

RAPPORT DE SYNTHÈSE « NE ME COMPRENDS PAS MAL... »
COMMENT FAIRE FACE AUX DIFFÉRENCES DE LANGUE ET DE LANGAGES AU SEIN D'UN GROUPE ?



JUIN 2010



asbl - vzw
Flora

ISABELLE DE VRIENDT ET SOFIE GIEDTS (CHARGÉES DE PROJETS)
AVEC LE SOUTIEN DU FONDS D'IMPULSION A LA POLITIQUE DES IMMIGRÉS
ET DU FONDS SOCIAL EUROPÉEN



INDEX

1. Introduction	3
2. Messages à transmettre par le/la formateur-trice	5
3. Récepteurs-trices situation des personnes du groupe-cible	7
3.1. Cadre de référence	7
3.2. Interférences internes : parasites de la communication	13
4. Émetteur-trice : situation du – de la formateur-trice avec le groupe-cible	16
4.1. Cadre de référence	16
4.2. Interférences internes : parasites de la communication	20
5. Interférences externes parasites de la communication	22
6. Annexes	23
Annexe 1. Aperçu des rencontres	23
Annexe 2. Article paru le 2 juin 2010 (E-Coulisses)	24

1. Introduction

La réflexion sur la langue et les langages s'inscrit dans le projet «**Du Je au Nous | Van Ik naar Wij**». Ce projet consiste à élaborer, en co-construction avec les différents acteurs impliqués, un outil méthodologique qui vise à sensibiliser les personnes précarisées, d'origine belge et/ou étrangère, à la participation citoyenne. L'outil s'adresse principalement aux formateurs-trices de l'ensemble du secteur d'insertion et les invite à élaborer avec leur groupe une vision commune de la participation citoyenne. Pour ce faire, le groupe en insertion socioprofessionnelle mettra en place une action collective (citoyenne), et ce, de manière participative. C'est donc par la réalisation d'une action collective que les personnes en insertion seront ensuite amenées à comprendre les mécanismes de la participation citoyenne et son impact sur la société, sur l'association, sur le groupe et dans leur vie.

Se questionner sur la participation et sur la méthodologie participative au sein des associations d'insertion, cela implique une **réflexion sur la communication avec et au sein du public des associations d'insertion**, femmes et hommes peu scolarisé-e-s, d'origine étrangère ou non. Pour s'engager en tant qu'association d'insertion dans une dynamique participative qui ne réduit pas le public-cible à une participation de façade, il est nécessaire d'installer une communication d'égal-e à égal-e d'une part entre formateurs-trices et apprenant-e-s, et d'autre part au sein du groupe, entre les apprenant-e-s, femmes et hommes précarisé-e-s d'origine étrangère ou non. Comment dès lors favoriser les échanges entre le-la formateur-trice et le groupe, et au sein du groupe ?

Le rapport propose une **synthèse des réflexions sur la langue et les langages** développées par Flora et les formateurs-trices et coachs d'insertion socioprofessionnelle qui ont participé à une journée d'étude sur le sujet, et/ou aux quatre ateliers qui ont suivi. Nous reprenons en annexe les questions centrales de ces échanges, qui ont permis d'identifier les problèmes de communication et de dégager des solutions. Il nous est apparu pertinent, dans le cadre de cette thématique, de structurer la synthèse de ce travail collectif en suivant le schéma de la communication, avec une attention particulière portée sur l'émetteur-trice et sur le-la récepteur-trice, ainsi que sur l'environnement externe dans lequel le message est transmis.

Pour simplifier et clarifier notre propos, il a fallu choisir de manière arbitraire un-e émetteur-trice et un-e récepteur-trice. L'émetteur-trice sera ici le-la formateur-trice, et le récepteur, le groupe-cible. Même si le sens choisi correspond à une structure classique d'apprentissage, il est essentiel de rappeler l'importance d'inverser les rôles et de permettre au groupe-cible d'être lui-même auteur de messages.

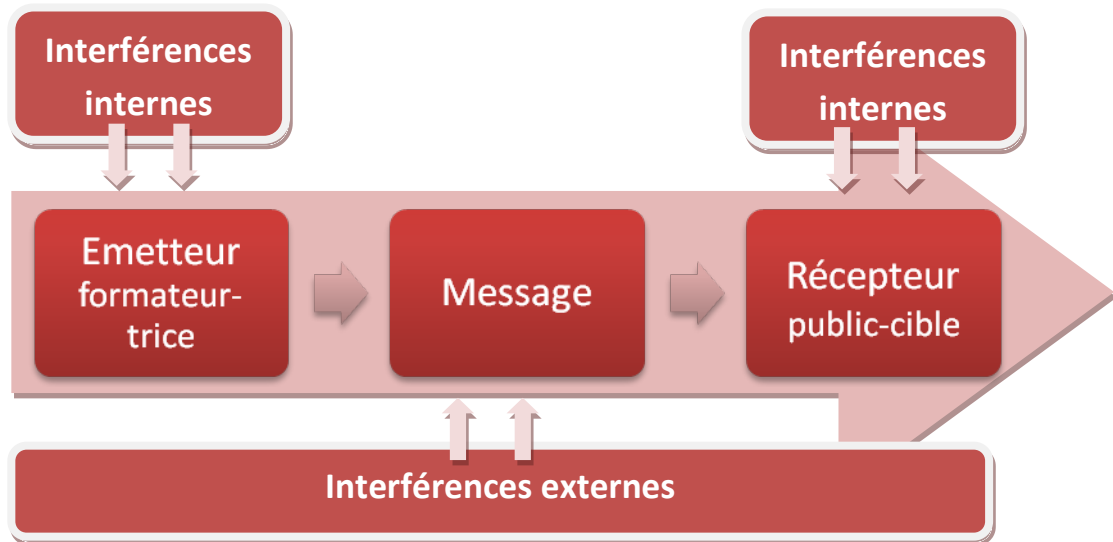
Chaque partie est subdivisée en deux volets : le premier évoque les « dangers » ou les difficultés liés à la communication, le deuxième apporte des idées et des éléments de solution.

DANGERS



IDEES





Le document s'adresse prioritairement aux **travailleurs-euses sociaux-aes du secteur de l'insertion socioprofessionnelle**. Dans chaque partie, les idées proposées sont celles que ces acteurs-trices d'insertion (et leur association) pourraient reprendre, en réponse aux difficultés liées au message, au groupe récepteur, au contexte de la formation, aux objectifs de celle-ci et au- à la travailleur-euse social-e.

