

Communiquer autrement

MA_2026_2027
MA26_1112C
Daniel Beghdad



Introduction à la communication

Communiquer vient du verbe latin « communicare » qui signifie “être en relation avec”. dans son sens premier veut dire « mettre en commun, faire part de, partager »

« Communicare » est un verbe dérivé de « communis » qui signifie commun.

Etymologiquement il dérive aussi des verbes « mouvoir » et « muer »

La communication n'est pas seulement verbale. Il existe plusieurs approches possibles de la communication (sociologique, linguistique, médiatique...)

Nous allons survoler plusieurs aspects de la communication dans la première partie du cours. La deuxième partie sera consacrée à une réflexion collective sur les mises en place d'actions concrètes pour communiquer autrement tant auprès des publics accompagnés qu'en externe, et ce, afin de favoriser l'inclusion des travailleurs en situation de handicap

Un travail d'intelligence collective

Nous avons listé au tableau tous les mots que nous pouvions mettre en lien avec le mot « Communiquer ». La contrainte était d'utiliser des verbes d'action. Les voici:

accepter, accompagner, adapter, aimer, analyser, approfondir, apprendre, argumenter, commander, comprendre, confier, divulguer, donner, échanger, écouter, écrire, émettre, enquêter, entretenir, envahir, étayer, fermer, formuler, garder, influencer, informer, interroger, lire, mentir, motiver, négocier, observer, offrir, orienter, parler, partager, poser, propager, proposer, questionner, recevoir, recueillir, reformuler, regarder, retenir, savoir, sélectionner, signer, simplifier, s'opposer, s'ouvrir, transmettre, unifier, valoriser

Communiquer en bonne intelligence

Dans son sens le plus courant aujourd'hui, l'intelligence désigne la faculté de comprendre, de saisir par la pensée, de l'assimiler et de s'adapter à des situations nouvelles. Elle regroupe des capacités de conceptualisation, de logique, d'apprentissage et de résolution de problèmes.

Le sens du mot « intelligence » lié à la communication (Travailler en bonne intelligence)

- Le mot *intelligence* vient du latin *intelligentia*, lui-même dérivé du verbe *interlegere* (qui signifie littéralement « choisir entre » ou « lier entre elles » des choses).
- Dans l'expression « *travailler en bonne intelligence* », on retrouve un sens plus ancien mais toujours très vivant : la compréhension mutuelle, l'accord, la complicité et la communication harmonieuse.

Définition précise : Dans ce contexte, l'intelligence désigne la qualité d'une relation fondée sur une parfaite entente, une coordination fluide et une communauté de vues.

Quand on dit que des personnes agissent « en bonne intelligence », cela signifie :

- Qu'elles communiquent efficacement et de manière transparente.
- Qu'elles partagent une compréhension commune de leurs objectifs.
- Qu'elles évitent les conflits grâce à une écoute mutuelle (elles se « comprennent à demi-mot »).
- Ainsi, l'exercice réalisé en classe pour lister les mots en lien avec « intelligence » a été un travail réalisé en bonne intelligence.

Communiquer, c'est l'outil de l'« intelligence collective »

Pour qu'un groupe travaille « en bonne intelligence », il doit s'accorder. Sur le tableau, on retrouve les verbes pivots de cette synchronisation :

« Unifier », « Partager », « Échanger », « Accepter » : C'est la définition même de la mise en commun. L'intelligence ici n'est pas individuelle, elle naît de la capacité à connecter les esprits pour qu'ils fonctionnent ensemble.

La communication comme processus cognitif (l'intelligence pure)

Communiquer n'est pas juste émettre un son, c'est réfléchir. On trouve une mine de verbes liés aux fonctions cognitives supérieures de l'intelligence :

« Comprendre », « Analyser », « Observer », « Approfondir », « Retenir » : Avant de transmettre, l'intelligence intègre et traite l'information.

« Formuler », « Reformuler », « Adapter », « Simplifier » : C'est l'intelligence de la vulgarisation et de la clarté. Reformuler ou simplifier un message pour qu'il soit compris par l'autre demande une réelle agilité intellectuelle.

