

EXAMEN DE LA

# recherche sur l'enseignement de la communication

FINANCÉ EN PARTIE PAR LE PROGRAMME D'APPRENTISSAGE,  
D'ALPHABÉTISATION ET D'ACQUISITION DES COMPÉTENCES  
ESSENTIELLES POUR LES ADULTES DU GOUVERNEMENT DU CANADA



Ce document de référence présente une brève analyse des recherches universitaires et des rapports pertinents sur les meilleures pratiques en matière d'enseignement et d'évaluation des compétences en communication. Cette recherche visait à soutenir l'élaboration du cadre de compétences des praticiens en matière de compétences pour réussir et faisait partie d'une série d'études sur les meilleures pratiques pour l'enseignement de chacune des compétences requises pour réussir. Ce résumé présente une vue d'ensemble des méthodes d'enseignement fondées sur des données probantes dans le domaine de la communication, des facteurs essentiels à prendre en compte lors de leur mise en pratique, ainsi qu'une liste de ressources pour une réflexion plus approfondie.

## MÉTHODOLOGIE

Plusieurs recherches ont été effectuées sur Google et Google Scholar en combinant les mots-clés suivants : enseignement, stratégies, intervention, approche, compétences en communication, compétences en communication orale, compétences en communication verbale, compétences en expression orale, compétences en écoute active, compétences en réception, adultes et lieu de travail.

## LE POINT SUR LA DOCUMENTATION

Il existe de nombreuses publications sur l'enseignement des compétences en communication. Elles apparaissent généralement dans les recherches, qui se rapportent aux sujets suivants : (1) les compétences du 21<sup>e</sup> siècle; (2) la communication efficace en milieu clinique (médecine, soins infirmiers et suivi psychologique); (3) les formations à la communication sur le lieu de travail; et (4) l'enseignement des techniques d'expression orale et d'écoute aux apprenants d'anglais langue seconde (ALS).

Quelques publications récentes résument l'état des connaissances sur l'enseignement des compétences en communication dans le contexte des compétences du 21<sup>e</sup> siècle, notamment deux rapports récents rédigés par Metusalem et al. (2017) et Thompson (2020). Ce rapport s'appuie sur ces analyses récentes, qui viennent s'ajouter à des analyses et à des études sur les compétences en communication dans des contextes cliniques et professionnels.

Les meilleures pratiques en matière d'**enseignement de l'anglais comme langue seconde** constituent un autre domaine important pour améliorer les compétences

en matière de communication, notamment pour les nouveaux arrivants. Il existe un corpus de connaissances approfondi sur ce sujet, qui a toutefois été considéré comme n'entrant pas dans le champ d'application de cette étude sommaire.

## CONCEPTS

Voici la définition et les éléments essentiels de la communication, tels que mentionnés dans le cadre des compétences pour réussir (SRSA, 2021) :

### DÉFINITION :

« Votre capacité à recevoir, à comprendre, à prendre en compte et à communiquer des informations et des idées en parlant, en écoutant et en interagissant avec les autres. Par exemple, au travail, nous utilisons cette compétence pour débattre d'idées, écouter des directives et servir les clients d'une manière socialement appropriée. »

### CONSTRUIRE :

- Écouter avec intention (par exemple, prêter attention)
- Écouter pour comprendre

- Parler clairement
- Parler avec conviction
- S'adapter à votre public et à votre contexte
- S'adapter aux différents modes et outils de communication des autres personnes

Les définitions de la *communication* (en tant que compétence) varient dans les publications. Par exemple, Thompson (2020) décrit la *communication* complexe comme une compétence qui, outre l'expression orale, l'écoute et la communication multiculturelle, englobe la lecture et l'écriture (ces deux dernières sont des compétences distinctes dans le cadre des compétences pour réussir).

