| *900 entraînements à la Communication professionnelle* | **Indications pédagogiques** | **A / 31** |
|---|---|---|
| ***Objectif général*** | **A : MAÎTRISER LA TECHNIQUE DE L'ORAL** | |
| ***Degré de difficulté*** | **2** | |
| ***Objectif intermédiaire*** | **3 : ADOPTER UN COMPORTEMENT EN ADEQUATION AVEC LA SITUATION** | |
| ***Objectif opérationnel*** | **1 : Prendre en compte l'espace et l'environnement.** | |
| ***Pré-requis*** | **Aucun** | |
| ***Nombre d'exercices proposés*** | | |
| ***Remarques éventuelles*** | | |

La première partie de ce module va essentiellement s'appuyer sur l'expérience de chacun, ce que chaque apprenant peut en dire, ce que le groupe peut en dire.

Le formateur peut au préalable faire remarquer qu'on perçoit, la plupart du temps, l'espace d'une façon instinctive, automatique. Par exemple, en marchant dans la rue, on ne regarde pas nécessairement par terre et cependant on contourne automatiquement un obstacle qui se présente dans le champ de vision.

Pour cette première partie du module, le formateur invitera les apprenants à prendre davantage conscience de la façon dont ils se meuvent, dont ils captent l'environnement et gèrent l'espace.

Le formateur pourra évoquer une série de situations que les apprenants connaissent tous puisqu'elles touchent à l'espace et à l'environnement mêmes où ils se trouvent. Pour ce faire, le formateur posera des questions sur la façon propre à chacun d'aborder la salle de formation.

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

- Comment faites-vous habituellement pour entrer dans la salle de formation et vous installer? Décrivez-vous oralement avec précision. Un (ou plusieurs) apprenant volontaire fera une imitation de lui-même en reproduisant sa propre entrée et son installation dans la salle, conformément à ce qu'il pense être dans ses habitudes.

- Dans la salle de formation, il arrive le plus souvent que chacun ait « sa place assise » et retrouve cette même place à chaque séance. Décrivez la situation de votre place par rapport à l'ensemble de la salle, au voisinage immédiat (personnes et disposition des lieux : fenêtres, portes, etc.), à la place du formateur.
    - Arrive-t-il que vous changiez de place ?
    - Souvent ? Toujours ? Jamais ?
    - En changez-vous volontiers ou par nécessité ?
    - Pourquoi à cette place précisément ?

- Comment gérez-vous l'espace de votre table dans la salle de formation ? Quel espace de la table occupez-vous autour de vous, de quoi avez-vous avez besoin pour travailler ? (le formateur peut enchaîner sur le poste au travail, le cas échéant).

- Lorsque vous êtes dans la salle de formation, comment se déroulent vos premiers échanges avec les autres apprenants? Essayez de retrouver avec qui vous avez en premier eu un échange en arrivant ici et de quel type d'échange il s'agissait : regards, sourires, communication verbale (univoque, réciproque). Décrivez-vous. Un (ou plusieurs) apprenant volontaire essaiera de s'imiter dans sa façon d'entrer dans la salle ce jour et dans ses premiers échanges avec autrui.

- Lorsqu'un apprenant (ou le formateur) vous adresse la parole, comment le regardez-vous? Décrivez la façon dont vous le regardez. Inversement, lorsque vous parlez à un apprenant (ou au formateur), comment celui-ci vous regarde-t-il ? Décrivez-le.

- Comment le formateur regarde-t-il les apprenants lorsqu'il s'adresse à tout le groupe ? Décrivez le formateur (un apprenant peut également faire une imitation de l'attitude et des regards du formateur).

- Lorsque vous avez à passer au tableau pour expliquer votre travail (ou une idée) au groupe, comment vous adressez-vous à l'ensemble des apprenants ? Imitez-vous.

- Lorsque vous avez à écrire au tableau pour renforcer votre parole orale, comment vous-y prenez-vous ?
    - Comment les autres vous perçoivent-ils, selon vous ?
    - Selon eux ?
    - Y a-t-il une difficulté à s'adresser au groupe tout en écrivant au tableau ?
    - Si oui, que proposez-vous de faire pour y remédier ?

## Se sentir « à l'aise » ... ou pas

La deuxième partie du module va maintenant porter sur l'impression qu'on peut avoir **de se sentir à l'aise** ou **de ne pas se sentir à l'aise** dans un endroit où l'on se trouve.

- Qu'est-ce, pour vous, que *se sentir à l'aise* dans un endroit ? Trouvez d'autres mots pour le dire.

- Qu'est-ce, pour vous, que *ne pas se sentir à l'aise* dans un endroit ? Trouvez d'autres mots pour le dire.

### Situation :

Un nouvel apprenant doit être intégré au groupe plusieurs séances après la constitution du groupe.

