

That's clear!

INTRODUCTION À

LA COMMUNICATION INCLUSIVE

MODULE 1

GUIDE DU FORMATEUR



Cofinancé par
l'Union européenne

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Objectifs du module	3
Durée recommandée	3
Matériel nécessaire	3
Accueil et introduction	4
Objectif	4
Script du formateur	4
Brève présentation du projet	4
Idée d'activité brise-glace	5
Activité : Les quatre niveaux de communication	6
Objectif	6
Explication du formateur	6
Activité	7
Le modèle émetteur-récepteur	8
Objectif	8
Explication du formateur	8
Point clé à expliquer	8
Activité	9
Causes courantes de malentendus	10
Objectif	10
Activité de réflexion	10
Discussion en groupe	10
Comment éviter les malentendus	12
Objectif	12
Idées clés à mettre en avant	12
Activité facultative en binôme	12

Activité : Communiquer sans paroles	13
Objectif	13
Présentation du formateur	13
Organisation	13
Points à souligner	14
Accent mis sur l'inclusion	14
Conclusion du module	15
Script de clôture	15
Questions de réflexion finale	15
Évaluation rapide facultative	15

Introduction

Objectifs du module

À l'issue de ce module, les participants devraient être capables de :

- comprendre les principes fondamentaux de la communication ;
- identifier les différentes formes de communication ;
- comprendre comment naissent les malentendus ;
- prendre conscience des barrières culturelles, émotionnelles et linguistiques ;
- adapter la communication à différents publics ;
- réfléchir à des pratiques de communication plus inclusives dans le cadre du travail auprès des jeunes.

Durée suggérée :

2 à 2,5 heures

Matériel nécessaire

- projecteur ;
- tableau à feuilles mobiles ou tableau blanc ;
- fiches d'activités imprimées ;
- papier A4 ;
- des marqueurs et des stylos ;
- téléphone ou ordinateur pour Mentimeter / code QR (facultatif).

Accueil et introduction

Objectif

Créer une atmosphère propice au bien-être et présenter les objectifs du projet.

Script du formateur

« Bienvenue à ce premier module consacré à la communication.

Aujourd’hui, nous allons réfléchir ensemble à la manière dont nous communiquons, aux difficultés que nous rencontrons parfois et à la façon dont nous pouvons rendre la communication plus inclusive. »

« Dans le domaine de l’animation jeunesse, la communication est essentielle.

Nous travaillons avec des jeunes issus de milieux, de cultures, de niveaux linguistiques et ayant des besoins différents.

Ce module nous aidera à mieux comprendre ces différences. »

Brève présentation du projet

Présentez brièvement :

- les objectifs du projet ;
- le concept d’inclusion ;
- les groupes cibles :
 - les jeunes issus de l'immigration ;
 - les jeunes en décrochage scolaire ;
 - les personnes présentant des difficultés cognitives ;
 - les jeunes en situation de précarité.

Idée d'activité pour briser la glace

Questions d'introduction

Demandez au groupe :

- « Que signifie pour vous une communication réussie ? »
- « Avez-vous déjà vécu un malentendu majeur ? »

Notez quelques mots-clés au tableau.

Activité : Les quatre niveaux de communication

Objectif

Découvrir les différentes dimensions de la communication.

Explication du formateur

« La communication ne se résume pas aux mots.

Lorsque nous interagissons avec quelqu'un, plusieurs niveaux de communication interviennent simultanément. »

Présentez les 4 niveaux :

1. La communication verbale

Ce que nous disons ou écrivons.

2. La communication non verbale

Les gestes, les expressions faciales, la posture.

3. Communication paraverbale

La manière dont nous parlons :

- le ton ;
- volume ;
- vitesse ;
- intonation.

4. Communication visuelle

Images, pictogrammes, emojis, signes, couleurs, symboles.

Activité

Distribuez la fiche d'activité.

Demandez aux participants de :

- décrire ce que comprend chaque niveau ;
- donner un exemple concret.

Durée suggérée

5 à 10 minutes.

Discussion en groupe

Invitez les participants à partager leurs exemples.

Questions possibles

- « Quel niveau de communication utilisez-vous le plus souvent dans votre travail ? »
- « Quel niveau est à l'origine du plus grand nombre de malentendus ? »
- « Les emojis facilitent-ils toujours la communication ? »

Notes pour le formateur

Insistez sur le fait que :

- une même phrase peut être interprétée différemment selon le ton utilisé ;
- la communication non verbale varie d'une culture à l'autre ;
- certains publics s'appuient davantage sur la communication visuelle.

Le modèle émetteur-récepteur (Shannon&Weaver)

Objectif

Comprendre le fonctionnement de la communication.

Explication du formateur

Présentez les 4 étapes :

1. L'émetteur envoie un message
2. Le message transite par un canal

Exemples :

- une conversation en face à face ;
- un appel téléphonique ;
- WhatsApp ;
- e-mail ;
- réseaux sociaux ;
- langage corporel.

3. Le destinataire interprète le message

4. Le destinataire répond

→ c'est ce qu'on appelle le « retour d'information ».

Point clé à expliquer

« Le message envoyé n'est pas toujours le message reçu. »

Donnez des exemples simples :

- un message rédigé trop rapidement ;
- une mauvaise interprétation du ton ;

- des informations manquantes ;
- une ironie mal interprétée.

