

Vers une compréhension de la communication orale

Flore Gervais

Numéro 118, été 2000

La communication orale

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/56063ac>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Les Publications Québec français

ISSN

0316-2052 (imprimé)

1923-5119 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Gervais, F. (2000). Vers une compréhension de la communication orale. *Québec français*, (118), 55–58.

Vers une compréhension de la communication orale

Pour sensibiliser les futurs enseignants à l'importance de leur rôle, non seulement en tant que personnes, mais aussi en tant que professionnels de la parole, nous avons élaboré à titre de formatrice des maîtres un cours de français qui comporte un volet théorique et un autre, plus pratique, sur l'oral. Dans cet article, nous nous limiterons au volet théorique, et notamment aux trois principaux aspects sur lesquels nous amenons les étudiants à réfléchir sur : 1) les postulats qui fondent leur pratique professionnelle, 2) la question de la norme, qui leur permet de mieux cerner les enjeux de la maîtrise de la variante soutenue de la langue et 3) les composantes de la communication orale. Enfin, nous expliciterons la séquence didactique que nous avons élaborée pour présenter le contenu théorique du tableau synthèse de ces composantes.

Des postulats

Voici les postulats qui fondent notre enseignement de la langue orale.

Le premier postulat est d'ordre social : pour participer efficacement à une communauté, il importe de bien maîtriser les deux codes de sa langue, oral et écrit, et leurs différentes variantes (Maurais, 1999), notamment la variante soutenue.

Le deuxième postulat est d'ordre pédagogique : pour ce qui est de l'oral, l'école doit se préoccuper de rendre les élèves habiles à s'exprimer de façon appropriée en toutes circonstances (Corbeil, 1993).

Le troisième postulat est d'ordre professionnel : les futurs enseignants seront non seulement appelés à enseigner la langue, mais ils devront en être des locuteurs modèles.

Ayant obtenu l'adhésion des étudiants à ces postulats, nous amorçons avec eux une réflexion sur la norme. Pour cela, nous les convions d'abord à lire des articles qui en traitent, puis à en discuter dans le cours.

Une norme

Une norme de référence pour le Québec : depuis les *Insolences du frère Untel*, la question de la qualité du français est devenue de plus en plus polémique. Pour certains auteurs, l'oral se caractérise par une relative absence de norme. D'autres — et nous en faisons partie — croient

important de considérer une pluralité de normes qui varient selon les situations.

Une norme de référence pour les futurs enseignants d'ici : dès 1977, l'AQPF (Association québécoise des professeurs de français) a pris le parti de définir le « français standard d'ici » comme « [la variété de langue] socialement valorisée que la majorité des Québécois francophones tendent à utiliser dans les situations de communication formelle ». Malgré le caractère encore incomplet de la théorie sociolinguistique, Gagné, G., Ostiguy, L., Laurencelle, L. et Lazure, R. (1999) ainsi que Corbeil (1993) ont osé inscrire leur travail de description de la langue orale dans une perspective didactique. Les deux universités francophones de Montréal ont jugé urgent de mettre sur pied des protocoles d'évaluation de la maîtrise du français soigné auprès des futurs enseignants admis dans leurs universités respectives.

Selon ces auteurs, l'école a aussi, en langue orale, l'objectif d'amener les élèves à passer d'une variété de langue à l'autre avec compétence et naturel. La capacité d'adaptation de ces derniers aux différents contextes de communication s'observe dans leurs productions tant microstructurelles que macrostructurelles. Leurs productions microstructurelles sont d'ordre prosodique (débit, volume, intonation...) ou linguistique (sons, mots expressions, énoncés). Elles se réfèrent, d'une part, à la voix et, d'autre part, aux éléments phonétiques, lexicaux ou morphosyntaxiques de la langue. Quant à leurs productions macrostructurelles, elles comportent des éléments discursifs (organisation du discours) et non verbaux (mimiques, gestes, postures). L'adoption d'attitudes (spontanéité, authenticité, enthousiasme...) influence aussi leur communication.