L'intelligence émotionnelle et relationnelle

Communiquer en « bonne intelligence », c'est capter le non-dit, l'état d'esprit de l'autre, et adapter sa posture:

« Écouter », « Accompagner », « Confier », « S'ouvrir » :
L'intelligence relationnelle commence là où le bavardage s'arrête.
L'écoute active est la clé de voûte de l'entente mutuelle.

L'intelligence stratégique et d'influence

Enfin, l'intelligence sert à agir sur son environnement, à convaincre et à structurer la pensée des autres. C'est l'art de la rhétorique et de la négociation :

« Argumenter », « Étayer », « Négocier », « Proposer », « Motiver » : On est ici dans l'utilisation intelligente de la communication pour faire avancer un projet, résoudre un conflit ou emporter l'adhésion.

Plan du cours

1. le « modèle de Shannon et Weaver »
2. Le schéma de Ronan Jakobson
3. Théorie de la proxémique
4. La communication médiatique
5. L'école de Palo Alto
6. La rhétorique
7. Communiquer autrement

1. le « modèle de Shannon et Weaver »

Claude Shannon était un ingénieur et mathématicien qui travaillait pour les laboratoires de télécommunications *Bell*. Son but était purement technique : optimiser la transmission des signaux téléphoniques et réduire au maximum les interférences (les fameux « parasites ») sur la ligne.

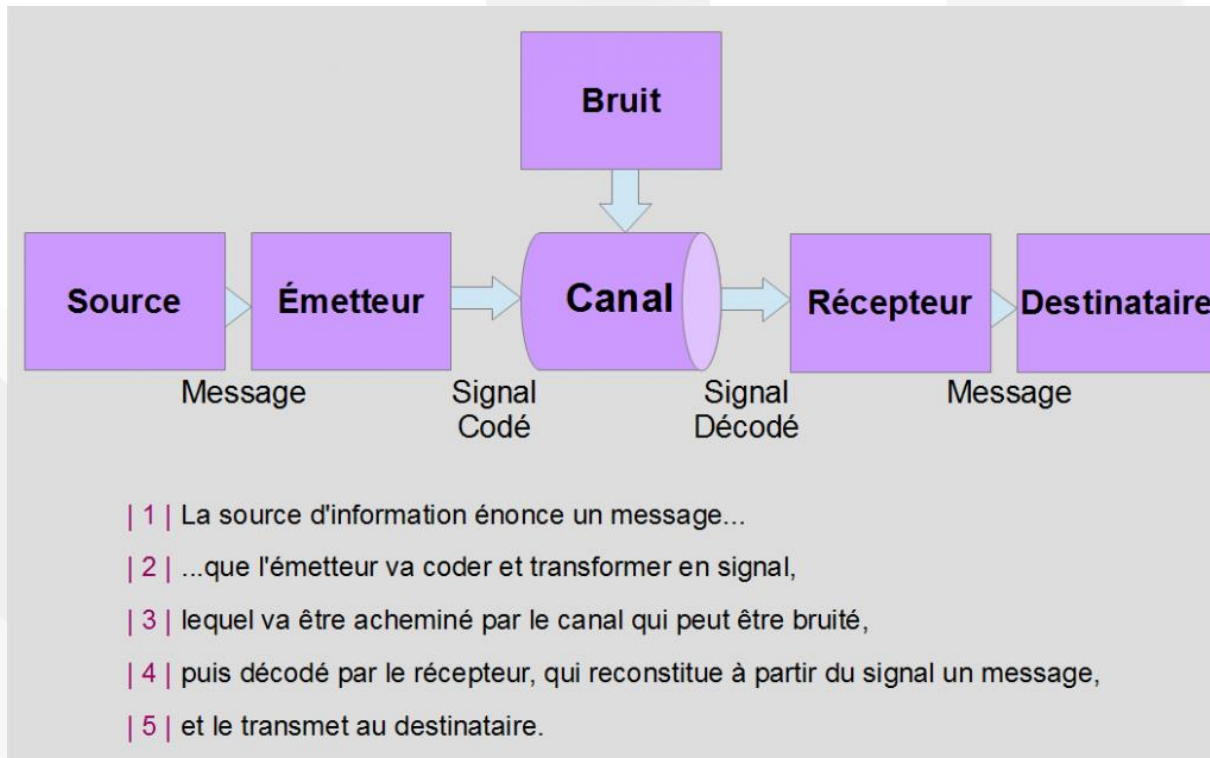
C'est le philosophe et scientifique Warren Weaver qui a ensuite vulgarisé ce modèle pour l'appliquer à la communication humaine. Ce schéma est une excellente base de départ, mais il est très linéaire et "mécanique". Il considère la communication comme une simple transmission d'informations d'un point A à un point B.