Comment peut-on accueillir cet apprenant pour qu'il se sente « à l'aise » dans la salle de formation ? Le formateur notera au tableau les différentes propositions données. Si les propositions tournent vite court, on peut inverser la réflexion : qu'est-ce qui peut faire que le nouveau venu se sente mal à l 'aise ? Comment faire pour l'éviter ?

NB. Les apprenants réfléchiront à cette question en fonction de la disposition de la salle dans laquelle ils se trouvent au moment de cet entraînement.

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANT

## Simulation de cette situation:

Un apprenant prendra le rôle du nouveau venu à partir de son entrée dans la salle. Il s'agit pour le groupe de faire en sorte que le « nouveau venu » se sente à l'aise par tous les moyens possibles – et sans exagération non plus !

> *NB. Si la simulation paraît difficile à réaliser ou prend fin trop rapidement, la situation inverse peut être simulée : quels seraient les moyens pour mettre quelqu'un mal à l'aise, le souci après cette simulation étant alors de l'éviter.*

Dans les propositions et lors des simulations, il a été tenu compte de l'espace et de l'environnement en tant que « facilitateurs » de la communication.

Les apprenants sont maintenant invités à faire le récit de leur expérience : ils raconteront une situation de dialogue, de tête-à-tête ou de contact avec un groupe dans laquelle ils se sont sentis mal à l'aise en raison de l'espace imparti et de l'environnement et essaieront de déterminer en quoi et pourquoi.

Inversement, ils seront invités à relater une situation dans un environnement et un espace où ils se sont sentis d'emblée à l'aise. Ils essaieront de nouveau de déterminer en quoi et pourquoi.

## Variante **:**

Vous recevez pour la première fois quelqu'un chez vous. Vous connaissez très peu cette personne et voulez faire en sorte qu'elle se sente à l'aise. Sur quoi pouvez-vous jouer ?

- votre attitude
- votre lieu
- la place de cette personne dans votre lieu

Inversement : vous recevez chez vous quelqu'un que vous voulez impressionner, que vous voulez mettre mal à l'aise. Comment allez-vous vous y prendre ?

- votre attitude
- votre lieu
- la place de cette personne dans votre lieu

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANT

Seconde variante:

Le groupe donnera des idées pour aménager la salle de formation en vue de différentes situations qui pourraient être, par exemple :

- recevoir pendant une heure un P.D.G. qui fera un discours
- faire un « brainstorming » (le formateur expliquera ce terme)
- faire un buffet pour fêter un événement concernant un des apprenants
- recevoir un groupe de musiciens pour une démonstration
- organiser un spectacle de danse
- etc.

*NB. Il sera tenu compte des questions d'orientation, de perspectives, et de la manière d'utiliser à ces fins particulières tout ce qui est à disposition dans la salle : mobilier, objets, éclairages, etc.*

## Comment perçoit-on un environnement qui n'est pas familier ?

Si chacun perçoit un espace inconnu de façon très subjective, on peut cependant distinguer de grandes tendances, par exemple :

- une personne se dirigera dans un quartier inconnu en se référant à l'orientation du soleil (elle sait qu'elle doit aller vers l'ouest, par exemple)

- une autre personne se dirigera au contraire en suivant attentivement les panneaux indicateurs.

- une troisième personne ne s'aventurera pas dans un lieu inconnu sans l'aide d'un plan détaillé

- une autre personne encore ira le nez au vent en comptant sur les renseignements glanés auprès des passants.

Les apprenants retrouveront probablement quelque chose d'eux-mêmes et de leurs propres tendances dans les quatre attitudes ci-dessus, quitte parfois à en cumuler deux.

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

A titre de second exemple, issu cette fois de l'expérience de chacun, le formateur peut demander aux apprenants comment ils montent et descendent un escalier. Il leur sera demandé de préciser ce qu'ils regardent lors de la montée puis de la descente.

Ici encore, on pourra recenser assez exhaustivement les « tendances » que le formateur notera au tableau.

Parmi celles-ci, on retrouvera sans doute :

A la montée :

- ceux qui regardent les marches sur lesquelles ils vont poser leurs pieds
- ceux qui regardent plus haut dans la volée de l'escalier
- ceux qui regardent la rampe s'ils la suivent de la main
- ceux qui montent « par cœur » sans rien regarder précisément

A la descente :

- ceux qui regardent précautionneusement les marches sur lesquelles ils posent le pied
- ceux qui regardent droit devant eux
- ceux qui regardent plutôt vers le bas de l'escalier sans pour autant regarder les marches
- ceux qui regardent la rampe

De même que cet exemple le montre, chacun a une façon personnelle d'apprécier les distances, d'appréhender l'espace autour de lui, que ce soit en mouvement ou en position statique.

Chacun a par exemple remarqué dans sa propre expérience qu'il n'est pas toujours facile d'envoyer quelqu'un chercher quelque chose dans un endroit qui lui est peu familier. La personne envoyée, en dépit des explications données, tâtonne souvent avant de trouver ce qu'on lui demande de rapporter.