Pour aider nos étudiants à mieux comprendre l'ensemble des facteurs en cause dans une communication orale, nous avons produit pour eux un *Tableau-synthèse des composantes d'une communication orale*, que nous présentons à la page suivante.

Les composantes d'une communication orale

Nous avons inscrit sous quatre angles principaux les différentes composantes d'une communication orale : a) les intentions de communication ou types de discours ; comme les programmes ministériels

L'école a aussi, en langue orale, l'objectif d'amener les élèves à passer d'une variété de langue à l'autre avec compétence et naturel.



TABLEAU-SYNTÈSE DES COMPOSANTES D'UNE COMMUNICATION ORALE

		CONTEXTES										
		Extrinsèques aux interlocuteurs					Intrinsèques aux interlocuteurs					
Exemples d'intentions de communication et de types de discours correspondants (cf. contexte n° 7) 1. Phatique : établir ou maintenir un contact 2. Régulateur : faire agir, collaborer à un travail 3. Argumentatif : convaincre et se persuader 4. Expressif : exprimer et communiquer ses sentiments, ses opinions, percevoir ceux des autres et y réagir 5. Poétique ou ludique : se divertir et divertir par le jeu verbal 6. Informatif : informer et s'informer 7. Métalinguistique : expliquer ou faire expliquer ses choix linguistiques 8. Etc.		1. Le canal : voix et air, fils téléphoniques...	2. Le type d'interaction : unidirectionnel ou alternatif	3. Les circonstances de temps et de lieu	4. Le caractère formel ou familier de la situation	5. Le contenu : le réel ou la fiction	6. La langue ou le code choisi pour communiquer	7. Les intentions de communication ou les types de discours choisis	8. Les caractéristiques des interlocuteurs	9. Le feedback interne du locuteur	10. Le feedback externe de l'auditeur	
ACTIONS DU LOCUTEUR	Production d'éléments 1. prosodiques (rythme, débit, intonation, volume, souffle...) 2. linguistiques (sons, mots, expressions, énoncés) 3. discursifs (organisation des énoncés) 4. non verbaux (mimiques, gestes, postures) Adoption d'attitudes (spontanéité, authenticité, enthousiasme, etc.)											
		Les bruits techniques, organisationnels, sémantiques ou d'attitudes et de conduites (perturbations en cours de transmission d'un message) Pour les bruits, voir Mucchielli, R. (1971) <i>Communication et réseaux de communication</i> . Paris : ESF, p. 10-22.										
											ACTIONS DE L'AUDITEUR	

de français fondent encore en grande partie les contenus d'apprentissage sur la théorie fonctionnelle de la communication, nous avons choisi d'explicitier plus particulièrement un des types de contextes intrinsèques aux interlocuteurs : « Les intentions de communication ou les types de discours ». Ainsi, nous trouvons, en haut et à gauche du tableau, des exemples des fonctions du langage (intentions de communication ou types de discours) auxquelles nous faisons appel le plus fréquemment ; b) les actions des interlocuteurs ; c) les contextes ; d) les bruits. Nous expliquerons ces termes, plus bas, à l'étape *Réalisation de la séquence didactique*.

Séquence didactique pour la présentation du tableau-synthèse

Nous avons mis au point une séquence didactique pour aider les étudiants à se familiariser avec les composantes d'une communication orale.

Elle comprend l'amorce et le déclencheur, la réalisation, l'objectivation et le réinvestissement.

AMORCE ET DÉCLENCHER : UNE CONVERSATION DE 10 MINUTES

Lors du premier cours de français de la session, les étudiants, qui ne se connaissent pas encore, sont conviés à former des équipes de six et à parler d'eux, de leurs intérêts, de leurs valeurs, de leur motivation pour l'enseignement, etc. De plus, ils sont appelés à se choisir un animateur et son substitut, ainsi qu'un responsable du temps. Pendant qu'ils se parlent, nous leur distri-

buons une copie du *Tableau-synthèse des composantes d'une communication orale* et une liste de questions et de définitions dont ils ne prendront connaissance qu'à l'étape suivante.