En annexe de cette synthèse, vous trouverez :

1. Un aperçu des rencontres entre acteurs d'insertion. Ces rencontres ont permis de rassembler des idées et des outils sur la thématique en insertion socioprofessionnelle.
2. Un article paru en juin 2010 dans la newsletter de Flora, qui présente nos conclusions : pour y accéder directement, [cliquez ici](#). Abonnez-vous [ici](#).

Nous tenons à remercier, pour leur participation à cette réflexion, les associations suivantes* : AUPLUSNET, Buurtservice, CAAMI, Collectif des Femmes, CPAS de Schaerbeek, De Kringwinkel Teleshop, Entre2, EVA, Groep Intro, Groep Intro Brussel, GTB Vlaams Brabant, GTB Vlaanderen, IVCA, Job-Centrum West-Vlaanderen, Job-Link, Le Cid, Leren Ondernemen, Maison de Quartier Helmet, Maison Mosaïque St-Gilles, Mo-Clean, OCMW Antwerpen, OCMW Gent, OCMW Herentals, Vie Féminine Bruxelles, Vokans, Vorming+ Antwerpen, Werkvorm, Wonen en Werken Opleiding.

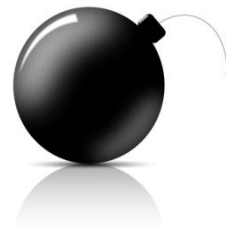
* Si ces associations ont participé à la réflexion sur langue et langages, seule l'asbl Flora est tenue pour responsable de ce rapport.

2. Messages à transmettre par le/la formateur-trice

« *Qu'est-ce que je veux faire passer et comment ?* »

Il est important, en tant que formateur-trice, de réfléchir à l'avance au contenu que l'on veut et/ou doit transmettre. En ce qui concerne la langue et les langages, on peut s'arrêter aux questions suivantes :

- Dans quelle mesure ai-je, à travers la formation que je donne, un rôle dans l'apprentissage de la langue et des codes officiels ?
- Dans mon contexte, l'apprentissage de la langue et des codes officiels est-il nécessaire et possible ?
- Si oui, comment et jusqu'où dois-je m'y impliquer, en tant que formateur-trice ?



- Manque de clarté par rapport aux objectifs poursuivis, dans la relation entre les apprenant-e-s et le-la travailleur-euse social-e (formateur-trice, assistant-e social-e, coach, ...)
- Ralentissement du rythme d'apprentissage par l'obligation de parler exclusivement la langue officielle, dans le cas de publics d'origine étrangère
- Méthodologie :
 - Surcharge de messages simultanés (nombre de messages)
 - Survalorisation des messages liés au contenu, au détriment des messages transmis de manière implicite et notamment liés aux relations entre les personnes
 - Déséquilibre entre les apports du-de la formateur-trice et ceux des apprenants.



- Se poser la question du rôle qu'on joue, en tant que formateur-trice, et que joue la langue officielle au sein de la formation, en terme de communication : frein pour les apprentissages, moteur dans la cohésion du groupe ou objectif de la formation pour une meilleure insertion?
- Impliquer les apprenant-es dans la transmission des messages
- Adapter les contenus au contexte (formation, cours de langue, ...) et à sa propre fonction (accompagnateur-trice, coach, formateur-trice théorique ou pratique, ...)
- Annoncer systématiquement ce qui va être abordé et en montrer le sens et l'objectif.
- Utiliser différents moyens de communication pour transmettre le message : l'oral, l'image, l'écrit, les autres langues, les gestes, ...
- Limiter le nombre de messages
- Dans la préparation, se questionner sur la manière de transmettre le message
- Echanger régulièrement avec d'autres travailleurs-euses sociaux-ales

3. Récepteurs-trices | le groupe-cible

« Quelle est la représentation que je me fais des apprenant-e-s ? »

La situation des personnes du groupe-cible entre elles et avec le/la formateur-trice est essentielle pour comprendre les enjeux de la communication. La communication au sein d'un groupe dépend en effet de facteurs liés aux personnes et/ou au contexte, et notamment à leur histoire personnelle et à leurs expériences. Le cadre dans lequel on communique dans et avec un groupe en insertion socioprofessionnelle se réfère donc autant au contexte socioprofessionnel qu'aux spécificités liées à chaque individu.

3.1. Cadre de référence

Après avoir rappelé les spécificités du groupe cible liées au contexte socioprofessionnel et celles liées aux individus, nous évoquerons les difficultés liées à ces facteurs ainsi que les pistes de solution à explorer.

Facteurs liés au contexte

Les groupes en insertion sont composés de personnes qui vivent dans la précarité (exclusions répétées), des femmes et des hommes (genre) et de personnes de différentes origines (diversité).

Précarité et/ou origine étrangère – connaissance et compétences linguistiques lacunaires, limitées et/ou autres.

- Analphabétisme: les personnes ne maîtrisant pas l'écrit, y compris dans leur langue maternelle, ne peuvent pas faire appel à un soutien de l'écrit.
Remarque: les personnes qui connaissent un autre alphabet se sont déjà approprié l'écrit. Il leur reste néanmoins des difficultés, car elles n'ont pas de repères dans la langue à apprendre.
- Des systèmes de compensation sont souvent mis en place. Par exemple, les analphabètes développent davantage l'expression orale.
- Difficultés multiples liées à la langue et aux apprentissages (langue étrangère, troubles d'apprentissage, ...)
- Culture (dans le sens large du terme) différente : autre usage de la langue, autres codes culturels
- Manière propre d'appréhender la réalité (sur la base des expériences individuelles, ...)

(Sentiment d')Exclusion d'un ou de plusieurs milieux de vie

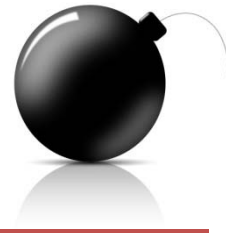
- Survivre et/ou résoudre les problèmes vitaux auxquels on est confronté-e est la priorité n°1.
- Le sentiment d'exclusion a une grande influence non seulement sur la confiance dans les autres, mais aussi sur la confiance en soi. Une reconstruction de cette confiance est essentielle pour une bonne communication.
- L'exclusion mène à un sentiment d'infériorité et de dépendance.
- L'apprentissage de la langue, dans ce contexte, peut être ressenti comme un facteur d'émancipation, ou être vécu comme un objectif accessoire face aux priorités pour assurer sa survie.

Genre – Différences entre les rôles attribués aux différents groupes sociaux (selon leur sexe, origine, religion, ...)