Il en est ainsi précisément parce qu'on n'appréhende pas tous de la même manière la disposition des lieux, l'agencement de l'espace.

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

L'expérience peut être faite en situation:

Un apprenant a pour mission d'aller placer un objet que contient son porte-document ou son sac dans un endroit du bâtiment ; il choisit son objet sans le faire connaître à l'avance ni le montrer.

Pendant ce temps, le formateur – qui se sera procuré un foulard ou une bande de tissu de couleur sombre (noire ou bleu marine) – demandera à un apprenant volontaire de se laisser bander les yeux. Il écrira ensuite au tableau l'endroit de la salle (ou du couloir) où devra se rendre l'apprenant aux yeux bandés. Un autre apprenant lui dictera alors le chemin à suivre au fur et à mesure de son avancée pour rejoindre le lieu de destination.

Les observateurs commenteront ensuite les prestations du « guide » et du « guidé ».

L'apprenant ayant placé l'objet dans une autre partie du bâtiment sera alors de retour. Il donnera la marche à suivre à un autre apprenant pour lui permettre de trouver l'objet et de le rapporter (le choix reste possible : ou dire de quel objet il s'agit ou ne pas le dire, ce qui rend la démarche plus difficile).

Tandis que l'apprenant part à la recherche de l'objet, on relate à l'apprenant qui est de retour l'expérience des yeux bandés et on lui demande de prendre à son tour le rôle, un autre apprenant lui servant de guide.

Lors de cette seconde expérience, on devrait avoir progressé en précision par rapport à la première. Un commentaire des observateurs suivra en établissant la comparaison.

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

Se repérer. S'orienter, faciliter les recherches dans un lieu public

Dans un premier temps, le formateur pourra demander au groupe la différence entre :

VOIR et REGARDER

Les propositions seront notées au tableau.

Le formateur pourra alors faire découvrir qu'on ne voit pas tous de la même façon. Le regard bien souvent est sélectif.

Le formateur demandera aux apprenants d'essayer de définir ce que signifie :

AVOIR UN REGARD SELECTIF

Les propositions seront notées au tableau.

Les apprenants pourront ensuite réfléchir sur les façons d'attirer le regard sur quelque chose :

- qu'est-ce qui peut attirer le regard ?
(les apprenants penseront sans doute à l'objet qu'on indique verbalement pour attirer l'attention sur lui mais on peut aussi considérer le cas d'un objet qui n'est pas à sa place dans un cadre familier, ou d'un objet qui n'est pas attendu dans tel contexte, etc.)

- Comment peut-on attirer le regard d'autrui sur quelque chose

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

Exercice possible:

Le groupe se met d'accord sur un endroit, une pièce connue de tous. Dans quel endroit de la pièce laisser un message à quelqu'un de sorte que cette personne, qui n'est pas prévenue, le voit à coup sûr ? L'expérience peut être tentée dans la réalité pour confirmer ou non les propositions émises par le groupe.

Autre exercice possible :

Compte tenu que nous avons tous des repères qui font partie de notre culture, de notre civilisation et de notre environnement habituel, comment pourrait-on reconnaître un bâtiment public par rapport à un autre ? Par exemple :

- une école
- un hôpital
- une bibliothèque
- un aéroport
- un bureau de poste
- la mairie
- etc.

Comment nous représentons-nous ce lieu ?

Qu'attendons-nous habituellement de la disposition des lieux dans ce bâtiment ?

S'il doit y avoir un « accueil », où se trouve-t-il généralement ? Pourquoi ?

SUITE DE LA FICHE PAGE SUIVANTE

Le formateur pourra enfin demander aux apprenants de relater leur expérience personnelle à ce sujet:

Vous avez dû faire une démarche dans un des lieux cités (ou dans un autre qui est aussi un lieu public).

Les stagiaires pourront éventuellement être aidés par des questions de ce type :

- A quoi vous attendiez-vous ?
- Qu'y recherchiez-vous ?
- Qu'avez-vous trouvé ?
- Etait-ce conforme à ce à quoi vous vous attendiez ?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées pour vous diriger dans ce lieu ?
- Quelle (s) personne (s) avez-vous contactée (s) dans cet endroit ?
- Avez-vous obtenu rapidement ce que vous vouliez ?
- Sinon, à quoi l'attribuez-vous :
    - qui serait de votre fait ?
    - du fait de la disposition des lieux ?
    - du fait des personnes que vous y avez rencontrées ?
- Seriez-vous plus à l'aise si vous deviez y retourner ?

Enfin, les apprenants pourront s'interroger sur des questions de ce genre :

- Comment améliorer l'orientation du public dans un lieu, la communication avec les personnes qui travaillent dans ce lieu ?

- Comment pourriez-vous améliorer votre propre orientation et votre propre communication ?

- Le formateur écrira au tableau ce qui sera dit et les apprenants en feront ensuite une synthèse.

- Etc.