

That's clear!

IDENTIFIER LES OBSTACLES

À LA COMMUNICATION

DANS

LES STRUCTURES JEUNESSES

MODULE 2

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	4
Objectifs du module	4
Durée recommandée	4
Matériel nécessaire	4
Introduction au module	5
Objectif	5
Script du formateur	5
Aperçu de la session	5
Pourquoi diagnostiquer les obstacles à la communication	6
Objectif	6
Explication du formateur	6
Idées clés à expliquer	6
Sujets de discussion suggérés	6
Exemples tirés de la vie quotidienne	6
Activité : Identifier les obstacles à l'apprentissage	7
Objectif	7
Organisation	7
Instructions	7
Durée suggérée	7
Débriefing	8
Comprendre les obstacles à la communication	9
Objectif	9
Explication du formateur	9
Expliquer les différents types de barrières	9
Message clé	10
Suggestion de réflexion	10

Qui est concerné par les barrières de communication ?	11
Objectif	11
Explication du formateur	11
Profils clés à présenter	11
Sujets de discussion suggérés	11
Activité : identifier les obstacles dans la pratique	12
Objectif	12
Instructions	12
Durée suggérée	12
Présentations en groupe	12
Débriefing par le formateur	12
Obstacles qui se recoupent	13
Objectif	13
Explication du formateur	13
Message clé	13
Suggestion de réflexion	13
Alphabétisation et accès à l'information	14
Objectif	14
Explication du formateur	14
Définition clé	14
Sujet de discussion proposé	14
Connaître le contexte	15
Objectif	15
Questions clés à poser	15
Points à souligner par le formateur	15
Sujets de discussion suggérés	15
Bonnes pratiques pour une communication inclusive	16

Objectif _____	16
Recommandations pour l'introduction _____	16
Rappel important _____	16
Conclusion du module _____	17
Script de clôture _____	17
Questions de réflexion finale _____	17
Activité d'évaluation facultative _____	17

Introduction

Objectifs du module

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

- Identifier les obstacles à l'inclusion dans la communication
- Comprendre comment la communication fonctionne (ou échoue) actuellement dans les structures pour jeunes
- Reconnaître les différents types d'obstacles (cognitifs, sensoriels, psychologiques, situationnels)
- Mener une réflexion sur leur propre pratique et leur environnement

Durée recommandée

2 à 3 heures

Matériel nécessaire

- projecteur
- tableau, feuilles mobiles ou tableau blanc
- post-it ou cartes de couleur
- fiches de travail
- papier et stylos
- connexion Internet (facultative)
- le matériel indiqué sur les fiches d'activité de ce module

Introduction au module

Objectif

Présenter l'idée selon laquelle les barrières de communication sont souvent invisibles et systémiques.

Script du formateur

« Jusqu'à présent, nous avons parlé de la communication en général. »

« Dans ce module, nous allons nous concentrer sur ce qui rend la communication difficile ou inaccessible. »

« Il ne s'agit pas d'identifier des problèmes chez les personnes, mais d'identifier les barrières présentes dans les environnements, les systèmes et les pratiques de communication. »

« Notre objectif est de mieux comprendre ces barrières afin de pouvoir adapter notre communication par la suite. »

Aperçu de la session

Présenter les différentes étapes :

- Identifier les obstacles à l'apprentissage et à la communication
- Comprendre les différents types d'obstacles
- Analyser des situations concrètes
- Réfléchir à la pratique professionnelle

Pourquoi diagnostiquer les obstacles à la communication

Objectif

Comprendre l'impact d'une communication inaccessible.

Explication du formateur

« Lorsque la communication n'est pas adaptée, les personnes peuvent se sentir exclues, désorientées ou incapables de participer. »

« Cela peut entraîner un désengagement, des erreurs ou une perte de confiance. »

« Les barrières sont souvent invisibles. Mais elles affectent de nombreuses personnes dans des situations quotidiennes. »

Idées clés à expliquer

- Les barrières de communication sont courantes
- Elles touchent plus de personnes qu'on ne le pense
- Elles ne sont pas toujours liées à un handicap
- Elles proviennent souvent de la manière dont l'information est présentée
- Ces barrières peuvent être temporaires ou permanentes

Sujets de discussion suggérés

- « Avez-vous déjà eu du mal à comprendre des informations ? »
- « Qu'est-ce qui vous a posé problème ? »
- « Qu'avez-vous ressenti ? »

Exemples tirés de la vie quotidienne

- formulaires administratifs
- sites web
- instructions

- matériel scolaire
- services publics
- communication dans la langue maternelle par rapport à la communication dans une langue étrangère

Activité : Identifier les obstacles à l'apprentissage

Objectif

Explorer ce qui rend l'apprentissage et la compréhension difficiles.

Organisation

Distribuez aux participants des cartes de couleur :

- une couleur = facteurs internes
- une couleur = facteurs externes

Instructions

Demandez aux participants de :

- d'écrire un obstacle par carte
- de faire la distinction entre :
 - internes (fatigue, stress...)
 - externes (bruit, instructions peu claires...)