- Dans de nombreuses cultures, il n'est pas encore acquis que les femmes ont droit à la parole, tout au moins en public. Ce constat vaut d'ailleurs encore (partiellement) pour les personnes d'origine belge.
- Influence de l'environnement proche (famille, voisinage, communauté, classe sociale et autre) : les apprentissages peuvent être parfois freinés ou interdits par l'entourage, qui ne voit pas toujours l'avantage à ce que la personne apprenne la langue officielle du pays (ou de la région) d'accueil, rencontre d'autres personnes, et, par là, s'émancipe.

Facteurs liés aux personnes

Il s'agit de différences entre les personnes, liées aux identités (troubles, pathologies, ...) et aux expériences individuelles (traumatismes, ...), qui impliquent différents types de relations et d'apprentissages.



Facteurs liés au contexte

Précarité et/ou origine étrangère

- Peurs, instabilité liées à la langue (étrangère) ou aux échecs : une partie des apprenant-e-s ne sont pas ou peu confiant-e-s dans le système scolaire et n'ont pas pu opérer une assimilation 'scolaire' des notions. La formation peut donc réactiver les échecs ou induire une situation instable, par le fait qu'on maîtrise mal la langue ou la situation (situation ressentie comme inférieure) ; certain-e-s ont perdu leur confiance dans le système scolaire et peuvent faire l'amalgame avec la formation, surtout si celle-ci développe une méthodologie "classique" ou scolaire.
- Démotivation ou absence de motivation, notamment dans le contexte de l'activation (obligation de suivre la formation) : l'activation induit une responsabilité individuelle et une culpabilisation implicite de la personne, vue comme objet plutôt que comme sujet.
- Risque de malentendus accrus par la méconnaissance de la langue de la région et/ou par l'absence d'une langue commune, partagée par l'ensemble du groupe et le-la formateur-trice. Malentendus qui peuvent mener à des conflits entre personnes de cultures différentes.
- Stéréotypes: risque de faire des amalgames et d'oublier qu'on est face à un groupe diversifié, en s'arrêtant à la couleur de peau, aux apparences, aux attitudes , à l'identité (culturelle, nationale, ...) : fausse perception d'une identité collective.
- Par exemple, en tant que formateur-trice, on pourrait supposer que les personnes de langue étrangère rencontrent plus de difficultés dans l'apprentissage(écrit) d'une langue que les personnes d'origine belge. Et pourtant, les personnes alphabétisées – qu'elles soient d'origine belge ou étrangère – peuvent avoir recours à l'écrit, en néerlandais ou dans leur langue maternelle, ce qui peut les aider à apprendre plus rapidement que les personnes analphabètes – d'origine belge ou étrangère.

- Sentiment de saturation : après un certain temps, les stagiaires n'apprennent (presque) plus de nouvelles notions. Les apprentissages stagnent, chacun-e se résigne.

Exclusion (ou sentiment d'exclusion)

- L'interdiction stricte d'utiliser la langue maternelle peut induire un sentiment de culpabilité des personnes de langue étrangère au sein de la formation (moments informels, geste mental pour s'approprier une matière, ...) et même en dehors (éducation des enfants, ...).
- Renforcement du sentiment d'exclusion et d'angoisse dans le cas d'une utilisation exclusive d'une langue que le public-cible (ou une partie du groupe) ne comprend pas
- Absence de prise en considération du contexte du public-cible, avec, en conséquence, un traitement individuel des problèmes, et notamment des problèmes liés à la langue

Genre

- Attitude passive ou fuite des conflits, qui peut être renforcée par une formation ex-cathedra ; inhibition

Facteurs liés aux personnes

- (In)attention : les apprenant-e-s sont parfois incapables de porter leur attention sur le sujet (raisons physiologiques, psychologiques, ...)
- Absence de prise en considération des difficultés d'apprentissage liées à des troubles spécifiques (dyslexie, trouble de l'attention, etc.)
- Tendance à surprotéger les apprenant-e-s (sentiment de supériorité)
- Tendance à infantiliser



Facteurs liés au contexte

Tenir compte de la précarité et de la diversité du public

- Percevoir les spécificités du groupe. Pour mieux percevoir qui est le groupe-cible, il est intéressant, en tant que formateur-trice, de se mettre à la place de l'autre et ensuite de réfléchir sur ce que ça peut signifier pour lui ou elle : se (re)mettre dans la peau d'un-e apprenant-e de langue étrangère (et d'un autre alphabet) et de (ré)expérimenter les mêmes difficultés : frustrations, sentiment de flou, freins à la participation, perte de la confiance en soi aide à mieux adapter le cours au groupe-cible, si celui-ci est composé (au moins partiellement) de personnes dont la langue maternelle n'est pas le français (ou le néerlandais).
- Lever les malentendus par le dialogue interculturel
- Favoriser la rencontre interculturelle par le travail en sous-groupes mixtes, au sein de la formation.
- Etablir des règles avec le groupe, pour une compréhension mutuelle (langue commune) : règles qui ont du sens.
- Reconnaître au sein de la formation la légitimité de la langue maternelle, tout en cadrant l'usage de celle-ci (livres bilingues, bonjours dans la langue maternelle, expression individuelle, etc.)
- Réfléchir aux sous-groupes qu'on forme. Si on veut traiter une difficulté linguistique commune, tenir compte du rapport à l'écrit des apprenant-e-s
- Donner aux participant-e-s (belges et d'origine étrangère) des clés de compréhension de différents domaines en Belgique, tout en reconnaissant et en valorisant leurs savoirs (culturels et autres)
- Se dégager des préjugés et des a priori et s'informer sur la diversité auprès des stagiaires (en les questionnant, en posant sur eux un regard neuf) et auprès de l'équipe de professionnel-le-s (→ via des échanges) et des formations à l'interculturalité.

- Reconnaître la fatigue d'une immersion dans une langue étrangère, et permettre des moments de décompression.

