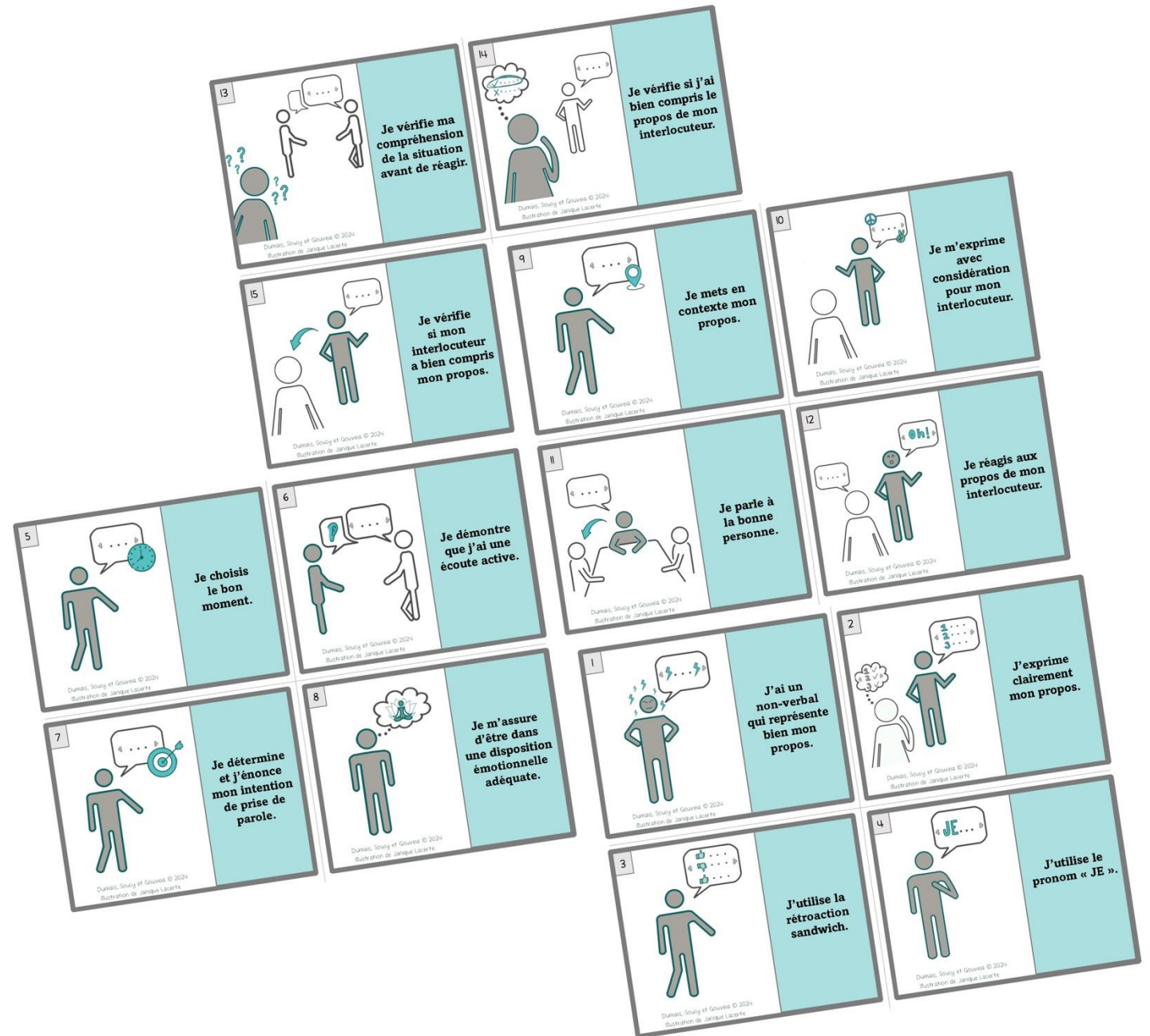
(Dumais et al., 2024, p. 7)