(Exemple tiré de l'activité « La mer des obstacles à l'apprentissage »)

Durée suggérée

10 à 15 minutes

Débriefing

À retenir :

- les obstacles sont variés
- beaucoup sont d'ordre environnemental
- elles ne sont pas toutes visibles

Comprendre les obstacles à la communication

Objectif

Identifier les principaux types de barrières.

Explication du formateur

« Les barrières de communication peuvent avoir différentes origines. »

« Elles ne se limitent pas à la langue. Elles peuvent être cognitives, sensorielles, émotionnelles ou liées à la situation. »

Expliquer les différents types de barrières

Cognitifs / liés au développement neurologique

- dyslexie, TDAH, autisme
- difficultés de traitement de l'information

Sensorielles

- déficiences visuelles ou auditives

Psychologiques

- anxiété, stress, traumatisme

Situationnelles / invisibles

- fatigue
- langue non maternelle
- faible niveau d'alphabétisation
- compétences numériques

Message clé

« Les obstacles ne se trouvent pas chez les personnes.

Elles résident dans l'interaction entre les personnes et l'information. »

Suggestion de réflexion

- « Quels obstacles rencontrez-vous dans votre travail ? »
- « Lesquels sont le plus souvent ignorés ? »

Qui est concerné par les barrières de communication ?

Objectif

Comprendre que les obstacles touchent un large éventail de personnes.

Explication du formateur

« Un langage simple et une communication inclusive profitent à de nombreux profils, et pas seulement aux personnes en situation de handicap ou ayant un faible niveau d’alphabétisation. »

Profils clés à présenter

- les personnes en situation de handicap
- les migrants / les locuteurs non natifs
- les jeunes ayant un faible niveau d’alphabétisation
- les personnes en situation de stress ou de fatigue
- les personnes confrontées à des situations inhabituelles

Sujets de discussion suggérés

- « Qui pourrait être exclu par votre mode de communication actuel ? »

Activité : identifier les obstacles dans la pratique

Objectif

Appliquer les concepts à des situations réelles.

Instructions

En groupes, analysez une situation :

- un document
- un atelier
- un site web
- un service

Identifiez :

- qui est concerné
- quels sont les obstacles
- quelles conséquences elles entraînent

Durée suggérée

30 à 40 minutes

Présentations en groupe

Chaque groupe présente ses conclusions.

Débriefing par le formateur

Point à retenir :

- les obstacles sont souvent multiples
- elles dépendent du contexte
- elles peuvent être atténuées

Obstacles qui se recoupent

Objectif

Comprendre comment les obstacles interagissent.

Explication du formateur

« Les obstacles existent rarement isolément. »

« Elles se chevauchent souvent et se renforcent mutuellement. »

Message clé

« Plus les obstacles s'accumulent, plus la communication devient difficile. »

Suggestion de réflexion

« Pouvez-vous imaginer une situation où plusieurs obstacles coexistent ? »

Alphabétisation et accès à l'information

Objectif

Comprendre le rôle de l'alphabétisation.

Explication du formateur

« L'alphabétisation est la capacité à comprendre et à utiliser des informations écrites dans la vie quotidienne. »

Définition clé

« L'alphabétisation aide les personnes à :

- de comprendre les informations
- de s'orienter dans la vie quotidienne
- d'accéder aux services et à leurs droits »

Sujet de discussion proposé

« Que se passe-t-il lorsque l'alphabétisation est limitée ? »

Connaître le contexte

Objectif

Établir un lien entre les obstacles et les situations concrètes.

Questions clés à poser

- Qui est votre public ?
- À quels obstacles pourrait-il être confronté ?
- Dans quelle situation reçoivent-ils des informations ?

Points à souligner par le formateur

« Vous ne pouvez pas éliminer tous les obstacles.

Mais vous pouvez en réduire un grand nombre en adaptant votre communication. »

Sujets de discussion suggérés

« Quels obstacles existe-t-il au sein de votre organisation ? »

Bonnes pratiques pour une communication inclusive

Objectif

Préparer la transition vers le module 3.

Recommandations pour l'introduction

- simplifier la structure
- réduire la surcharge d'informations
- utiliser plusieurs formats
- s'adapter au contexte

Rappel important

« La communication inclusive ne se limite pas au langage.

Elle concerne également le contexte, le format et l'accessibilité. »

Conclusion du module

Script de clôture

« Les barrières à la communication sont souvent invisibles, mais elles ont des conséquences bien réelles. »

« En les identifiant, nous faisons le premier pas vers une communication plus inclusive. »

Questions de réflexion finale

- « Qu'est-ce qui vous a surpris ? »
- « Quels obstacles souhaitez-vous aborder en priorité ? »
- « Qu'allez-vous observer différemment à partir de maintenant ? »

Activité d'évaluation facultative

Les participants partagent :

- un apprentissage
- un obstacle identifié
- une action qu'ils souhaitent entreprendre