Exclusion (ou sentiment d'exclusion)

création d'un contexte de confiance et de sécurité

- Développer l'écoute, être attentif-ve à l'autre, être rassurant-e
- Face au sentiment de saturation, explorer d'autres méthodes d'apprentissage (gestion mentale : www.ifbelgique.be) et questionner la motivation (projet, intérêt, créativité), la susciter.
- Travailler en sous-groupes aide les stagiaires à prendre conscience que les autres sont confrontés aux mêmes problèmes (↔ isolement et différence)
- Favoriser une approche valorisante
- Créer de l'espace pour l'expression individuelle au sein du groupe
- Donner de l'espace aux stagiaires, stimuler leur participation au sein de la formation: les récepteurs sont aussi des émetteurs !
- Partager (aussi) des histoires positives
- Nommer les progrès, les rendre explicites
- Éviter les relations de pouvoir et d'injustice et promouvoir l'égalité au niveau des personnes et au niveau de la langue.
- Stimuler la solidarité et l'entraide au sein du groupe, notamment en induisant une dynamique de groupe ad hoc, en valorisant l'écoute, le respect, la reconnaissance de l'autre (travail en sous-groupe, energizer, projet collectif, ...), en installant une atmosphère conviviale
- Innover, faire preuve de créativité, et la susciter au sein du groupe

Genre

- Sensibiliser le conjoint à l'importance pour sa femme de maîtriser la langue officielle de la région.
- Considérer les participant-e-s comme interlocuteurs-trices à part entière (pas d'intervention d'un membre de la famille, notamment). Si nécessaire, faire appel à un-e intermédiaire externe, pour une traduction éventuelle (CIRE, Babel) - Informer les stagiaires sur leurs droits.

- Impliquer le groupe, développer une dynamique participative au sein du groupe
- Réserver des moments où ce sont les stagiaires qui transmettent des savoirs(-faire), entre eux-elles et au-à la formateur-trice
- Stimuler l'autonomie du groupe (utilisation et appropriation des outils)
- Permettre aux conflits – éventuellement sous-jacents – de s'exprimer et participer à leur gestion.

Facteurs liés aux personnes

- Questionner le groupe sur sa manière d'assimiler (et d'évoquer) les notions. Adapter le rythme aux participant-e-s
- Reconnaître le temps nécessaire à l'apprenant-e-, en particulier s'il-elle est de langue étrangère, pour évoquer les notions: prévoir un rythme adapté: lenteur et silences (pauses évocatives)
- Tenir compte, en tant que formateur-trice, de la diversité du public, en faisant appel à une diversité de supports et de méthodes pédagogiques. Mettre en œuvre une pédagogie différenciée.
- Nommer les progrès, les rendre explicites
- Rendre possible le travail individuel avec l'apprenant-e (relation interpersonnelle)

3.2. Interférences internes : parasites de la communication

Il existe également des facteurs internes qui brouillent la communication, et qui font que le récepteur donne une autre signification aux mots que le-la formateur-trice, ou qu'il n'entendra pas (tout) le message transmis. Quels sont les éléments qui peuvent faire que les mots, les expressions (intonations, accents, humour, ...), les gestes, le non verbal, le langage corporel, les émotions, les questions, etc. soient interprétés différemment de l'intention, ou qu'ils ne soient tout simplement pas compris ?

Ces éléments peuvent être liés au cadre de référence spécifique au groupe ou à la personne (Représentations spécifiques de la réalité , différents rapports au temps, approches spécifiques), ou aux émotions vécues, au sein ou hors de la formation.



Autres cadres de référence (voir aussi 3.1.)

Relation

- Si l'apprenant-e a une image négative de lui ou d'elle-même, il ou elle peut mal interpréter un message donné.

Non dit

- Langage implicite, suggestions,... Si le message n'est pas explicite, le risque d'une mauvaise compréhension est accru. Il n'est pas toujours évident pour le-la récepteur-trice de percevoir la demande implicite (formulations suggestives, exemples sélectifs, non-dits), ce qui entraîne des malentendus.

Exemple: « Tu trouves aussi qu'il fait froid, ici ? » = "Peux-tu remonter le chauffage?" (injonction) (voir aussi l'article d'Anne Snick « Participatie : varen tussen Scylla en Charybdis... », in *Hoge cultuur is bij uitstek voor zogezegd simpele mensen. Vier teksten over participatie*, Revue Momenten, 2008, nr 1, pp. 27-35, www.demos.be)

Codes

- Le-la récepteur-trice peut donner une autre signification aux mots utilisés par l'émetteur-trice : difficultés à décoder les mots, le langage non verbal ou les images de l'émetteur et à les traduire en idées, pensées ou sentiments.

Emotions

- Le groupe peut avoir des résistances aux apprentissages, non pas liées aux contenus, mais à la relation avec le-la formateur-trice et/ou aux relations interpersonnelles dans le groupe.
- Vu la situation précaire dans laquelle ils-elles sont, il n'est pas toujours évident pour les apprenant-e-s de faire abstraction de certaines émotions, pensées ou de certains soucis.
- Dans certaines cultures, on ne parle pas de soi, de ses émotions. L'ignorer peut induire des malentendus entre formateur-trice et apprenant-e-s, et au sein du groupe-cible, si celui-ci est multiculturel.



Autres cadres de références

Relation

- Favoriser la confiance mutuelle et la métacommunication (voir point 4.2.)
- Veiller au rythme de chacun-e

Non dit

- Formuler des messages clairs, explicites et univoques
- Vérifier au début de la formation ou du cours si toutes et tous et toutes ont compris le système de formation ou de soutien (rôle du-de la formateur-trice, service d'aide, ...) et ce qu'il implique.
- Clarifier le cadre et les objectifs qu'on veut atteindre : questionner et (re)formuler les attentes mutuelles (qu'est-ce que je veux atteindre? + qu'est-ce que les participant-e-s veulent apprendre?)

Codes

- Combinaison de supports de communication verbaux et non-verbaux (voir point 4.2)
- Prévoir au sein de l'association d'insertion socioprofessionnelle un cours ou un coaching en langue.
- Prévoir une traduction (par écrit ou via un-e interprète)
- Usage simple de la langue : être attentif-ve à formuler des messages simples, clairs et compréhensibles, avec une structure et un ordre logiques, concis, directs (aller droit au but) et attrayants (maintenir l'attention)

Emotions

- 'Energizers' (exercices d'échauffement): créer un espace pour s'ancrer dans l'ici et maintenant, pour se défaire des problèmes quotidiens
- Ne pas craindre de nommer les émotions et les pensées propres
- Donner aux apprenant-e-s des outils (vocabulaire, théâtre, photo-langage) qui permettent d'exprimer les nuances et les émotions

4. Émetteur-trice | le-la formateur-trice

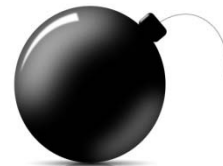
« Comment traduire et transmettre mes idées pour qu'elles puissent être comprises par le groupe-cible? » (codification du message)

La situation du-de la formateur-trice avec le groupe-cible est essentielle pour comprendre les enjeux de la communication. Dans quelle mesure le-la formateur-trice joue-t-il/elle un rôle dans l'apprentissage de la langue et des codes dominants? Cet apprentissage est-il possible et nécessaire? Si oui, comment et jusqu'à quel point?