Astuce de communication	Définition	Exemple	Pictogramme
<p><b>J’ai un non-verbal qui représente bien mon propos.</b></p>	<p>Je m’assure que mon corps (visage, main, regard, etc.) et mes gestes reflètent bien ce que je souhaite passer comme message.</p>	<p>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.</p>	 <p>J’ai un non-verbal qui représente bien mon propos.</p>
<p><b>J’exprime clairement mon propos.</b></p>	<p>Je m’assure d’être précis en utilisant des mots et des expressions que mon interlocuteur comprendra.</p>	<p>Au lieu de dire « Je ne comprends rien! », j’explique quelle partie du travail je ne comprends pas en donnant des détails.</p>	 <p>J’exprime clairement mon propos.</p>



# Pictogrammes des astuces de communication de différentes tailles à télécharger.





## 7. Comment intervenir concrètement pour aider les jeunes?

-En classe



-Hors de la classe et de l'école, au quotidien, sur le marché du travail, en famille, entre amis, etc.





## Comment intervenir concrètement en classe?

-Discussion et réflexion autour d'une structure simple, concrète et validée par la recherche qui permettrait d'expérimenter l'enseignement d'astuces de communication et l'identification d'obstacles à la communication tout en tenant compte des émotions.

→ Le modèle didactique de l'atelier formatif (Dumais et Messier, 2016).



→ Ajustement du modèle au regard des obstacles et des astuces.

→ Avant tout, amener les élèves à connaître différentes émotions.

# Les étapes de l'atelier formatif

1

## L'élément déclencheur

- Présentation de contrexemples et d'exemples.

Créer une réaction et un questionnement à partir d'une mise en situation. Intégrer au moins un obstacle à la communication. « Absence de régulateurs »

Identifier l'obstacle à la communication.

2

## L'état des connaissances

- Vérifier les connaissances antérieures.
- Demander les points forts et faibles.

1. Prendre conscience et identifier l'émotion vécue à l'étape 1 (voir tableau des émotions). Elle peut être différente pour chacun, donc meilleure compréhension de l'autre.  
2. Comprendre l'émotion (injustice, manque de respect, image de soi menacée, intégrité remise en question, etc.).  
3. Verbaliser cette émotion.

**But : cibler l'action à entreprendre pour rétablir l'équilibre, le besoin, car désorganisation au niveau cognitif et possibilité de surréagir. Rétablir la communication est une priorité.**

3

## L'enseignement

- Définir l'objet de l'oral et remplir un référentiel.
- Faire du modelage.
- Montrer son utilité dans différents contextes.

Enseigner une astuce de communication.  
« Je démontre que j'ai une écoute active »



# Le référentiel

Le nom de l'astuce de communication	
Quoi?	Définition de l'objet (astuce)
Comment?	Éléments dont il faut tenir compte pour mettre en pratique cet objet
Pourquoi?	Utilité de l'objet
Quand?	Le moment où l'utiliser

(MÉO, 2008 ; Lafontaine et Dumais, 2014)

# Les étapes de l'atelier formatif

4

## La mise en pratique

- Petites activités où les élèves pourront mettre en pratique l'objet de l'oral enseigné.

Répondre à la situation de l'étape 1 ou la refaire en utilisant l'astuce de communication. Amener les élèves à nommer/reconnaître l'émotion vécue.

5

## Le retour en grand groupe

- Vérification des apprentissages et retour en arrière si nécessaire.

6

## L'activité métacognitive

- Fiche réflexive, journal de bord, carte conceptuelle, portfolio.

# Capsule vidéo : Enseigner l'oral par l'atelier formatif



[https://youtu.be/QFVb11\\_E490](https://youtu.be/QFVb11_E490)



# Mise en commun de l'expertise des chercheurs et de l'expertise des praticiens

- Deux ateliers construits en équipes de deux avec le soutien des chercheurs.
  - Mise en pratique en classe.
  - Partage de l'expérimentation lors des rencontres de recherche.
  - Ajustement des ateliers en fonction de l'expérimentation des enseignants et des appuis théoriques des chercheurs.
- Quatre ateliers construits individuellement.
  - Mise en pratique en classe.
  - Partage de l'expérimentation lors des rencontres de recherche.
  - Ajustement des ateliers en fonction de l'expérimentation des enseignants et des appuis théoriques des chercheurs.

