sofréco

TECHNIQUES D’ANIMATION

EN MILIEU RURAL

Programme d’Appui aux Dynamiques Productives

Date : octobre 2011

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES 1

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES 2

CONTENU INDICATIF DU THEME 2

1. INTRODUCTION 3

2. DEFINITION DE LA COMMUNICATION, CONDITIONS D’ETABLISSEMENT ET PRINCIPES DE BASE 4

2.1. DEFINITION 4

2.2. CONDITIONS D’ETABLISSEMENT D’UNE COMMUNICATION 4

2.3. REGLE DE BASE DE LA COMMUNICATION 4

3. PRINCIPAUX ELEMENTS DE BASE DE LA COMMUNICATION 5

3.1. EMETTEUR OU DESTINATEUR 5

3.2. RECEPTEUR OU DESTINATAIRE 5

3.3. MESSAGE 5

3.4. CODE 5

3.5. CANAL 5

3.6. FEED-BACK 6

4. CANAUX DE COMMUNICATION 7

4.1. COMMUNICATION PAR L’IMAGE 7

4.2. COMMUNICATION ORALE 7

4.3. COMMUNICATION ECRITE 7

5. METHODES DE COMMUNICATION 8

5.1. COMMUNICATION DE MASSE 8

5.2. COMMUNICATION DE GROUPE 8

5.3. COMMUNICATION INDIVIDUELLE 8

6. PROBLEMES ET OBSTACLES LIES A LA COMMUNICATION 9

6.1. PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION 9

6.2. OBSTACLES A LA COMMUNICATION 9

7. ATTITUDES D’UN BON COMMUNICATEUR 11

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

Au terme de la formation, les conseillers devront :

* être capables de décrire les principaux éléments de base de la communication ;
* être capables de décrire les canaux de communication ;
* être capables de décrire les méthodes de communication ;
* être capables de décrire les problèmes et obstacles liés à la communication ;
* développer les aptitudes d’un bon communicateur ;
* être capables de mieux communiquer avec les adhérents et les OP de base qu’ils accompagnent.

CONTENU INDICATIF DU THEME

* conditions d’établissement et principes de base de la communication ;
* principaux éléments de base de la communication ;
* canaux de communication ;
* méthodes de communication ;
* problèmes et obstacles liés à la communication ;
* attitudes d’un bon communicateur.

1. INTRODUCTION

Une bonne communication est primordiale pour maintenir une vision partagée du développement par tous les partenaires et des actions coordonnées.

Dans le cadre du Conseil de Gestion aux OP une bonne communication est nécessaire pour assurer l’efficacité des activités du conseiller. Les responsables des OP et leurs membres doivent être informés des avantages du conseil de gestion et des contraintes liées à l’adhésion à une telle démarche et leurs propres responsabilités dans le succès de l’intervention. Ce sont ces éléments qui motiveront leur adhésion et leur engagement à l’offre de conseil proposé. A l’inverse, le conseiller doit fonder son intervention sur les besoins en formation en relation avec la stratégie, les objectifs, les activités des OP qui ne peuvent être révélés que grâce à une bonne communication.

Le conseiller doit être à l’écoute des OP adhérentes au conseil afin de connaître leurs aspirations et besoins réels. Les responsables des OP doivent communiquer et partager les difficultés rencontrées dans la gestion quotidienne de leur OP et les progrès réalisés avec le conseil. Le conseiller analysera avec chaque OP sa situation particulière et pourra ainsi lui proposer des solutions adaptées.

1. DEFINITION DE LA COMMUNICATION, CONDITIONS D’ETABLISSEMENT ET PRINCIPES DE BASE
   1. DEFINITION

La communication signifie échange d'informations et de messages entre les individus, y compris les idées, les émotions, la connaissance, les compétences, etc.

Le terme désigne à la fois les aspects sociaux et technologiques (radio, téléphone, télévision, satellite et moyens de transport). Dans le cadre de ce cours, nous nous intéressons plus aux aspects humains qu’à ceux technologiques.