Activité

Demandez aux participants de créer un exemple personnel en suivant les 4 étapes.

Exemples possibles :

- organiser une réunion ;
- envoyer un message ;
- demander de l'aide ;
- fixer un rendez-vous.

Durée suggérée

10 minutes.

Débriefing

Points à retenir :

- les malentendus éventuels ;
- informations manquantes ;
- l'importance du contexte.

Questions d'animation

- « Vous est-il déjà arrivé d'envoyer un message très clair qui a tout de même été mal compris ? »
- « Quels canaux de communication sont à l'origine des plus grandes confusions ? »
- « La communication numérique facilite-t-elle vraiment la communication ? »

Causes courantes des malentendus

Objectif

Identifier les obstacles à une communication claire.

Activité de réflexion

Lisez plusieurs situations et posez-vous la question suivante :

« Parmi ces situations, lesquelles avez-vous déjà vécues ? »

Exemples :

- interpréter différemment les mots ;
- se sentir jugé à cause du ton utilisé par quelqu'un ;
- mal interpréter un emoji ;
- ne pas écouter attentivement à cause du stress ;
- recevoir un message ambigu.

Discussion de groupe

Orientez la discussion sur :

Les différences culturelles

Exemples :

- les gestes ;
- l'humour ;
- l'ironie ;
- la politesse ;
- les règles de courtoisie au téléphone ;
- les styles de communication professionnels.

Les différences générationnelles

Exemples :

- l'utilisation des majuscules ;
- les emojis ;
- messages vocaux ;
- attitudes vis-à-vis des appels téléphoniques.

Le stress et la fatigue

Expliquez que :

- le stress réduit la capacité d'attention ;
- la fatigue affecte la compréhension ;
- les environnements où l'on doit mener plusieurs tâches de front rendent la communication plus difficile.

Le jargon professionnel

Encouragez les participants à réfléchir aux :

- les acronymes ;
- la terminologie Erasmus+ ;
- le vocabulaire technique ;
- les mots qui semblent « évidents » pour les professionnels, mais pas pour les jeunes.

Suggestions de débat

- « Faut-il adapter notre façon de parler en fonction de notre public ? »
- « Le langage professionnel peut-il exclure certaines personnes ? »
- « L'humour facilite-t-il toujours la communication ? »

Comment éviter les malentendus

Objectif

Développer de bonnes pratiques de communication.

Questions pour le groupe

- « Que pouvons-nous faire pour éviter les malentendus ? »
- « Quelles attitudes favorisent une communication inclusive ? »

Idées clés à souligner

Reformuler

- « Si je comprends bien... »

Poser des questions

- « Pourriez-vous préciser ? »

Vérifier la compréhension

- « Est-ce clair pour tout le monde ? »

Pratiquez l'écoute active

- Évitez les suppositions et les préjugés
- Adaptez votre langage
- Choisissez le bon moment pour communiquer

Activité facultative en binôme

Par deux :

- une personne explique les consignes ;
- l'autre les reformule ;
- discutez des difficultés rencontrées.

Activité : Communiquer sans paroles

Objectif

Découvrir les limites et les atouts de la communication non verbale.

Introduction du formateur

« Certaines personnes communiquent davantage par le biais d'images, de gestes ou d'expressions faciales.

C'est particulièrement important pour les personnes confrontées à des barrières linguistiques ou cognitives. »

Organisation

Formez 4 groupes.

Chaque groupe se voit confier une tâche :

- mimer une situation ;
- exprimer une émotion ;
- dessiner une idée ;
- mettre en scène une scène, un jeu ou un concept sans parler.

Les autres groupes doivent deviner le message.

Durée suggérée

15 à 20 minutes.

Débriefing en groupe

Questions suggérées

Pour les participants ayant joué le rôle :

- « Avez-vous eu de la facilité à faire passer votre message ? »
- « Qu'avez-vous ressenti ? »

Pour les observateurs :

- « Pourquoi certains messages étaient-ils difficiles à comprendre ? »

Points à souligner

La communication non verbale dépend du contexte :

- Les gestes sont culturels
- Les expressions faciales ne sont pas universelles
- Un seul canal de communication ne suffit souvent pas
- La communication visuelle peut aider... mais peut aussi être source de malentendus

Accent mis sur l'inclusion

Reliez l'activité au public cible de l'animation jeunesse :

- les jeunes issus de l'immigration ;
- les jeunes ayant des difficultés de lecture ;
- les jeunes présentant des neurodiversités ;
- les groupes multiculturels.

Conclusion du module

Texte de clôture

« Les malentendus font naturellement partie de la communication.

L'important est d'apprendre à les identifier et à les réduire. »

« Une communication inclusive nécessite :

- l'écoute ;
- de l'adaptation ;
- du temps ;
- et une attention aux besoins des autres. »

Questions de réflexion finale

- « Quel est le principal enseignement que vous retenez de ce module ? »
- « Que souhaiteriez-vous mettre à l'épreuve dans votre pratique professionnelle ? »
- « Quel changement concret pourriez-vous mettre en œuvre ? »

Évaluation rapide facultative

Utilisez :

- Mentimeter ;
- des post-it ;
- nuages de mots ;
- enquêtes d'humeur.

Exemples :

- « Un mot pour décrire ce module »
- « Une chose que je vais essayer »
- « Un défi de communication que je souhaite encore améliorer »