## Travail sur les obstacles et les astuces de communication à l'aide de l'atelier formatif

Obstacles à la communication : **Confusion entre les faits et les interprétations**

Astuce de communication : **Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.**

Obstacles à la communication : **Confusion entre les faits et les interprétations**

Astuce de communication : **J'utilise le pronom « je »**

Obstacles à la communication : **Accusation**

Astuce de communication : **Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir**

Obstacles à la communication : **État émotionnel**

Astuce de communication : **Je choisis le bon moment**

Obstacles à la communication : **Mauvais choix d'interlocuteur**

Astuce de communication : **Je parle à la bonne personne**

Obstacles à la communication : **Absence de régulateurs**

Astuce de communication : **Je démontre que j'ai une écoute active**

# Exemple 1 par Karen Dufresne

**Obstacle à la communication :**  
Accusation

**Astuce de communication :**  
Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.

Contexte ayant mené à faire cet atelier avec des élèves en classe ordinaire de français de 3<sup>e</sup> secondaire.



## 1. L'élément déclencheur : une mise en situation

**Audrey, Karine et Justin sont amis depuis le primaire.**

Au bal en blanc de l'école, Karine annonce à Audrey : « J'ai quelque chose à te dire... J'ai entendu que ton chum texte d'autres filles. Je pense qu'il va te laisser. »

Audrey accuse Justin : « Tu textes plein d'autres filles, j'accepte pas ça, t'es pas capable d'être en couple. Je veux pu rien savoir. »

Justin : « J'ai aucune idée de quoi tu parles, je texte aucune fille. Qui t'as dit ça? »

## 2. État des connaissances

Question 1: Selon vous, est-ce que Audrey a bien réagi?

Question 2: Qu'est-ce qui est problématique dans la conversation?



## 2. État des connaissances

Question 3: Comment pensez-vous que les personnes impliquées se sont senties?

Le tableau des émotions

Valence	7 familles	Intensité						
		Très faible	Faible	Assez faible	Moyenne	Forte	Très forte	Extrêmement forte
+	JOIE	Confiant	Satisfait	Content	Joyeux	Heureux	Émerveillé	En extase
+	AMOUR	Doux	Tendre	Affectueux	Amoureux En amour	Passionné	En adoration	En vénération
-	PEUR	Préoccupé	Inquiet	Anxieux	Apeuré	Paniqué	Terrifié	Horrié
-	COLÈRE	Contrarié	Irrité	Énervé	En colère	Exaspéré	Furieux	Enragé
-	TRISTESSE	Affecté	Chagriné	Peiné	Triste	Déprimé	Accablé	Anéanti
-	DÉGOUT	Dérangé	Incommodé	Amer	Dégoûté	Écœuré	Répugné	Horripilé
- ou +	SURPRISE	En alerte	Étonné	Déconcerté	Surpris	Frappé	Stupéfait	Ébahi

**Question 4 : Quel est le  
problème de communication  
principal?**

Identifier  
l'obstacle à la  
communication

## Obstacle à la communication

Accusation

**Accusation**

Faire un reproche ou rendre l'autre responsable de quelque chose de négatif.

« Tu as copié sa partie de travail, c'est évident! »



A graphic of a spiral-bound notebook with ten black rings along the top edge. The notebook is white and has a red border. The background is a light green color with a subtle pattern of small white dots.

## **2. État des connaissances**

Question 5 : Comment Audrey aurait dû réagir quand elle a appris la nouvelle?

### 3. Enseignement

#### Astuce de communication

13



**Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.**

Dumais, Soucy et Gouveia © 2024  
Illustration de Janique Lacerte

# Référentiel

**Astuce de communication :**  
**Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir.**

<b>Quoi?</b>	S'informer avant de réagir.
<b>Comment?</b>	Aller voir la bonne personne, aller à la source. Parler de comment je me sens face à la situation.
<b>Pourquoi?</b>	Pour mieux comprendre, pour m'adapter à comment je me sens.
<b>Quand?</b>	Tout de suite, lorsque je me calme, quand mes idées sont arrangées dans ma tête. Dans toutes les situations.

## **Modelage par l'enseignante**

Reprise de la mise en situation (élément déclencheur) présentée au début dans lequel l'enseignante met en mot comment elle aurait réagi à la place de l'élève en mettant en pratique l'astuce de communication « Je vérifie ma compréhension de la situation avant de réagir ».

## 4. Mise en pratique

En équipe, créez une mise en situation (exemple ou contre-exemple) incluant l'astuce de communication apprise.