1. le « modèle de Shannon et Weaver »

Le modèle de Shannon oublie l'intelligence relationnelle. Dans votre liste de verbes ("*écouter*", "*s'ouvrir*", "*interpréter*", "*échanger*"), on voit bien que la vraie communication humaine n'est pas juste un message qui passe dans un câble, mais une construction mutuelle où le récepteur réagit, filtre et réinterprète.

D'autres auteurs plus tard (comme Norbert Wiener avec le concept de "feedback", ou l'école de Palo Alto) sont venus corriger ce schéma pour en faire un modèle circulaire et vivant.

1. le « modèle de Shannon et Weaver »



https://laboragora.com/index.php/2017/05/27/communication_shannon_et_weaver/

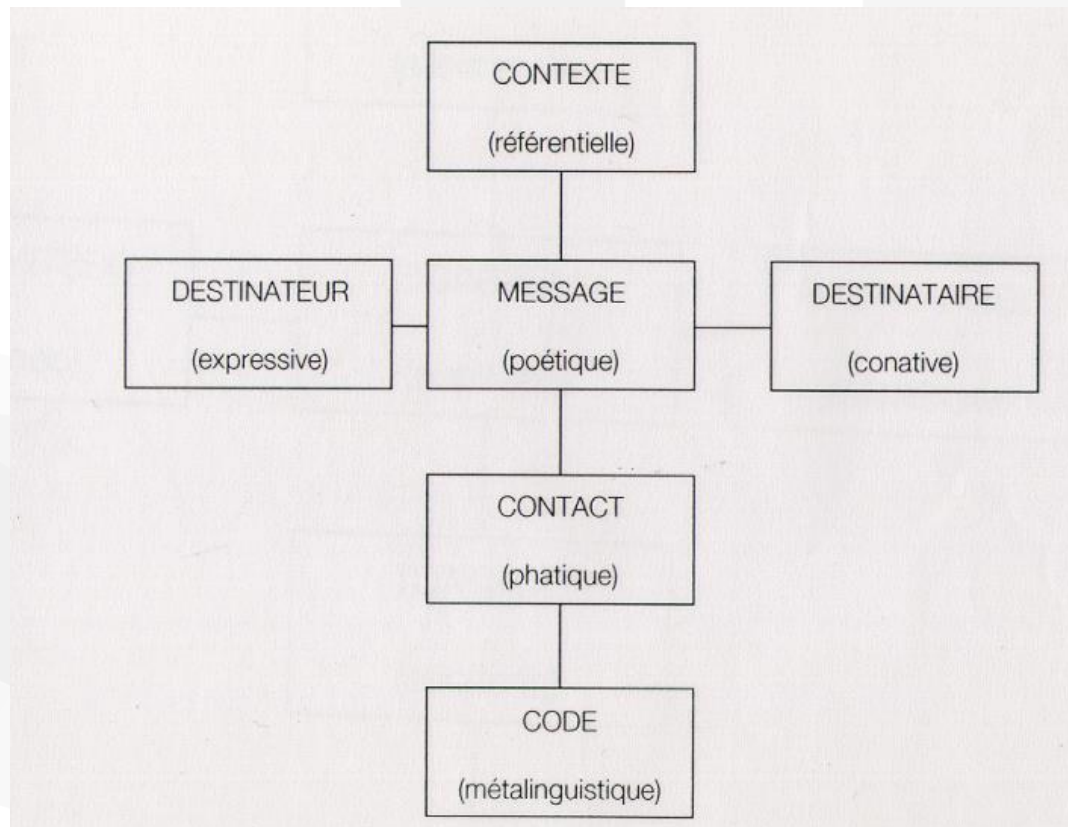
2. Le schéma de Roman Jakobson

Né à Moscou en 1896, Roman Jakobson est un linguiste et théoricien de la communication d'origine russe. Très tôt, il se passionne pour le langage, la poésie et l'avant-garde artistique.