4.1. Cadre de référence

« Clarifier – pour soi et pour l'autre – mon rôle et les objectifs de mon intervention. »

L'attitude, au sein de l'association, peut différer selon qu'on est coach, formateur-trice, assistant-e- social-e, coordinateur-trice... Et avec cette attitude, le rapport à la langue et aux langages (codes) ainsi que la manière dont on communique avec le public-cible. Le groupe-cible peut-il m'aider à formuler le message?



Autres cadres de référence

Rôles et objectifs

- Prévoir un fonctionnement unilatéral et commun à tous les acteurs de l'association sans tenir compte du cadre (formation, cours de français, coaching, ...) ni de mon rôle spécifique.
- Le-la formateur-trice a souvent clairement intégré le contenu et les objectifs de son cours, mais il-elle oublie parfois de les communiquer explicitement avec le groupe.

Contenu

- En tant que formateur-trice, on peut supposer à tort que les sujets ou les situations sont connus du groupe-cible et nommés (verbalement) par celui-ci.
- Transmission du message difficile et lent (peu efficient) avec des publics de langue étrangère : formation moins rythmée qui entraîne la démotivation des apprenant-e-s → Se questionner sur le rôle de la langue dans la communication : frein ou moteur/ sur mon propre rôle et le(s) moyens au(x)quel(s) je peux avoir recours pour atteindre mes objectifs ?

Expression

- La manière dont on s'exprime en tant que formateur-trice (avec certaines intonations, par des gestes, avec humour ou ironie, ...) peut être interprétée différemment par le groupe-cible (a fortiori s'il est d'une autre culture).
- On peut également trop vite supposer que le français est assimilé (notamment via le cours de français langue étrangère) et que son apprentissage ne demande pas de temps supplémentaire. Or, suivre une formation dans une autre langue, cela peut impliquer, pour la personne, de transposer le message dans sa propre langue, de façon à l'assimiler.

Relation

- Tendance à surprotéger ou à infantiliser: considérer que la personne précarisée et/ou d'origine étrangère doit tout apprendre, comme un enfant. (sentiment de supériorité/position de sauveur)

Langue et langages

- Difficulté du vocabulaire: mots compliqués (citoyen, action, ...), abstraits; images abstraites (codes: flèches, ...), symboles qui appartiennent au monde du – de la formateur-trice, mais pas à celui des apprenant-e-s
- Volonté de simplifier la langue qui a pour effet de ne pas rendre accessibles certains codes ou notions centrales
- Décalage entre la langue du-de la formateur-trice et celle(s) du groupe-cible, entraînant des malentendus ou des découragements. – Les mots qu'on utilise en tant que formateur-trice ne sont pas toujours connus par le groupe. Par exemple, dans certains pays, le rôle de 'travailleuse social-e' n'existe pas, cette notion n'évoque donc rien pour certain-e-s stagiaires.



Autres cadres de référence

Rôles et objectifs

- Expliciter le sens de ce qu'on fait auprès du groupe-cible : Métacommunication. Montrer/établir les liens entre la formation et l'insertion socioprofessionnelle

Contenu

- Bien délimiter et clarifier le contenu des messages qu'on souhaite et/ou qu'on doit transmettre, en fonction du cadre (formation, cours de langue, ...)/ de sa fonction (accompagnateur-trice, coach, formateur-trice, ...)
- Séquencer les cours
- Avoir recours (aussi) à d'autres moyens de communication pour transmettre les messages et se faire comprendre (y compris la langue étrangère) : peu importe, dans certains cas, la langue de transmission, l'important étant que le message soit transmis.
- Partir des expériences du groupe. En fonction du contexte et des possibilités, impliquer les participant-e-s dans la préparation

Relation

- Inviter les participant-e-s à reformuler l'idée, à expliquer avec leurs mots de quoi il s'agit (d'après eux-elles)
- Faire preuve de respect (envers les autres et envers soi-même) et de patience
- Choisir des supports multisensoriels à la communication (image, écrit, mots, gestes, ...), et élargir ainsi le champ des références qui vont aider le-la formateur-trice à entrer en communication avec les apprenant-e-s.
- Se rappeler qu'il s'agit d'une formation d'adultes
- Montrer que le-la formateur-trice n'a pas tout le savoir

Expression

- Veiller au recours à l'humour et/ou à l'ironie, l'explicitier si nécessaire
- Être attentif-ve à l'occupation de l'espace, et à ce qu'elle induit

Langue et langage

- Prendre conscience de sa propre manière de parler, de manière à comprendre comment on communique et ce qu'on communique (accent, débit de parole, vocabulaire, rythme, structuration des phrases, ...). Evaluer régulièrement la langue et les langages qu'on utilise.
- Se projeter dans la manière dont on va transmettre le contenu (gestuelle, exemples, synonymes, ...)
- Trouver un bon équilibre dans l'utilisation des mots: ni trop (longueurs, rythme lent), ni trop peu (synthèses et schémas: trop abstraits)
- Tenir compte des différences d'interprétation (mots, images, ...)
- Ne pas éviter les termes compliqués, mais limiter ceux-ci au sein d'une session: dans le contexte des associations et de l'outil *Du «Je» au «Nous»*, certaines notions ne peuvent être évitées, telles que 'vie sociale', 'dialogue' et 'participation'
- Attitude: utiliser des synonymes et des exemples, bien articuler, faire preuve de patience, être expressif-ve, soigner la structure des phrases, faire des phrases courtes, simplifier les explications, rester dans le concret, accompagner le verbal de gestes précis (www.coghamo.be), ...
- Diversifier les types d'expression. - Combiner langage parlé et langage imagé (photos, mimes, ...). Plus faire que dire: intégrer des exercices pratiques qui illustrent le propos (ex: travailler en équipe – energizer où, dans un cercle, chacun s'assied sur les genoux du - de la voisin-e) - Expérimenter !
- Rythme et débit. Parler lentement, répéter régulièrement, adapter son rythme au groupe.. Travailler par étapes ou par détours. Prévoir de nombreuses pauses, y compris au sein des explications (pauses évocatrices).
- Impliquer le public-cible. Par exemple, installer un système ludique pour signaler les mots difficiles. Chercher ensemble une définition d'un terme. Demander aux apprenant-e-s de reformuler - Faire vivre la notion qu'on veut aborder par l'expérimentation (ex: participation citoyenne), puis nommer le terme; de manière plus globale, commenter ce qui a été fait après l'exercice (qu'on a néanmoins annoncé).