Vous la présenterez au reste de la classe.

Nous devons trouver s'il s'agit d'un exemple ou d'un contre-exemple.

## Notes de l'enseignante

Mise en pratique 1: Les cheveux de Jade sont laids et elle pue. (Théâtre)

Mise en pratique 2: Le lunch a disparu. Accusation à tort de son petit frère. (Lecture d'une scène de théâtre)

Mise en pratique 3: Un samedi, Félix se rend compte que les gars sont ensemble sans lui. Les gars pensaient qu'il travaillait (fausse information).

## 5. Retour en grand groupe

Après la présentation de toutes des équipes, nous revenons en grand groupe sur les indices qui ont permis de savoir si l'astuce de communication avait bien été utilisée (pourquoi c'était un contre-exemple ou un exemple).

## 6. Activité métacognitive

Sur une feuille, répondez aux questions suivantes:

- 1- Que retiens-tu de l'activité d'aujourd'hui?
- 2- À quoi cela pourrait te servir dans la vie?
- 3- Donne un exemple concret dans lequel tu utiliserais l'astuce de communication enseignée.





**Quelles sont les  
retombées chez les élèves  
de cet enseignement?**

- Une utilisation du tableau des émotions à l'écrit.
- Une utilisation de l'apprentissage hors de la classe et en classe (retour des parents).
- Astuces reprises en anglais.

# **Comment aborder les obstacles et les astuces de communication dans des contextes qui ne sont pas scolaires?**

Le cas de l'agente de réadaptation de notre recherche.

# Exemple 2 par Rachel Simard

**Obstacle à la communication :**

État émotionnel

**Astuce de communication :**

Je choisis le bon moment.

Contexte ayant mené à faire cet atelier avec des élèves en formation à un métier semi-spécialisé (FMS) et en accès-DEP.



## 1. Mise en situation

J'arrive au travail le matin et j'ai prévu dire à mon patron que j'aimerais une augmentation de salaire, car j'ai su qu'un collègue qui travaille depuis moins longtemps que moi vient d'être augmenté. Je suis prêt. Je sais ce que je veux dire. J'ai prévu lui parler après le « meeting » du matin.

Au « meeting » du matin, mon patron se fâche parce qu'on a du retard dans les commandes, que les clients se sont plaints et qu'on a perdu un contrat. Si on ne reprend pas notre retard, on va être dans le trouble. Je reçois ensuite ma liste de tâches à faire pour la journée.

Directement après la rencontre, je m'approche de mon patron et je lui dis que j'ai su pour l'augmentation de mon collègue et que ce n'est pas juste. Moi aussi je mérite une augmentation et je travaille fort depuis un an et demi ici.

Mon patron me répond très fort : « T'as pas compris ce que je viens de dire? On est dans le trouble et tu penses que je vais te donner une augmentation? » et il s'en va.

# Les étapes à suivre

1. Mise en situation

2. Questionner

3. Identifier les émotions vécues et l'obstacle à la communication

4. Identifier l'astuce de communication et l'expliquer

5. Transformer la mise en situation de départ et modelage

**Obstacle à la communication**

**Définition**

**Exemple**

**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.

**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.



# Les étapes à suivre

1. Mise en situation

2. Questionner

3. Identifier les émotions vécues et l'obstacle à la communication

4. Identifier la stratégie de communication et l'expliquer

5. Transformer la mise en situation de départ et modelage

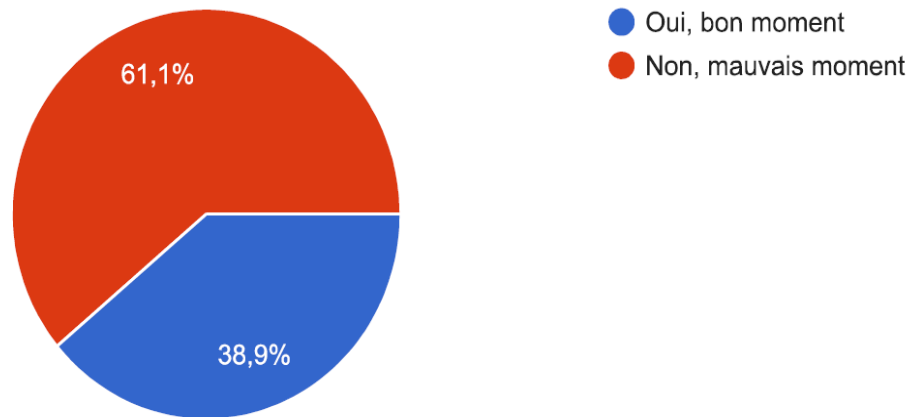
6. Mise en pratique dans d'autres contextes