L'ouvrage majeur dans lequel apparaît son célèbre modèle s'intitule *Essais de linguistique générale*, publié en France en 1963 (le modèle de la communication ayant été initialement présenté lors d'une conférence en 1958, puis publié en anglais en 1960).

Le dépassement du modèle technique : Avant Jakobson, la communication était vue de manière mécanique (un émetteur envoie un signal à un récepteur à travers un canal, comme un téléphone). Dans ses *Essais*, Jakobson révolutionne cette approche en affirmant que le langage ne sert pas uniquement à transmettre une information brute. Selon lui, chaque message remplit une fonction spécifique selon l'élément sur lequel on met l'accent (le contexte, l'émotion de l'émetteur, la relation avec le récepteur, etc.).

2. Le schéma de Ronan Jakobson (suite)



2. Le schéma de Ronan Jakobson (suite)

La fonction référentielle

Cette fonction concerne principalement le référent auquel renvoie le message. Autrement dit à cet état du monde dont parle le message. Il s'agit de la fonction informative de tout langage.

La fonction expressive

Elle est centrée sur le destinataire, sur l'émetteur et lui permet d'exprimer son attitude, son émotion, et son affectivité par rapport à ce dont il parle. Tous les traits dits suprasegmentaux - intonation, timbre de la voix, etc. - du langage parlé se rattachent à la fonction expressive.

2. Le schéma de Ronan Jakobson (suite)

La fonction conative

Elle est centrée sur le destinataire. Il s'agit de reconnaître au langage une visée intentionnelle sur le destinataire et une capacité d'avoir sur ce dernier un effet. C'est cette dernière orientation qui a été développée par les pragmaticiens à la suite de la théorie des actes du langage développée par Austin J.L. (1970), *Quand dire, c'est faire*, Paris, Seuil. Les formes grammaticales qui permettent l'instanciation de cette fonction sont par exemple le vocatif, l'impératif.

La fonction phatique

Cette fonction sert "simplement" à établir la communication, à assurer le contact et l'attention entre les interlocuteurs. Il s'agit de rendre la communication effective et effective. Je dis "simplement" avec une certaine ironie, car tous ceux qui sont habitués aux formes de communication médiatisée par ordinateur savent combien l'absence de ces modalités de régulation de la communication peuvent entraver la convivialité et l'efficacité au sens le plus strict.

2. Le schéma de Ronan Jakobson (suite)

La fonction métalinguistique

la fonction métalinguistique répond à la nécessité d'expliciter parfois les formes mêmes du langage. A chaque fois que je m'assure que mes interlocuteurs partagent le même code que moi et, comme moi appellent bien un chat un chat, je fais appel à la capacité qu'a la langue de pouvoir expliciter ses propres codes, ses propres règles et son propre lexique.

La fonction poétique

Cette dernière fonction met l'accent sur le message lui-même et le prend comme objet. Il s'agit donc de mettre en évidence tout ce qui constitue la matérialité propre des signes, et du code. Il s'agit de tous les procédés poétiques tels que la métaphore, la métonymie...

3. Théorie de la proxémie

Les rapports humains sont en partie régis par des distances interpersonnelles qui varient selon les contextes culturels, sociaux et émotionnels.

Ces distances définissent les zones d'interaction dans lesquelles les individus se sentent à l'aise ou en danger selon le degré de proximité avec autrui. Une typologie classique de ces distances a été proposée par **Edward T. Hall** dans sa théorie de la proxémie (années 1960).

3. Théorie de la proxémique (suite)

1. **Distance intime** (0 à 45 cm environ)

Usage : Relations très proches (partenaire amoureux, enfant, famille proche, parfois soins médicaux ou situations d'urgence).

Caractéristiques : Contact physique possible ou constant. Forte implication sensorielle (voix basse, odeurs, chaleur corporelle). Réservée à ceux en qui l'on a pleine confiance. Une intrusion dans cette zone peut être perçue comme une agression.