* 1. CONDITIONS D’ETABLISSEMENT D’UNE COMMUNICATION

Il n'est pas possible de ne pas communiquer : l’absence de communication lui-même est déjà un moyen de communiquer. Dès que les individus sont conscients de la présence directe ou indirecte des autres, il y a une forme de communication. Deux conditions fondamentales sont nécessaires à l’établissement d’une communication. Il s’agit :

* Première condition : communiqué, "c’est établir des relations avec quelqu’un". Il est donc nécessaire, pour qu’une communication soit établie, qu’il y ait un émetteur ou destinateur et un récepteur ou destinataire et qu’un message soit délivré du premier (émetteur) vers le second (récepteur). Les messages peuvent être d’ordre sonore ou visuel.
* Deuxième condition : la deuxième condition nécessaire pour établir une communication est que le message soit compréhensible pour le récepteur. Le message, ou [signe](http://www.lettres.net/files/signe.html), comporte toujours un [signifiant](http://www.lettres.net/files/signifiant.html) et un [signifié](http://www.lettres.net/files/signifie.html). Le signifiant est la forme utilisée pour transmettre le message : un dessin, un mot, un geste, qu'entend ou que voit le récepteur du message. Le signifié est ce que représente le message transmis, ce qu'il veut dire. Pour qu'une communication soit réellement établie, il est donc impératif que le signifié soit compris par le récepteur.
  1. REGLE DE BASE DE LA COMMUNICATION

La règle fondamentale de la communication, que personne ne devrait jamais perdre de vue est la suivante : pour qu'une communication fonctionne, le langage utilisé doit être impérativement celui du récepteur. Il faut toujours avoir présent à l'esprit que l'essentiel n'est pas ce qu'on dit mais ce qui est reçu. En d'autres termes, il faut continuellement se mettre à la place du récepteur, pour bien communiquer, car, il peut y avoir une différence entre les messages envoyés et ceux reçus par le destinataire.

1. PRINCIPAUX ELEMENTS DE BASE DE LA COMMUNICATION

La communication suppose donc plusieurs éléments. Il s’agit de :

* l'émetteur ;
* le récepteur ;
* le message ;
* le code ou langage sous lequel le message est formulé ;
* le canal de transmission ou la voie par laquelle va circuler le message de l'émetteur vers le récepteur ;
* le feed-back.
  1. EMETTEUR OU DESTINATEUR

L'émetteur, élément, qui comme son nom l'indique, émet un message. Il formule le message sous un code compris par le ou les récepteurs et le transmet via un canal accessible à ces derniers.

* 1. RECEPTEUR OU DESTINATAIRE

Il reçoit le message et l’interprète en fonction de ses connaissances, de ses sentiments et de la perception qu’il a de l’émetteur.

* 1. MESSAGE

Le message est l’élément porteur d'information. Il est transmis de l'émetteur vers le récepteur via le canal de transmission. Le message doit être simple, adapté aux besoins et aux connaissances du ou des récepteur (s).

* 1. CODE

C’est le langage sous lequel le message est formulé. Le langage doit être accessible au destinataire du message ou le récepteur. C’est la forme utilisée pour transmettre le message : un dessin, un mot, un geste, qu'entend ou que voit le récepteur du message.

Par exemple : La langue dans lequel le message est délivré doit être comprise et parlée par le récepteur. Si vous utilisez des signes ou des symboles, ils doivent également être compris par le récepteur. En règle pratique, l’utilisation d’un signe ou d’un symbole particuliers pour être compris, doit résulter d’une convention entre le conseiller et les adhérents ou les membres des OP.

* 1. CANAL

C’est la voie par laquelle va circuler le message de l'émetteur vers le récepteur. Le canal doit être accessible à l’émetteur. Il peut s’agir de la radio, de la télévision, de la voix, d’un bulletin d’information ou d’une fiche technique. Par exemple, si vous choisissez de diffuser des émissions radio ou télévision, vous devez vous assurer que le ou les récepteurs du message disposent de télévision ou de radio et peuvent capter la fréquence de diffusion de l’émission. Par contre, si vous choisissez de diffuser un bulletin technique, vous devez vous assurer que le ou les récepteurs savent lire dans la langue de diffusion choisie.