7. Synthèse et liens avec d'autres contextes

Ma mère entre du travail en chialant que mes souliers au milieu de l'entrée font du sable partout dans la maison. Je lui annonce que je suis accepté dans mon Dep!

 Copier

18 réponses



Demander de changer de place en classe alors que l'enseignante est en colère.



## **Quelles sont les retombées chez les élèves de cet enseignement?**

- Les élèves réinvestissent tout de suite les apprentissages en stage, mais surtout au quotidien dans la classe.
- Les élèves se questionnent et questionnent l'enseignante sur les émotions vécues et sur les bonnes réactions à avoir.
- Les élèves participent, car ils ont l'impression que cela leur est réellement utile.

# Ce que pensent les participantes de la recherche de cette façon d'aborder l'oral?

- Pourquoi est-ce important de travailler dans une perspective de développement de compétences en littératie?
- Pourquoi est-ce utile de travailler des obstacles à la communication ainsi que des astuces de communication avec les élèves?
- Qu'est-ce que cela a changé en classe et hors de la classe de consacrer du temps aux émotions dans votre enseignement?



# 6. Conclusion

Nos résultats de recherche mettent de l'avant le **rôle central de l'oral et des émotions** parmi les **compétences en littératie** à développer chez les adolescents et adolescentes ainsi que les jeunes adultes, et la pertinence de s'intéresser à l'oral pragmatique.

**L'oral pragmatique semble un besoin pour** les adolescents et adolescentes ainsi que les jeunes adultes comme le laissent sous-entendre les travaux aux autres ordres d'enseignement (Maurer, 2001; De Grandpré, 2015). Enseigner seulement les genres oraux ne semble pas suffisant.

Les **astuces de communication seraient davantage pertinentes que les actes de parole** à la fin du primaire et au secondaire, du moins dans le contexte actuel et dans le milieu où a eu lieu la recherche.

Nous croyons que le fait que les jeunes puissent **identifier des obstacles à la communication** et qu'ils sachent **utiliser des astuces de communication** pourra leur permettre d'aborder une panoplie de sujets avec autrui, qu'il s'agisse de **sujets sensibles, personnels ou professionnels**, à l'école et hors de celle-ci, maintenant et plus tard.

# Limites

- Quatre enseignantes seulement.
- Un milieu spécifique seulement.
- Cela permet tout de même de connaître une réalité peu documentée en ce moment et de proposer des façons de faire.



Un site en construction pour en connaître davantage sur la recherche et télécharger des ressources pour l'enseignement et l'évaluation de l'oral pragmatique.

[www.astucesdecommunication.ca](http://www.astucesdecommunication.ca)

The screenshot shows the website 'Astuces de communication' with the subtitle 'Recherche sur l'oral pragmatique'. The logo for 'UQTR Université du Québec à Trois-Rivières' is in the top right. A blue navigation bar contains the word 'Accueil'. On the left, a menu lists: 'Accueil', 'Présentation du projet', '+ Public cible', '+ Fondements théoriques', 'Astuces et obstacles de communication', '+ Enseigner l'oral', '+ Évaluer l'oral', 'Questions et réponses', '- Ressources gratuites', 'Ressources gratuites', 'En français', and 'In english'. The main content area features three images: 1) A woman in a pink blazer talking to a student, labeled 'ORAL PRAGMATIQUE'. 2) A student and a man working with a robot, labeled 'LITTÉRATIE'. 3) A student reading a book in a classroom, labeled 'ÉMOTIONS'.

## 8. Questions

Avez-vous des questions ou des commentaires?

[christian.dumais@uqtr.ca](mailto:christian.dumais@uqtr.ca)

[www.christiandumais.info](http://www.christiandumais.info)



Lien pour télécharger les documents :

<https://tinyurl.com/Litteratie2024>