2. **Distance personnelle** (45 cm à 1,20 m)

Usage : Relations amicales, discussions entre collègues proches, entretiens en face à face.

Caractéristiques : Permet des échanges chaleureux mais non intrusifs. Zone souvent utilisée dans les contextes sociaux détendus. Respectée dans les discussions sincères ou personnelles sans être intimes.

3. Théorie de la proxémie (suite)

3. **Distance sociale** (1,20 m à 3,50 m)

Usage : Relations professionnelles, interactions entre personnes peu connues, réunions de travail.

Caractéristiques : Moins d'implication émotionnelle. Distance de sécurité permettant une communication formelle. Courante dans les interactions entre professionnels (enseignant/élève, médecin/patient hors examen...).

4. **Distance publique** (au-delà de 3,50 m)

Usage : Prise de parole en public, conférences, interventions devant un groupe.

Caractéristiques: Relation unidirectionnelle possible (un parle, les autres écoutent). Représente une mise à distance sociale et symbolique (autorité, statut). Typique des espaces institutionnels ou médiatiques.

4. La communication médiatique

Le journaliste se sert du schéma de Roman Jakobson (code, contexte, message... et fonctions associées) pour écrire. Son rôle est de récolter les informations, les vérifier, les recouper puis les mettre en forme.

Lors d'une interview, il adapte son écoute par le regard et l'acquiescement (fonction phatique)

En fonction de la ligne éditoriale de son média, il choisit ses sujets et détermine un angle (point de vue)

Les bases de la communication sont utilisées en journalisme, elles peuvent être transférées lors d'une approche communicationnelle en travail social.

Quel est mon angle ? Quel est mon point de vue sur la situation ? Ce point de vue est issu d'une position...

Cet angle découle d'une ligne éditoriale (Identité de l'institution). Je défends donc ma position au sein de l'institution pour laquelle je travaille.

4. La communication médiatique - Quelques règles journalistiques

- La règle des 5 w (QQCOQP): Qui? Quand? Quoi? Où? Pourquoi?
- L'angle
- L'interview directive, semi-directive et non directive
- Questions ouvertes (parlez-moi de...) et questions fermées (oui/non)
- L'écriture journalistique et la mise en forme (adapter sa communication à la cible)

5.L'école de Palo Alto

L'approche de la communication selon l'école de Palo Alto

L'école de Palo Alto, fondée autour du Mental Research Institute en Californie dans les années 1950-60, réunit des chercheurs comme Gregory Bateson, Paul Watzlawick, Don Jackson ou Virginia Satir.

L'école de Palo Alto propose une approche de la communication profondément liée à la pensée systémique. Elle est même considérée comme l'une des origines principales de la systémie appliquée aux relations humaines, en particulier dans le champ du travail social, de la psychothérapie ou de l'éducation.

L'approche de Palo Alto est une des bases de la pensée systémique appliquée aux relations humaines :

- Elle met l'accent sur les interactions plutôt que sur les individus isolés.
- Elle propose une lecture circulaire des problèmes (pas de cause unique).

5.L'école de Palo Alto

Quelques idées-clés :

1. On ne peut pas ne pas communiquer

Toute action, silence compris, est porteuse de message. Même quand on ne parle pas, on transmet quelque chose à l'autre (un regard, un geste, une absence...).

2. La communication est un processus relationnel

Ce qui compte, ce n'est pas ce que je dis, mais comment cela est interprété dans la relation. La communication n'est pas un simple échange d'informations, mais un jeu d'interactions qui se construit dans un contexte.

5. L'école de Palo Alto

3. Il y a deux niveaux dans tout message :

- Le contenu (ce qui est dit)
- La relation (ce que cela dit sur la relation entre les personnes)

Un même message verbal peut avoir des effets très différents selon le ton, le contexte, ou le non-verbal.

4. La ponctuation des échanges influence les conflits

- Chaque personne voit l'enchaînement des faits à sa manière (ex. : « je crie parce que tu m'ignores » / « je t'ignore parce que tu cries »).

Cela peut créer des boucles d'incompréhension ou des conflits circulaires.