Réalisation : consignes de tâches en lien avec ce qui précède

Une fois les dix minutes écoulées, nous demandons aux étudiants 1) de rester à la même place ; 2) de répondre à trois séries de questions et de lire le document où figure la définition des concepts ; 3) à l'aide de l'expérience de communication orale qu'ils viennent de vivre, de faire correspondre chaque question à une ou à plusieurs des composantes de la communication représentées dans le tableau-synthèse que nous venons également de leur distribuer ; 4) enfin, de justifier leur choix. Quant aux définitions, nous avisons les étudiants qu'ils recevront d'autres consignes en temps et lieu.

Voici les trois séries de questions que les étudiants sont appelés à associer aux composantes de la communication orale. Ces séries de questions sont suivies des définitions des différents types de bruits susceptibles de perturber la transmission d'un message. Pour faciliter la reconnaissance de composantes visées, nous les ordonnons ici en fonction de l'ordre adopté dans la présentation du tableau-synthèse et inscrivons entre crochets quelques éléments de réponses. Pour augmenter le défi des étudiants, nous les distribuons en désordre, sans indications d'éléments de réponses entre crochets.

- a) **Première série de questions sur les Intentions de communication ou types de discours (1)**
1. Dans votre équipe, qui a pris en premier la parole ? Comment l'a-t-il fait ? [Discours phatique]
 2. Qui a suggéré l'ordre des tours de parole ? Comment l'a-t-on fait ? [Discours régulateur]
 3. Certaines personnes désiraient-elles vous convaincre de quelque chose ? [Discours argumentatif]
 4. Avez-vous réagi à quelques-unes des opinions émises pendant la communication de vos pairs ? [Discours expressif : réagir aux opinions des autres, feedback externe]
 5. En vous présentant, avez-vous voulu faire rire les membres de votre équipe ? [Discours ludique]
 6. Un membre de votre équipe a-t-il posé une question pour mieux connaître une personne en particulier ? [Discours informatif]
 7. Certaines personnes vous ont-elles demandé d'expliquer des mots qui leur étaient peu familiers ? [Discours métalinguistique]
- b) **Deuxième série de questions sur les Actions des interlocuteurs (2)**
1. Si vous aviez eu à vous présenter devant le grand groupe, qu'est-ce qui aurait changé dans votre communication ? [Toutes les actions du locuteur + contextes 3) circonstance de lieu, 4) caractère formel de la communication]
 2. La dernière personne qui a parlé a-t-elle dû accélérer son débit ? [Éléments prosodiques + contexte : circonstance de temps]
 3. La dernière personne qui a parlé a-t-elle dû réorganiser son discours en fonction du temps qui restait ? [Éléments discursifs : organisation des énoncés + contexte : circonstance de temps]
 4. Si cette communication avait eu lieu au téléphone, auriez-vous autant gesticulé ? [Canal + éléments non verbaux]
- c) **Troisième série de questions sur les Contextes (3)**
1. Quel type de communication venez-vous de vivre ? Une conversation en direct ? en différé ? [Canal]
 2. Votre équipe s'est-elle donné le droit d'interrompre le locuteur au cours de sa présentation ? [Type d'interaction : unidirectionnel ou alternatif]
 3. L'endroit où vous étiez placé a-t-il permis de suivre facilement la communication ? Le temps alloué a-t-il permis à tous de s'exprimer ? [Circonstance de lieu ; de temps]
 4. Avez-vous estimé important de soigner votre façon de parler ? [Caractère formel ou familier]
 5. De quoi avez-vous parlé surtout ? de vos valeurs ? de vos lectures ? [Contenu : le réel ou la fiction]
 6. Vous êtes-vous exprimé en français, en anglais, ou dans une autre langue ? [Code]
 7. Vouliez-vous surtout divertir les membres de l'équipe ? les informer ? [Intentions de communication ou types de discours]
 8. La majorité des membres de l'équipe venaient-ils de Montréal ? du cégep ? [Caractéristiques des interlocuteurs]