4.2. Interférences internes : parasites de la communication

La communication peut être brouillée par des éléments internes au –à la formateur-trice (expériences, convictions, etc.). Par ailleurs, les messages peuvent être de différents types : ils transmettent des contenus et, dans le même temps, créent des liens relationnels spécifiques. Ce deuxième aspect est souvent négligé.



Globalité

- Privilégier le contenu/les objectifs au détriment des besoins du groupe (horaire, pause,...)
- Figé le cours et le baser sur des convictions sans le remettre en question

Langue et langages

- Croire que les photos et les images sont garantes d'univocité (diversité des interprétations, notamment culturelles)
- Croire qu'on est dans le concret quand on est dans la conceptualisation (exemple : utilisation d'images, de dessins)
- Reproduire (sans le nommer) le langage/les codes des participant-e-s et sans informer ceux-ci ou celles-ci des langages/codes dominants

Emotions

- Sous-estimer le groupe-cible et/ou lui attribuer l'entière responsabilité de ses difficultés
- Mettre en doute ses propres compétences de communication
- En se focalisant trop sur le contenu du message, on peut oublier d'être attentif-ve aux éventuelles résistances de personnes, avec le risque de réagir de manière inadéquate à l'attitude du groupe.



Globalité

- Respecter l'horaire pour garantir l'attention de tous
- Permettre au groupe (et à soi-même) de décompresser via notamment des pauses
- Etre perméable aux réactions et aux suggestions du groupe

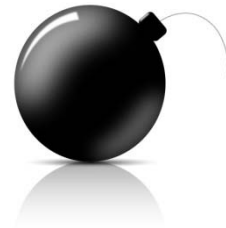
Langue et langages

- Faire (aussi) appel à des outils non-verbaux (représentations images, schémas, gestuelle, pictogrammes, photos, dessins) et en vérifier la compréhension/interprétation – exemple : *Gépalémo* (Guide du Routard)
- Noter au tableau les définitions, les mots-clés et les schémas. Vérifier qu'ils sont compris par le groupe.
- Vérifier le sens que chaque participant-e donne à chaque mot/dessin, avant d'arriver ensemble à une définition commune. Etablir des codes communs non linguistiques.
- Nommer les codes liés au formel et à l'informel (règles de politesse, ...) et les potentiels changements d'attitude du-de la formateur-trice en fonction des contextes, transmettre ces codes. Prendre conscience que les langues et langages dominants changent selon le contexte.
- Organiser des simulations d'entretien d'embauche (codes, non-verbal)
- Rester soi-même et nommer les différences (pour informer l'autre de mon fonctionnement, pour rencontrer l'autre)

Emotions

- Jeux de rôles : Si les participant-e-s ne veulent pas s'impliquer, possibilité d'inverser les rôles. Le formateur-trice joue alors un rôle, et donne aux participant-e-s la possibilité de commenter ce qu'il-elle a joué et de diriger la suite du jeu.
- Etre attentif-ve au non-verbal ; sourire !
- Faire preuve d'humour (tout en s'assurant de sa bonne compréhension)
- Suivre, en tant que formateur-trice, une formation sur les émotions (universelles).

5. Interférences externes | parasites de la communication



- Local de formation : Etat (en mauvais état, trop exigü, chauffage et aération, isolation, ...), aménagement (disposition des tables, des chaises, évoquant un contexte scolaire ou induisant une hiérarchie), environnement (insécurité, bruit, ...), ...



- Accorder de l'attention et de l'importance aux facteurs externes de la communication: lumière du jour, température, odeur, bruit, aération, ...
- Se poser la question avec le groupe, au début de la formation ou du cours: "De quoi avons-nous besoin pour bien fonctionner?"
- Changer régulièrement l'aménagement du local (disposition des chaises et/ou des tables en (demi-cercle, place du – de la formatrice, occupation de l'espace par le groupe, ...).
- Si c'est possible, modifier le local avec le groupe.

Annexes

Annexe 1. Aperçu des rencontres

- **Journée d'étude du 3 décembre 2009**

« Comment faire face aux différences de langue et de langage au sein d'un groupe ? »
Les professionnels et leurs public-cibles sont-ils sur la même longueur d'onde ? Le rôle du langage verbal et non-verbal, de la langue parlée, du langage corporel, et des codes culturels et sociaux.

1^{ère} partie | Ateliers thématiques

- Comment se (faire) comprendre quand la langue utilisée n'est pas la langue maternelle ?
- Comment mieux se (faire) comprendre quand le public-cible est d'un autre milieu socio-économique ?
- Comment se (faire) comprendre en faisant usage du langage non-verbal ?

2^{ème} partie | Réflexion commune

- Comment éviter que la langue et les langages n'installent une relation de pouvoir entre le-la formateur-trice et son groupe ?
- Comment éviter que la langue et les langages n'installent une relation de pouvoir au sein du groupe ?

- **Ateliers des 27 (FR) et 29 (NL) janvier 2010**

« Quelles pistes pour mieux communiquer ? Quelle implication du public-cible dans la formation ? »

- La langue et les codes présentés dans une fiche d'animation exemplative sont-ils (directement et indirectement) accessibles au public-cible des associations d'insertion ?
- Les activités présentées dans la fiche sont-elles intéressantes et utilisables pour un public qui éprouve des difficultés face à la langue dominante ?

- **Ateliers des 24 (NL) et 26 (FR) février 2010**

- Quelle est la place accordée à la langue étrangère au sein de l'association / de la formation ?
- Quel est mon rôle dans l'apprentissage des codes et des langages dominants ? Cet apprentissage est-il possible et nécessaire ? Si oui, comment et jusqu'à quel point ?

Annexe 2. Article paru le 2 juin 2010 (E-Coulisses)

Ne me comprends pas mal...

Du rôle de la langue et des langages dans les associations d'insertion socioprofessionnelle

Travailler à l'équilibre de la société

2010 n'est pas seulement l'année européenne de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, mais c'est aussi l'année internationale de la biodiversité. La biodiversité, c'est la garantie d'une diversité dans les ressources naturelles, dans un monde qui a tendance, par des monocultures, à épuiser la terre par une surproduction. Cette tendance au « tout à l'efficacité » s'observe aussi dans les rapports sociaux régis par la production de biens et de richesses, ce qui a un impact sur la société et le vivre-ensemble, et crée déséquilibres et exclusions. Alors qu'il est essentiel, pour la durabilité de notre société, de garantir l'équilibre entre le travail productif, le travail de soin, le travail social et le travail pour soi, la tendance est d'aller à une survalorisation du travail productif, de l'efficacité, au détriment parfois des liens sociaux et du bien-être personnel. L'asbl Flora, engagée dans la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, s'emploie à relever et à rendre visibles les paradoxes dans tous les domaines de la vie sociale, de manière à aller vers plus d'équilibre et vers une société durable, basée sur une dynamique inclusive.