5. Les interactions peuvent être symétriques ou complémentaires

- Symétriques : les personnes cherchent une position d'égalité (ce qui peut entraîner une rivalité).
- Complémentaires : chacun prend un rôle différent (dominant/soumis, parent/enfant, etc.), parfois de manière rigide.

6. La rhétorique

Pourquoi parler de rhétorique en travail social ?

Même si on n'est pas "orateur", on doit souvent :

- Argumenter une position en réunion.
- Présenter un projet à des partenaires.
- Convaincre un financeur.
- Sensibiliser un public.
- Encourager ou rassurer une personne accompagnée.
- La rhétorique permet de structurer son discours et de s'adapter à l'auditoire.

Les trois piliers de la rhétorique

Ethos : Crédibilité de celui qui parle.

Ex. : posture professionnelle, expérience, éthique.

Pathos : Émotions suscitées chez l'auditeur.

Ex. : récit touchant, regard empathique, tonalité.

Logos : Argumentation logique et structurée.

Ex. : chiffres, faits, enchaînement clair des idées.

Ces trois dimensions peuvent se combiner dans un même discours pour renforcer son impact.

7. Communiquer autrement : Le jeu

Philippe Meirieu en bref

Origines et débuts : Né en 1949, il commence sa carrière sur le terrain comme instituteur, puis enseigne le français et la philosophie en secondaire.

Le théoricien : Devenu professeur des universités en sciences de l'éducation à Lyon, il devient la référence française de la pédagogie différenciée (adapter l'enseignement aux besoins de chaque élève) et des méthodes actives.

L'homme de réformes : Dans les années 1990, il inspire des réformes majeures en France, notamment la création des IUFM (la formation des enseignants) et dirige l'Institut National de Recherche Pédagogique.

Le militant : Figure incontournable de l'Éducation nouvelle et de l'éducation populaire, il est très engagé auprès des CEMEA et a écrit des dizaines d'ouvrages de référence (comme *Apprendre... oui mais comment*).

7. Communiquer autrement : Le jeu

Ses travaux s'inspirent profondément de Jean Piaget, mais aussi d'autres grands psychologues du développement comme Lev Vygotski ou Henri Wallon. Voici comment Philippe Meirieu théorise la place du jeu dans l'apprentissage et la socialisation.

La distinction cruciale : Le « Jeu » contre l'« Infantile »

Dans ses écrits (notamment dans son livre *Le monde n'est pas un jouet* ou son entretien célèbre *Le désir et la règle*), Meirieu apporte une nuance essentielle pour les enseignants : le jeu ne doit pas être confondu avec l'« infantile ».

L'infantile : C'est l'enfant qui refuse toute contrainte, qui est dans le caprice ou la toute-puissance, et pour qui le monde entier est un jouet à sa disposition immédiate.

Le jeu véritable : C'est une activité qui, paradoxalement, possède des règles rigoureuses auxquelles le joueur choisit délibérément de se soumettre. Pour Meirieu, c'est précisément parce qu'il y a des règles que le jeu devient éducatif.

7. Communiquer autrement : Le jeu

Le jeu comme vecteur de socialisation et de langage

Meirieu voit dans le jeu le parfait laboratoire de la démocratie et du « vivre-ensemble » pour l'enfant.

L'entrée dans la loi commune : En acceptant la règle d'un jeu, l'enfant accepte que son propre désir (gagner, posséder tous les jetons, tricher) soit limité par le respect des autres. C'est le premier pas vers la socialisation.

Le langage comme outil de régulation : Dans le jeu, on ne peut pas utiliser la violence physique pour régler un différend. L'enfant est obligé de passer par le langage et la communication pour négocier, argumenter, expliquer une règle ou résoudre un conflit. C'est là que l'on retrouve tous les verbes de votre tableau ("*négocier*", "*échanger*", "*argumenter*").

7. Communiquer autrement : Le jeu

L'héritage de Jean Piaget (et ses nuances)

Piaget a classé le jeu en plusieurs stades (jeu de rôle, jeu symbolique, puis jeu de règles). Piaget expliquait que par le jeu, l'enfant procède à une « assimilation » : il plie la réalité extérieure à ses propres structures mentales pour la comprendre.