9. Vous êtes-vous interrompu occasionnellement pour rajuster votre discours en fonction de ce que vous vouliez dire ? [Feedback interne : habituellement inconscient du locuteur ; il peut ressembler à un tic nerveux s'il est trop souvent répété, et ressembler à un bégaiement s'il devient trop conscient]

10. Les réactions verbales ou non verbales de certains membres de l'équipe vous ont-elles encouragé à parler ? vous ont-elles intimidé ? [feedback externe, actions de l'auditeur].

d) Définitions des différents types de bruits

Lors d'une communication orale, il peut arriver que les interlocuteurs ne réussissent pas à se comprendre ou se comprennent difficilement. Toute perturbation dans la transmission du message constitue un bruit. Mucchielli (voir tableau) les regroupe en quatre catégories. Ces bruits sont appelés « techniques » s'ils proviennent du canal (extinction de voix, *friture* sur la ligne téléphonique, etc.) ; 2) « organisationnels » s'ils proviennent de l'utilisation qu'on fait du canal (parler en tournant le dos aux élèves, en écrivant au tableau, parler pendant qu'un ouvrier démolit le mur d'à côté à coups de marteau, donner ses consignes pendant qu'on distribue des feuilles aux élèves, etc.) ; 3) « sémantiques » s'ils proviennent des ambiguïtés ou de l'inadaptation du code aux intentions de communication (raconter une histoire aux élèves sans avoir au préalable expliqué les mots peu familiers ou dont le contexte laisse difficilement deviner le sens, etc.). Enfin, des bruits sont aussi dits « d'attitudes et de conduites » d'une part, quand ils relèvent des sentiments qu'entretiennent les interlocuteurs l'un à l'égard de l'autre (préjugés, opposition, etc.) ou, d'autre part, quand ils relèvent d'un comportement momentané ou permanent (la distraction, le manque d'intérêt pour le contenu de la communication, etc.).

OBJECTIVATION

Après chaque série de questions, nous invitons les étudiants à partager leurs réponses. À la fin de la lecture des définitions des bruits, nous consolidons les apprentissages en amorçant le réinvestissement suivant.

RÉINVESTISSEMENT

Les étudiants, toujours réunis en équipes, sont invités à imaginer puis, à présenter au groupe un scénario, d'une durée maximale d'une minute par équipe, qui illustre une ou plusieurs composantes de la communication, notamment un type de bruit. Après chaque présentation, les spectateurs doivent deviner quelles composantes étaient intentionnellement illustrées.

Conclusion

Voilà la teneur et les modalités de transmission d'un cours qui vise à familiariser les futurs enseignants¹) aux postulats qui concernent leur choix professionnel, 2) à la question de la norme qui fonde leur propre choix linguistique selon les situations dans lesquelles ils se trouvent ainsi que leurs interventions en classe et 3) aux composantes d'une communication orale.

À la suite de cet enseignement, les étudiants nous disent qu'ils se sentent beaucoup mieux outillés pour analyser les différents facteurs en jeu dans des situations de communication quotidiennes et scolaires. Mais comment personnellement les prennent-ils en compte ? Sont-ils capables d'adapter leurs productions microstructurelles, pour ne parler que de celles-là, à une situation formelle de communication ? Une recherche en cours (voir Gervais, Ostiguy, Hopper, Lebrun et Préfontaine, à paraître au Conseil de la langue française) devrait apporter des informations intéressantes sur ces phénomènes.