Il existe diverses perspectives (par exemple, *la perspective du traitement de l'information*, *la perspective sociale*) et théories liées à la communication (par exemple, rhétorique, sémiotique, phénoménologique, cybernétique, sociopsychologique, socioculturelle et critique) (Thompson, 2020); toutefois, un examen de ces perspectives théoriques a été jugé non pertinent aux fins de la présente étude, qui s'est plutôt concentrée sur la recherche d'approches et de principes d'enseignement appliqués ou fondés sur des pratiques optimales.

## APPROCHES DE L'ENSEIGNEMENT DES COMPÉTENCES D'ADAPTABILITÉ

### COMMUNICATION ORALE

**Parler en public :** Une méta-analyse réalisée par Allen et al. (1989, cités dans Metusalem et al., 2017) a constaté que les approches suivantes sont les plus efficaces pour aider les personnes qui éprouvent de l'anxiété extrême à l'idée de parler en public :

- Enseigner des techniques de relaxation pour aider les apprenants à réduire leur tension physiologique
- Enseigner des techniques de réévaluation cognitive pour aider les apprenants à recadrer leur expérience
- Dispenser une formation pour améliorer les compétences en matière de prise de parole en public afin de renforcer la confiance en soi.

**Compétences en matière de présentation :** En se basant sur une étude, van Ginkel et al. (2015, cités dans Metusalem et al., 2017) a formulé les principes de conception suivants pour aider à développer les compétences des apprenants en matière de présentation orale :

- Fixer des objectifs d'apprentissage clairs
- Faire des présentations en rapport avec des activités concrètes dans la discipline
- Présenter des modèles d'experts et de pairs pour une performance réussie
- Proposer des possibilités de mise en pratique
- Fournir une rétroaction explicite et en temps opportun
- Demander aux pairs de fournir une rétroaction formative
- Aider les élèves à s'auto-évaluer, en utilisant éventuellement des enregistrements vidéo.

Les méthodes suivantes sont suggérées pour améliorer les compétences en matière de présentation orale :

- Regarder des enregistrements vidéo d'apprenants faisant une présentation - cette méthode peut faciliter l'autoréflexion et aider à déterminer les domaines à améliorer (Murphy & Barry, 2016, cités dans Metusalem et al., 2017)
- Fournir des rubriques pour aider les apprenants à auto-évaluer leurs performances (Ritchie, 2016, cité dans Metusalem et al., 2017)
- Recevoir des rétroactions constructives de la part des pairs et des instructeurs (van Ginkel et al., 2017, cités dans Metusalem et al., 2017).

### COMPÉTENCES EN COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

Le jeu de rôle est considéré comme une technique fondée sur des données probantes pour améliorer cette compétence, notamment chez les élèves :

- qui reçoivent de la rétroaction de la part de pairs ou d'instructeurs
- qui ont la possibilité de visionner des vidéos de leur propre performance
- à qui l'on donne une grille d'évaluation claire pour l'auto-évaluation (Metusalem et al., 2017).

Baile et Blatner (2014) recommandent des méthodes d'action, à savoir le jeu de rôle.

- Le jeu de rôle doit viser les trois objectifs suivants :
  - Susciter autant d'intérêt pour le non-dit que pour les propos démesurés (les attitudes et les émotions étant fortement imbriquées dans la communication humaine)
  - Favoriser l'empathie dans les interactions humaines en aidant les apprenants à reconnaître les émotions et à apprendre à réagir avec compassion
  - Aider les apprenants à prendre conscience de leur propre communication.
- Les principes d'apprentissage des adultes englobés dans leur modèle de jeu de rôle sont les suivants :
  - Création d'un environnement d'apprentissage sûr et confortable afin que les apprenants se sentent en confiance pour s'exprimer.
  - Participation de l'apprenant à l'élaboration de l'activité d'apprentissage.
  - Les enseignants fournissent des connaissances de base, font des démonstrations de compétences, guident la pratique et offrent une rétroaction corrective.
  - Structurer l'apprentissage pour donner aux apprenants la possibilité de réfléchir à leur apprentissage et de prendre confiance en leurs compétences.
- Les formateurs peuvent relier les différentes stratégies aux principes de l'apprentissage des adultes :
  - Échauffements - pour préparer un groupe aux jeux de rôle
  - Création de rôles - pour créer des personnages et plonger les apprenants dans leur rôle
  - Doublement - méthode permettant de révéler des pensées, des sentiments et des attitudes non exprimés
  - Inversion des rôles - demander à deux personnes de changer de rôle afin qu'elles