* 1. FEED-BACK

Dans une conversation par exemple, chaque interlocuteur est tour à tour émetteur et récepteur, le sens de la communication s'inversant alternativement. Toute information est interprétée par le récepteur et de ce fait, l'interprétation change selon les valeurs, attitudes, et croyances de l’émetteur aussi bien que du récepteur, la compréhension et l'attitude des deux sur le sujet, les sentiments de chacune des personnes par rapport à l'autre et les circonstances dans lesquelles se fait l'échange des messages. C'est pourquoi, il est si important d'avoir un feed-back et un échange d'informations. Une information à sens unique est vite sujette à de mauvaises interprétations.

1. CANAUX DE COMMUNICATION

La communication s'établit à travers plusieurs canaux, par exemple, la voix, les images, la radio et la télévision, l'écriture, les supports visuels, les ordinateurs, etc.

* 1. COMMUNICATION PAR L’IMAGE

Les images sont non seulement un moyen d'expression artistique, mais un outil réel de communication bien antérieur à l'écriture. Actuellement, il existe des images fixes (dessins, peintures, gravures...) et des images animées (cinéma, image vidéo...).

Une image est un assemblage de points, de lignes, de surfaces, de couleurs, dont la disposition donne parfois l'illusion du volume, de la lumière, du mouvement, de la vie. Toute image suppose un [point de vue](http://www.lettres.net/files/point_de_vue.html), ce qui est montré par l'image est en fait ce qui est vu par l'œil de son auteur. Toute image à un sens et peut remplir certaines fonctions. Il s’agit :

* fonction référentielle : elle peut être descriptive ou narrative, comme dans les BD ; elle peut aussi être informative ou explicative, comme dans les documentaires et sur les schémas ;
* fonction poétique : elle peut être expressive en suscitant des sentiments, ou [symbolique](http://www.lettres.net/files/symbole.html) (qui ne représente jamais la réalité telle que nous la connaissons) ;
* fonction [injonctive](http://www.lettres.net/files/injonctif.html) et [argumentative](http://www.lettres.net/files/argumentatif.html) : la [caricature](http://www.lettres.net/files/caricature.html), la publicité, le dessin humoristique veulent nous convaincre ou nous faire réfléchir.
  1. COMMUNICATION ORALE

Dans la communication orale, l'émetteur (ou locuteur) et le récepteur (ou interlocuteur) sont en principe en présence l'un de l'autre. D'autres éléments sont ainsi importants : l'expression du visage, les [gestes](http://www.lettres.net/files/gestuelle.html), les intonations de la voix. Lors de la communication orale, la grammaire est souvent peu élaborée. On utilise souvent des phrases juxtaposées, voire disloquées ou inachevées. Le vocabulaire est souvent [familier](http://www.lettres.net/files/familier.html). Ce qui marque avant tout la communication orale est sa spontanéité : la parole est vivante, inscrite dans le temps, sans modification possible au moment où on l'émet.

* 1. COMMUNICATION ECRITE

Dans la communication écrite, le destinataire est éloigné. Le message doit donc être complet, achevé, lisible. La grammaire doit donc correspondre à l'usage correct, ainsi que la ponctuation et l'orthographe. Le vocabulaire est en général plus élaboré qu'à l'oral. Ce qui marque avant tout la communication écrite est le souci d'être compris du destinataire, à qui on ne pourra pas toujours expliquer une deuxième fois le message qu'on veut lui transmettre.

Les communications écrite et orale sont appelées communication verbale.

1. METHODES DE COMMUNICATION

Les méthodes de communication peuvent être divisées en celles qui sont utiles pour la communication de masse, celles qui le sont pour la communication en petits groupes et celles qui le sont pour la communication individuelle (personne à personne).

* 1. COMMUNICATION DE MASSE

La communication de masse est essentiellement à sens unique, exemples: le tam-tam, la radio ou la télévision, les journaux ou les posters. Dans ces cas, les «récepteurs» de l'information ont peu de chance de donner un feed-back à «l’émetteur».

* 1. COMMUNICATION DE GROUPE

Les réunions, les assemblées villageoises ou les sessions de formation constituent des occasions où le conseiller utilise la communication de groupe. Les diapositives, les flip-charts et autres supports visuels permettent plus de feed-back et de discussions.