- * Flore Gervais est professeure de didactique du français à la formation des maîtres à l'éducation préscolaire et à l'enseignement primaire de l'Université de Montréal.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Association québécoise des enseignants de français et E. Bessette (AQPF). 1977. Le congrès du dixième anniversaire ; les résolutions de l'assemblée générale. *Québec français*, no 28, décembre, p. 10-12.
- CORBEIL, J.-C. 1993. « Le français au Québec, une langue à restaurer ? » *Vie pédagogique*, no 86, p. 27-30.
- GAGNÉ, G., Ostiguy, L., Laurencelle, L. et Lazure, R. (1999) *Recherches didactiques sur l'utilisation d'aspects phoniques du français oral soutenu chez des élèves québécois*. Centre de diffusion, Département de didactique, Université de Montréal. 196 p.
- GERVAIS, Fl., Ostiguy, L., Hopper, C., Lebrun, M., et Préfontaine, C. (À paraître) *Aspects microstructurels du français oral des futurs enseignants*. Gouvernement du Québec. Conseil de la langue française.
- MAURAI, J. 1999. *La qualité de la langue : un projet de société*. Gouvernement du Québec. Conseil de la langue française. 356 p.

NOTES

1. Les termes « Intentions de communication » désignent les raisons qui incitent les gens à parler. Ces intentions de communication sont aussi appelées *fonctions* du langage, ou, une fois regroupées, *types de discours*.
2. Par « actions des interlocuteurs », nous entendons tout élément verbal ou non verbal produit par un locuteur ou un auditeur (éléments micro ou macrostructurels) ainsi que toute adoption d'attitude de la part des interlocuteurs en cours de communication.
3. Par le mot « contextes », nous désignons les dix principaux facteurs ou « composantes contextuelles » qui entrent en jeu dans une communication orale. Dans notre tableau, nous les avons ordonnés des plus aux moins extrinsèques par rapport aux interlocuteurs.

Bibliographie

L'INTERACTION ET L'ORAL EN GÉNÉRAL

- * ANDRÉ-LAROCHEBOUVY, Danielle. 1984. *La conversation quotidienne*, Didier, Paris.
- CARROLL, Raymonde. 1987. *Les Évidences invisibles*, Seuil, Paris.
- CABIN, PHILIPPE. 1999. *La communication. État des savoirs*. Éd. des Sciences Humaines, Auxerre.
- COULON, Alain. 1987. *L'ethnométhodologie*, Que sais-je, Paris.
- EDELSKY, Carole. 1981. Who's got the floor? *Language in Society* 10, pp. 383-421.
- FLAHAULT, François. 1978. *La parole intermédiaire*, Seuil, Paris.
- FRANÇOIS, Frédéric. 1990. *La communication inégale. Heurs et malheurs de l'interaction verbale*, Delachaux et Niestlé, Lausanne.
- GARFINKEL, Harold. 1967. *Studies in ethnomethodology*, Englewood Cliffs, Prentice Hall.
- GOFFMAN, Erving. 1973. *La Mise en scène de la vie quotidienne II*, Les Éditions de Minuit, Paris.
- GOFFMAN, Erving. 1974. *Les Rites d'interaction*, Paris, Les Éditions de Minuit.
- GOFFMAN, ERVING. « Répliques et réponses » *Façons de parler*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1987.
- GRICE, H. Paul. 1979. Logique et conversation, *Communication* 30, pp. 57-72.
- JACQUES, Francis. 1991. « Argumentation et stratégies discursives ». *L'Argumentation*, Bruxelles, Mardaga, pp. 153-171.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. 1990. *Les Interactions orales I*, Paris, Colin.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les Interactions orales II*, Paris, Colin, 1992.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les Interactions orales III*, Paris, Colin, 1994.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine et C. Plantin. 1995. *Le Trilogue*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon.
- LAFOREST, Marty. 1992. *Le back-channel en situation d'entrevue*, CIRAL, Collection Recherches sociolinguistiques 2, Université Laval, Québec.
- LÉARD, Jean-Marcel. 1989. « Les mots du discours : variété et enchaînement au niveau sémantique », *Revue québécoise de linguistique* 18/1, pp. 85-108.
- MOREL, M-A. « L'oral du débat ». *Langue française* 64, pp., 1995.
- SACKS, Harvey, E. SCHEGLOFF, et G. JEFFERSON. « A simplest systematics for the organisation of turn-taking for conversation », *Language* 50/ 4, pp. 696-735, 1974.