puissent vivre une situation du point de vue d'une autre personne

- Partage - un élément du récapitulatif lorsque les apprenants parlent de leurs sentiments sur ce qu'ils ont ressenti en jouant un ou plusieurs rôles.

La recherche indique que l'enseignement fondé sur la simulation (EFS) démontre un potentiel pour aider les étudiants à améliorer leurs compétences en communication, et que ces compétences peuvent être transposées à des situations au-delà de l'environnement simulé (Blackmore et al., 2018). L'EFS englobe toute activité pédagogique qui fait appel à des aides à la simulation pour reproduire des scénarios du monde réel et permettre l'acquisition de compétences par une mise en pratique délibérée plutôt que par l'apprentissage (Al-Elq, 2010).

- L'EFS est plus efficace lorsque les étudiants participent à des interventions de haute intensité (c'est-à-dire multi-méthodes, temps d'enseignement plus long).
- Les programmes EFS peuvent améliorer la confiance en soi et la communication sur le lieu de travail (King et Hoppe, 2013).
- L'EFS gagne à être associé à des activités pédagogiques bien conçues pour favoriser l'acquisition de compétences de communication efficaces (par exemple, des tutoriels avec des protocoles de communication, des séances de débriefing et de réflexion, un dialogue pour guider l'expression empathique, des rétroactions de la part des instructeurs et l'appui pédagogique) (Lee et al., 2020).

Il existe des programmes d'études et des guides de l'instructeur qui permettent d'améliorer les compétences des apprenants en matière de communication sur le lieu de travail. Par exemple, Ruetz (1997) a produit un grand guide de l'instructeur intitulé « Communication efficace »<sup>1</sup>. Ce guide fournit des conseils pédagogiques, décrit le rôle et les responsabilités de l'instructeur et comprend des plans de cours relatifs à des sujets de communication, tels que l'expression orale et l'écoute<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED424385.pdf>

<sup>2</sup> Remarque : Ce guide ne fait pas explicitement état de données fondées sur la recherche concernant les pratiques d'enseignement efficaces, c'est pourquoi il n'a pas été examiné en détail.

## COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ÉCOUTE ACTIVE

Brent et Anderson (1993, cités dans Metusalem et al., 2017, 18) notent qu'en général « les approches de l'enseignement des stratégies d'écoute se concentrent sur l'attention portée à l'orateur et l'élimination des distractions, la formulation de questions, la mise en relation de ce que l'on entend en lien avec ses propres connaissances, la production de prédictions et le résumé. » Ils suggèrent plus particulièrement les techniques suivantes pour animer les conversations interpersonnelles :

- Paraphraser
- Verbaliser les émotions
- Résumer
- Clarifier
- Encourager/faire des suggestions
- Poser des questions

Les jeux de rôle avec rétroaction, la réflexion et la discussion sur les stratégies d'écoute active sont des approches suggérées pour améliorer les compétences d'écoute (Metusalem et al., 2017).

Grognet et Van Duzer (2002) proposent plusieurs méthodes pour enseigner les compétences d'écoute sur le lieu de travail, notamment les suivantes :

- Stimuler les connaissances de base et le vocabulaire des apprenants par le biais d'activités telles que celles de pré-écoute où l'apprenant passe en revue ce qu'il sait déjà sur le sujet
- Demander aux apprenants de s'engager dans une activité post-écoute où ils agissent sur les nouvelles informations qu'ils ont écoutées en temps opportun
- Utiliser des supports authentiques et pertinents (c'est-à-dire qui s'appliquent à des situations réelles auxquelles l'apprenant peut faire face sur son lieu de travail)
- Contrôler le niveau de difficulté de la tâche pour l'aligner sur le niveau d'aptitude de l'apprenant.