* 1. COMMUNICATION INDIVIDUELLE

Les méthodes individuelles telles qu'une conversation directe ou par téléphone entre deux personnes permettent une réelle communication à double sens. Même dans les circonstances où la communication à double sens est possible, cela ne veut pas dire qu'elle a toujours lieu. Une conversation peut n'être rien de plus qu'une personne donnant des ordres et une autre les acceptant tous.

1. PROBLEMES ET OBSTACLES LIES A LA COMMUNICATION
   1. PROBLEMES LIES A LA COMMUNICATION

La communication est mal assurée entre les adhérents et les responsables/membres d’OP accompagnées et le conseiller lorsque ce dernier pense qu'il connaît mieux que les autres et doit décider pour eux, ou lorsque les OP elles-mêmes ne se sentent pas suffisamment informées du rôle du conseiller et ses activités auprès de leur organisation.

Les problèmes de communication qui peuvent apparaître au niveau du conseiller de gestion par exemple sont entre autres :

* un manque de transparence dans les activités du conseiller : les membres des OP ne sont pas bien informés du travail du conseiller, « il pense qu’il est là pour renforcer l’élite dirigeante dans sa domination des membres de l’OP» ;
* le conseiller ne donne pas suffisamment d’information aux OP pour leur permettre de prendre les décisions elles-mêmes, il prend la décision à leur place ;
* un manque de confiance ou craintes du conseiller qui peut être perçu comme un contrôleur si sa mission n’est pas bien comprise ;
* une ignorance des besoins et des intérêts des élus/membres des OP ;
* un manque de relation du conseiller avec les membres ou une relation privilégiée avec les élus ;
* le conseiller écoute peu ou prend en compte les points de vue des OP qu’il accompagne ou impose les siens.
  1. OBSTACLES A LA COMMUNICATION

La différence de langues entre partenaires en communication peut constituer un problème. Dans de telles situations, il est important de faire attention aux problèmes de traduction et de choix de l'informateur. Il est exigé aux conseillers de comprendre et de savoir parler la ou les principales langues du milieu.

Les obstacles à la communication sont entre autres :

* l'utilisation de jargons sont des obstacles moins évidents mais pouvant néanmoins empêcher une communication efficace. Même si les individus parlent la même langue, il peut y avoir des interprétations différentes pour des termes identiques. Quelquefois il est nécessaire de s'accorder sur les significations des concepts.
* le choix du canal. Si vous diffusez des émissions radios ou télévision, vos partenaires en communication possèdent-ils des récepteurs? Si vous publiez un bulletin pour être distribué, tout le monde peut-il le lire?
* la complexité du message. Un message envoyé peut être trop compliqué pour être compris par le(s) récepteur(s). Il devrait être adapté à leurs besoins et leurs connaissances ;
* les notions préconçues et les préjugés peuvent constituer un obstacle à la communication tant du point de vue de l'émetteur que de celui du récepteur. Par exemple, «Ma décision est déjà prise, ne m'embrouille pas avec les faits» ;
* il y a aussi des obstacles à la communication qui dépendent des relations sociales et des conflits de pouvoir. Les attitudes de supériorité ou les préjugés négatifs qu'une partie entretient vis-à-vis de l’autre, peuvent empêcher l'écoute et leur compréhension ;
* les sentiments et les émotions peuvent affecter la communication. Ce qu'une personne ressent réellement peut ne pas être différent de ce qu’elle dit. Les personnes en position de dépendance peuvent éviter, à la fois, d'envoyer clairement et directement des messages exprimant leur point de vue et de demander des informations de peur d'embarrasser leurs supérieurs.

1. ATTITUDES D’UN BON COMMUNICATEUR

L’une des qualités principales d’un bon communicateur est de «savoir être à l’écoute des autres». Une écoute active vise plusieurs objectifs, à savoir :

* apprendre de nouveaux détails et avoir de nouvelles idées ;
* avoir des informations et mieux comprendre ce qui se dit ainsi que ce que cela signifie exactement ;
* avoir des informations permettant d’évaluer comment vos messages ont été compris en écoutant les commentaires et les questions ;
* créer une atmosphère de compréhension, de respect et d'intérêt mutuels.