Associations d'insertion à la recherche d'équilibre : une réflexion sur la langue et les langages

Ces derniers mois, l'asbl Flora s'est plus particulièrement penchée avec les travailleurs de terrain sur la communication avec et au sein de groupes de personnes précarisées, d'origine étrangère ou non. Comment envisager les apprentissages liés à la langue et aux langages de manière à ce qu'ils garantissent harmonie et équilibre, tant pour les personnes que pour l'association d'insertion socioprofessionnelle? Les échanges de pratiques des formateurs-trices et des coachs, nourris par des mises en situation, nous ont permis d'ébaucher des réponses, tant sur les conditions d'une communication optimale que sur la place de la langue étrangère et des codes dans l'association, en fonction des objectifs de celle-ci et de ses priorités. Voici un aperçu de notre réflexion...

« Goedendag en welkom in de vorming Nederlands ! »

Rien de tel que de se mettre dans la peau de l'autre pour poser un regard sur ses propres pratiques. Dans un des ateliers proposés par Flora, les participantes ont été amenées à jouer les apprenantes d'origine étrangère, avec la consigne de parler exclusivement la langue du cours, qui n'est donc pas leur langue maternelle. L'exercice, suscitant la surprise et générant une certaine tension – sinon une tension certaine – a duré une vingtaine de minutes. Point de départ pour approfondir la réflexion, dans le confort d'une langue qu'on maîtrise, à partir des points de vue croisés de la formatrice qu'on est et de l'apprenante qu'on vient de jouer.

Maîtriser la langue : condition sine qua non pour un fonctionnement formatif ou professionnel efficient ?

Quels que soient l'association et son public-cible, une (meilleure) maîtrise du français (1) est un des objectifs de l'association – et, souvent, du public-cible –, puisque cette maîtrise facilitera la mise à l'emploi du-de la stagiaire et, plus globalement, son insertion dans la société. Déjà au sein du secteur de l'insertion socioprofessionnelle, le niveau de langue des candidat-e-s stagiaires est un des critères de sélection pour intégrer les candidat-e-s ou les réorienter dans des structures d'alphabétisation. L'objectif est donc clair : pour que la formation soit « rentable », il faut enseigner la langue officielle, et cela, de manière efficace. Oui, mais comment ?

« Chez nous, on ne peut parler que le français »

La place réservée au français varie d'une association à l'autre, mais également d'un cours à l'autre, en fonction des objectifs fixés. Si on impose le français, ici, c'est parce que les heures passées dans l'association sont les seules occasions pour les femmes de le parler, là, c'est parce que c'est ce qui sera exigé sur le lieu du travail, là encore, c'est parce que l'immersion est vue comme la manière idéale d'apprendre une langue, là enfin, c'est parce que c'est le seul moyen de communication partagé par toutes et tous. Les raisons d'une pratique exclusive de la langue officielle sont donc directement liées à l'objectif d'insertion des personnes – au sein de l'association et en dehors de celle-ci. Et pourtant, une optique exclusivement axée sur la productivité peut provoquer des situations paradoxales, dans lesquelles au contraire les personnes en insertion risquent de perdre confiance en elles (atteinte au travail pour soi) ou d'entrer en conflit avec d'autres et/ou avec le-la formateur-trice (atteinte au travail social). Comment éviter ces paradoxes et en même temps avoir une 'productivité' suffisante ?

« Je n'étais plus moi-même, je me sentais en détresse »

Il apparaît que, dans un contexte où l'on est amené-e à s'exprimer et à évoluer dans une langue étrangère, on adopte une attitude différente vis-à-vis des autres ; on peut aller jusqu'à affirmer que l'identité se modifie en fonction de la langue qu'on parle. Non seulement parce que la langue induit une façon de penser et de voir le monde particulière, mais aussi parce qu'on a moins d'assurance et d'assertivité quand on doit s'exprimer dans une langue qu'on maîtrise mal : si je n'ai pas les mots, je vais peut-être renoncer à m'impliquer et/ou à me dire ; l'image que je renvoie aux autres et à moi-même est donc différente. Cela génère des frustrations, qui, à long terme, peuvent être réglées par une meilleure maîtrise de la langue, et, à court terme, au recours à d'autres moyens d'expression que la langue officielle, écrite ou orale.

Par ailleurs, les apprenant-e-s peuvent également se sentir déstabilisé-e-s par l'interdit d'utiliser la langue maternelle : en effet, il arrive souvent qu'ils et elles fassent mentalement et spontanément référence à leur langue maternelle dans le cadre de leurs apprentissages : besoin de repères (linguistiques) auxquels se raccrocher, traduction mentale de la langue étrangère à la langue maternelle, ... Ces actes mentaux qui aident les apprenant-e-s à comprendre peuvent pourtant, au vu de l'interdit, entraîner un sentiment de culpabilité voire un blocage dans les apprentissages.

L'interdiction de parler sa langue maternelle peut donc être ressentie comme une atteinte à sa propre intégrité. Intégrité dans tous les sens du terme : ma langue maternelle fait partie de moi ; je suis donc aliéné-e d'une partie de mon identité. Mais je peux aussi me sentir fautif-ve de parler une autre langue que celle(s) du pays. Sentiment de culpabilité qui ne fait qu'amoindrir (encore) la confiance en soi.

« L'interdiction de parler le français, je l'ai vécue comme une agression, ça m'a rendue nerveuse »

Si personne ne remet en question l'intérêt d'apprendre la langue officielle du pays ou de la région, l'interdiction de parler sa langue maternelle peut provoquer des difficultés relationnelles, tant avec le-la formateur-trice qu'avec le reste du groupe. En effet, ce n'est pas par hasard qu'on parle de langue « dominante » : la langue peut générer des rapports de force et donc, des conflits, entre les personnes - formateurs-trices ou stagiaires - qui la maîtrisent (mieux) et celles qui la maîtrisent mal ou moins bien. Ainsi, dans le cadre de groupes mixtes, composés de personnes dont la langue maternelle est la langue officielle

et d'autres dont la langue maternelle ne l'est pas, des conflits peuvent naître de cette situation où certaines femmes ont le droit, pendant la pause, parler leur langue maternelle (puisque c'est la langue officielle), tandis que d'autres n'ont pas ce droit – mais le prendront sans doute, s'il n'y a pas de contrôle...