## COMPÉTENCES EN COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Diverses stratégies d'enseignement peuvent contribuer à développer les compétences en matière de communication interculturelle, une étude identifiant même la discussion de groupe comme l'approche la plus courante (Matveeva, 2008, cité dans Metusalem et al., 2017).

D'autres approches comprennent l'apprentissage fondé sur les problématiques où les groupes s'attaquent à des questions du monde réel, les jeux éducatifs basés sur des simulations et les activités qui permettent d'explorer de nouvelles cultures (par exemple, recueillir des artefacts culturels) (Metusalem et al., 2017).

## ÉVALUATION DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION

### COMPÉTENCES EN COMMUNICATION ORALE

Les compétences en expression orale sont généralement évaluées en observant des exercices d'expression orale. Il existe plusieurs grilles d'évaluation des compétences en communication orale. Voici quelques exemples de ces évaluations basées sur les performances :

- Oral Communication VALUE Rubric (grille d'évaluation de la communication orale) de l'American Association of Colleges and Universities
- Formulaire d'évaluation du discours de l'orateur compétent par la National Communication Association.

Le Partnership for Assessment and Readiness for College and Careers a également publié des grilles d'évaluation des normes d'expression orale. Ces types d'évaluations basées sur la performance supposent généralement que les étudiants produisent quelques mots ou un discours complet sur un sujet ou une situation particulière, en direct ou en différé (vidéo).

On tente également de concevoir des évaluations automatisées, mais davantage de recherches et de développements sont nécessaires dans ce domaine (Metusalem et al., 2017).

## COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ÉCOUTE ACTIVE

L'évaluation des compétences d'écoute consiste généralement à demander aux apprenants d'écouter un passage et de répondre à des questions à choix multiples plutôt qu'à des questions ouvertes. Cette méthode permet de s'assurer que la notation des compétences d'écoute et de rédaction n'est pas confondue. On retrouve ce type de questions dans des évaluations standardisées telles que le Stanford Achievement Test et l'Iowa Test of Basic Skills (Metusalem et al., 2017).

### Listes de contrôle par rapport aux évaluations

**holistiques :** Certains affirment que les évaluations par liste de contrôle peuvent permettre une meilleure normalisation, tandis que d'autres soulignent que cette approche peut passer à côté de sentiments plus généraux et nuancés (Metusalem et al., 2017). Les conclusions de Cohen et al. (1996, cités dans Metusalem et al., 2017) suggèrent que les évaluations holistiques peuvent être tout aussi valables, voire plus, que les évaluations de type liste de contrôle et que les corrélations entre les deux types d'évaluation sont élevées.

### L'échelle d'écoute active et empathique (AELS) :

Des données préliminaires confirment la fiabilité et la validité de cette échelle générale d'écoute active, qui permet aux personnes engagées dans le dialogue de s'auto-évaluer et à un observateur objectif de le faire (Bodie & Jones, 2012, cités dans Metusalem et al., 2017).

## COMPÉTENCES EN COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Plusieurs mesures qualitatives et quantitatives servent à évaluer les compétences en communication interculturelle, notamment des études de cas, des échelles d'auto-évaluation, des tests de sensibilisation, l'observation d'interactions ou de présentations et l'évaluation de travaux écrits.

De nombreuses évaluations fondées sur l'auto-évaluation sont fiables et présentent une bonne

cohérence interne, bien que l'on manque de connaissances sur la correspondance entre les auto-évaluations et les mesures d'évaluation plus objectives (Metusalem et al., 2017).

De plus, il existe des évaluations basées sur les performances qui impliquent une observation du comportement, comme l'échelle d'évaluation comportementale pour la communication interculturelle qui comprend des échelles liées à une série d'actions (par exemple, faire preuve de respect, adopter une posture d'interaction, faire preuve d'empathie, etc.) (Koester & Olebe, 1998, cités dans Metusalem et al., 2017).