« Ecouter » peut sembler une chose facile à faire, cependant, les capacités d'écoute de la plupart des gens sont loin d'être parfaites. Nous pensons que nous écoutons, mais en réalité, bien souvent nous entendons seulement ce que nous voulons entendre. Ceci est presque une attitude naturelle parce que la perception humaine est hautement sélective et la «vitesse de l'acte de penser» ainsi que la cadence d'expression d'une personne sont très différentes. Le cerveau fonctionne si vite que la vitesse relativement lente des mots laisse beaucoup de temps à la mémoire pour penser à d'autres choses. Si on s'attend à ce que le récepteur réponde ou agisse sur ce qui est en train d'être dit, il/elle tend à partager son attention entre écouter autrui et réfléchir sur comment réagir.

Une perception sélective signifie que nous avons tendance à entendre seulement ce qui s'accommode à notre façon de penser ou de ressentir les choses. Une personne peut ne pas être prête à écouter parce que l'idée qui est en train d'être communiquée n'est pas compatible avec ses intérêts ou convictions. Par exemple, il/elle rejette une proposition qui consiste à garder des vaches à lait, s'il/si elle n'aime pas le bétail.

D'autres raisons pour lesquelles une personne peut ne pas écouter sont : l’ennui, la chaleur, le froid, la faim, la soif, la fatigue ou les inquiétudes dues à des problèmes familiaux, de santé ou d’argent.

La capacité d'écoute peut être améliorée simplement en accordant un peu d'attention à ce qui est en train d’être dit. Voici quelques orientations essentielles pour améliorer l'écoute :

* donner des feed-back : un feed-back immédiat est très important pour clarifier sur le champ la signification de ce qui est dit. En posant une question telle que «donc, ce que vous êtes en train de dire, M. ..., est que...» ; s'il y a une mauvaise compréhension, le mieux est de la corriger au plus tôt ;
* écouter entre les mots : très souvent, on dit une chose alors qu'on veut en signifier une autre ;
* cherchez à comprendre les attitudes et les motivations cachées de celui qui parle ou véhicule un message ;
* évitez les feed-back négatifs : pour que le feed-back soit utile, l'environnement doit permettre la libre expression des opinions, des sentiments, des idées, et des attitudes sans récriminations. Les feed-back négatifs pouvant empêcher les gens de faire des commentaires à l'avenir comprennent les réactions non verbales (une attitude d'ennui, un regard dépréciatif, un mouvement de tête, etc.) aussi bien que les critiques verbales.

|  |
| --- |
| **Résumé**  La communication se définit comme un échange d'informations et de messages entre les individus, y compris les idées, les émotions, la connaissance, les compétences, etc. Le terme désigne à la fois les aspects sociaux et technologiques (radio, téléphone, télévision, satellite et moyens de transport). La communication fait intervenir six éléments à savoir :   * l'émetteur, la personne, l’auteur du message ou la personne qui émet le message ; * le récepteur, c’est le destinataire du message ; * le message ; * le code ou langage sous lequel le message est formulé ; * le canal de transmission ou la voie par laquelle va circuler le message de l'émetteur vers le récepteur ; * le feed-back.   La règle fondamentale de la communication, que personne ne devrait jamais perdre de vue est la suivante : « pour qu'une communication fonctionne bien, le langage utilisé doit être impérativement celui du récepteur ». Il faut toujours avoir présent à l'esprit que l'essentiel n'est pas ce qu'on dit mais ce qui est reçu.  On peut communiquer soit oralement, soit par l’image ou par écrit.  Il existe trois méthodes de communication. Il s’agit de :   * la communication de masse (la radio ou la télévision, les journaux ou les posters) ; * la communication de groupe (les réunions et assemblées villageoises) ; * la communication individuelle telle qu'une conversation directe ou par téléphone entre deux personnes.   Certains éléments peuvent constituer un obstacle à la communication. Ce sont :   * la différence de langues entre partenaires en communication ; * l'utilisation de jargons ; * l’inadéquation du canal. |