Il est important ici de rappeler que la communication ne consiste pas uniquement en un échange de contenus, mais qu'elle implique également une relation et des émotions. En effet, il est possible que le-la formateur-trice soit vu-e comme une personne intrusive, comme quelqu'un exerçant un contrôle et – indirectement – un pouvoir sur le groupe. Des conflits peuvent alors également naître entre le groupe et le-la formateur-trice.

Former tout en garantissant un équilibre entre les exigences de résultats et les besoins (inter)personnels

Inutile de croire au remède miracle de LA pratique idéale. Rappelons-le, les contextes et les objectifs varient d'une association à l'autre, et même d'un cours à l'autre. Mais il est important que chaque formateur-trice et chaque association soit conscient-e des risques et des paradoxes que peuvent induire des pratiques du « tout à l'efficacité », sa mission étant de garantir l'équilibre entre les besoins de résultats et les objectifs d'insertion sociale et de bien-être personnel.

Mettre du sens dans les pratiques...

Pour que les règles de l'association ou du cours aient du sens, il est intéressant de (se) rappeler où l'on se situe. Le contexte de travail est la formation, et non l'emploi en tant que tel : au même titre que les relations entre formateurs-trices et stagiaires ne sont pas celles d'employé-e-s à employeurs, les règles établies par l'association ne doivent pas forcément concorder avec celles que l'on trouverait sur le lieu de travail (2). Bien sûr, il n'est pas question d'y permettre tout et n'importe quoi ! Mais il est essentiel d'explicitier le sens d'une règle ou d'une pratique, d'en vérifier (en la questionnant) la légitimité et de nommer les différences qui pourraient exister entre l'association et l'extérieur, au niveau des règles et du rapport à la langue et aux codes.

... et dans ses objectifs

La connaissance de la langue s'intègre dans un parcours d'insertion plus global. Ici aussi, il est intéressant pour chacun de se questionner et de se positionner. Jusqu'où aller dans l'apprentissage ? Quelle place prend réellement la langue sur le terrain. dans l'exercice

d'une profession, et au-delà de l'entretien d'embauche? Quelle place donner à l'apprentissage de la langue et de termes techniques ?

Installer un climat de confiance et de sécurité

En tant que formateur-trice, il apparaît comme essentiel de développer une relation de confiance au sein de la formation et, plus largement, de l'association, de manière à pouvoir offrir aux apprenant-e-s un cadre rassurant dans lequel ils-elles pourront gérer l'instabilité que cela implique de parler dans une langue qu'ils-elles connaissent parfois mal. Dans ce cadre, et pour lever les malentendus qui peuvent s'installer, le-la formateur-trice peut (faire) reformuler et vérifier auprès du groupe si la communication est bien « passée » (tant au niveau du contenu qu'au niveau du ressenti). En deçà, soigner la manière dont on entre en relation (attitudes, non-verbal, intonations, position dans l'espace, ...) contribue à installer une relation de confiance entre formateur-trice et apprenant-e-s.

Vers une autonomie des apprenant-e-s

Pendant la formation, donner confiance au groupe en l'impliquant et en l'incitant à s'approprier des attitudes d'apprentissage (linguistiques) lui permet de s'outiller et de gagner progressivement une autonomie, garante de l'insertion sociale de chacun-e. Développer d'autres moyens d'expression (gestuelle, imagée, ...), (oser) demander ou chercher des explications pour (mieux) comprendre, impliquer les stagiaires sont autant de pistes pour une (meilleure) communication interpersonnelle, et pour une insertion durable.

Vers une reconnaissance de la diversité

De fait, l'existence d'une langue officielle lui donne un pouvoir que les autres langues n'ont pas. S'il est important de reconnaître la nécessité d'une langue commune, pour communiquer, il est tout aussi important de reconnaître la valeur de la langue de l'autre : nos langues respectives sont de même valeur, mais dans notre région, on est limité à une (ou à deux) langue(s) officielle(s) et administrative(s). Connaître le français, à Bruxelles et en Wallonie, c'est aussi pouvoir développer un moyen de communication commun à toutes et tous, une manière d'inclure chacun-e, quels que soient son origine, sa langue et son rôle dans l'association, une clé pour s'informer et participer à la vie sociale, culturelle, professionnelle et même politique de la région.

Il est également intéressant, dans la mesure du possible et en accord avec les objectifs du cours et/ou de l'association, de faire une place, même minime, à la langue maternelle au sein de la formation, de reconnaître ainsi l'autre dans son identité et de lever, par exemple au moment des pauses, la pression implicite exercée par la langue à apprendre, pression exercée tant sur les apprenant-e-s que sur les formateurs-trices.

Plus globalement, vu la diversité des modes d'apprentissages et des perceptions de chacun-e, être attentif-ve à la manière dont on amène les contenus et favoriser une diversité dans les moyens de communication utilisés sont des pistes pour que chacun-e puisse recevoir le message central du cours.

Enfin, quand on parle de communication, on oublie souvent le rôle des codes, codes dont on n'est pas toujours conscient-e et qu'il est pourtant important de (re)connaître pour favoriser une bonne communication, exempte, tant que faire se peut, de malentendus ou de frustrations. Ces codes, multiples et ancrés dans le temps et dans l'espace, il est bon de les nommer, de les rendre explicites. Tant pour mieux se comprendre que pour adopter l'attitude adéquate en fonction du contexte.

Pour une insertion sociale durable

Au sein des associations, les temps de formation en groupe sont l'occasion de créer des espaces de parole, de rencontre et d'échange, vers un dialogue interculturel entre les stagiaires et avec le-la formateur-trice. Cette interculturalité, envisagée au sein des cours, favorisera la rencontre entre personnes qui, naturellement, ont plutôt tendance à rester en terrain de connaissance. C'est en trouvant un équilibre entre les objectifs d'apprentissage fixés (travail productif), l'estime de soi et la confiance en soi, l'envie d'apprendre... (travail de soi) et les liens créés au sein du groupe (travail social), via différents types de langue et langages, qu'on peut espérer que, pendant les moments informels également, les apprenant-e-s (et les formateurs-trices) poursuivent la rencontre, par et au-delà de la langue, et s'insèrent durablement dans la société.

Isabelle De Vriendt et Sofie Giedts

- (1) ou du néerlandais : le même atelier a été mené avec des travailleurs sociaux néerlandophones. Pour plus de clarté, nous n'évoquons pas cette nuance dans le corps de l'article.
- (2) Il n'est donc pas certain que l'usage d'une langue étrangère soit interdit sur (tous) les lieux de travail !