Les évaluations basées sur les performances posent des problèmes de fiabilité de la notation entre examinateurs.

## FACTEURS À PRENDRE EN COMPTE POUR L'ENSEIGNEMENT DES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION

Pour enseigner aux étudiants des techniques de communication efficaces, les enseignants doivent adopter plusieurs stratégies et activités afin de tenir compte de la diversité des expériences, des antécédents et des aptitudes des étudiants. Les activités mentionnées dans cette étude tendent à être mieux adaptées aux environnements en présentiel, exigent un investissement en temps important de la part des apprenants et des formateurs (les activités plus intensives donnent de meilleurs résultats), et les interventions doivent être adaptées à des contextes et à des situations particuliers.

L'évaluation des compétences en communication repose en grande partie sur des méthodes d'observation et dépend donc de la capacité des évaluateurs et des instructeurs à garantir la cohérence. Les formulaires d'évaluation plus qualitatifs peuvent poser des problèmes pour assurer la normalisation des évaluations, tandis que les évaluations quantitatives peuvent ne pas capter efficacement les nuances subtiles de l'expression orale et de l'écoute.

## RÉFÉRENCES (EN ANGLAIS SEULEMENT)

- Al-Elq, A. H. (2010). Simulation-based medical teaching and learning. *Journal of Family and Community Medicine*, 17(1), 35–40. <https://doi.org/10.4103/1319-1683.68787>
- Baile, W. F., & Blatner, A. (2014). Teaching Communication Skills: Using Action Methods to Enhance Role-play in Problem-based Learning. *Simulation in Healthcare*, 9(4), 220–227. <https://doi.org/10.1097/SIH.0000000000000019>
- Blackmore, A., Kasfiki, E. V., & Purva, M. (2018). Simulation-based education to improve communication skills: A systematic review and identification of current best practice. *BMJ Simulation and Technology Enhanced Learning*, 4(4). <https://doi.org/10.1136/bmjstel-2017-000220>
- Grognet, A., & Van Duzer, C. (2002). *Listening Skills in the Workplace*. Spring Institute for International Studies, ATTN: ELT/TA Project, 1610 Emerson Street, Denver, CO 80218. <https://eric.ed.gov/?id=ED468604>
- King, A., & Hoppe, R. B. (2013). "Best Practice" for Patient-Centered Communication: A Narrative Review. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(3), 385–393. <https://doi.org/10.4300/JGME-D-13-00072.1>
- Lee, J., Kim, H., Kim, K. H., Jung, D., Jowsey, T., & Webster, C. S. (2020). Effective virtual patient simulators for medical communication training: A systematic review. *Medical Education*, 54(9), 786–795. <https://doi.org/10.1111/medu.14152>
- Martin-Raugh, M. P., Williams, K. M., & Lentini, J. (2020). The Malleability of Workplace-Relevant Noncognitive Constructs: Empirical Evidence From 39 Meta-Analyses and Reviews. *ETS Research Report Series*, 2020(1), 1–25. <https://doi.org/10.1002/ets2.12306>
- Metusalem, R., Belenky, D., & DiCerbo, K. (2017). *Skills for today: What we know about teaching and assessing communication*. Pearson. <https://www.pearson.com/content/dam/one-dot-com/one-dot-com/global/Files/efficacy-and-research/skills-for-today/Communication-FullReport.pdf>
- Ruetz, N. (1997). *Effective Communication. Improving Reading, Writing, Speaking, and Listening Skills in the Workplace*. Instructor's Guide. Workplace Education. Project ALERT. <https://eric.ed.gov/?id=ED424385>
- SRDC. (2021). *Research Report to Support the Launch of Skills for Success: Structure, Evidence and Recommendations. Final draft report*.
- Thompson, J. (2020). *Measuring student success skills: A review of the literature on complex communication*. Center for Assessment. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED607786.pdf>