Meirieu s'appuie sur cette idée, mais il y ajoute une dimension très pédagogique. Pour Meirieu, le jeu crée un « espace hors menaces ».

À l'école, l'erreur est souvent perçue par l'élève comme une faute ou une humiliation. Dans le jeu, l'erreur fait partie du processus : on peut perdre, "recommencer la partie", tester une mauvaise stratégie sans que notre statut d'élève soit menacé. Le jeu donne donc à l'enfant le courage d'aller vers l'inconnu et de prendre des risques intellectuels.

7. Communiquer autrement : Le jeu

Le jeu n'est pas l'apanage des enfants, c'est un puissant vecteur d'apprentissage tout au long de la vie. Pour des Moniteurs d'Atelier en ESAT, il constitue un outil d'accompagnement remarquable auprès d'un public de travailleurs handicapés.

En s'appuyant sur les principes de Philippe Meirieu, le jeu offre un cadre sécurisant et structuré où s'articulent des compétences clés :

- Le respect des règles : Accepter la règle du jeu, c'est s'entraîner à respecter les consignes de sécurité et les processus de fabrication en atelier.
- L'adaptation et la flexibilité : Le jeu oblige à ajuster sa stratégie face à l'imprévu, développant ainsi l'autonomie et la capacité d'adaptation face aux changements de tâches professionnelles.
- La socialisation et la communication : Jouer ensemble force à négocier, écouter et échanger, renforçant la cohésion d'équipe et la fluidité du travail collectif.
- En détournant le jeu à des fins pédagogiques, le moniteur d'atelier utilise un levier valorisant qui transforme la contrainte en habileté professionnelle et sociale.

7. Communiquer autrement : Le jeu

**De nombreux jeux sont disponibles
au centre de doc pour les étudiants.**

7. Communiquer autrement : Les outils médiatiques

Aujourd'hui encore, les personnes en situation de handicap souffrent d'une « invisibilisation » et « inaudibilisation » médiatique. Le grand public méconnaît également le travail social et ses acteurs.

De nombreuses associations créent ainsi des outils de communication médiatiques (journal, réseau social...) pour faire connaître leurs actions.

En tant que travailleur social, n'hésitez pas à faire remonter au service communication de votre ESAT les informations qui pourraient faire l'objet d'un reportage, d'une interview. Vous pouvez également solliciter la Presse Quotidienne Régionale (PQR) pour couvrir les différentes animations mises en place par votre établissement (journées portes ouvertes, journée du handicap...)

De nombreuses revues mettent en avant la situation des personnes en situation de handicap et les actions des travailleurs sociaux.

Certaines revues sont disponibles au centre de doc pour les étudiants.

7. Communiquer autrement : Les outils médiatiques

De nombreuses revues sont disponibles au centre de doc pour les étudiants.

Elles peuvent être très inspirantes pour créer un journal dans votre structure.

Conclusion

Votre rôle de Moniteur d'Atelier est de favoriser l'inclusion des travailleurs accompagnés. Lorsque vous mettez en place un jeu, organisez une journée portes ouvertes ou réalisez un journal de structure, faites le **avec** les personnes accompagnées. Associez les à ces phases de construction. En développant leurs capacités et compétences en communication vous soutiendrez leur autonomie, leur autodétermination et finalement leur inclusion.

Bibliographie et sitographie

- Ronan Jakobson - Essai de linguistique générale
- Philippe Meirieu – « Y a-t-il une différence entre le jeu et le travail ? »

<https://www.meirieu.com/DICTIONNAIRE/jeu.htm>

Pour aller plus loin:

Lors d'un jeu pendant le cours de la séance « Communiquer autrement », nous avons échangé sur les troubles dys. Voici le lien cité pour mieux les connaître:

- <https://www.radiofrance.fr/franceculture/podcasts/lsd-la-serie-documentaire/quand-le-cerveau-fonctionne-autrement-1990088>

Les chapitres sur « Le modèle Shannon et Weaver », « La proxémie de Edward T. Hall » et « L'école de Palo Alto » ont été réalisés avec l'assistance d'une intelligence artificielle.