



13èmes Rencontres de l'AECiut
22 et 23 mai 2014
IUT de Valence



CR des 13èmes Rencontres de l'AECiut 22 et 23 mai 2014 - IUT de Valence

• Jeudi 22 mai 2014

- **Accueil par Mathilde Nouailler**, *présidente de l'AECIUT* qui rappelle la dimension internationale que l'association souhaite donner à ses Rencontres. Le souhait est que chaque année un collègue étranger soit invité. Elle informe de la parution des *Actes du colloque de Toulouse*.
- **Accueil par Roland Pelurson, directeur de l'IUT de Valence** qui revient sur l'enjeu majeur de l'expression, de la maîtrise de la mécanique de la langue et insiste sur les enjeux de la langue appliquée dans la vie professionnelle, en prenant l'exemple de l'écriture des mails.
- **Accueil par Rodolphe Dalle, vice-président de l'ADIUT, directeur de l'IUT de Nantes, et précédent président de l'AECIUT**, qui se réjouit de la visibilité de l'AECIUT via les publications régulières. Il se félicite aussi de la professionnalisation de ces Rencontres et de leur ampleur. Il souligne le fait que les applications professionnelles des sciences humaines et sociales est aussi une manière « d'être à l'autre » et que cela est en train de changer au travers des technologies. L'évolution des pratiques des enseignants d'Expression-Communication en IUT et leurs dynamiques professionnelles doivent s'efforcer de demeurer en phase avec ces évolutions technologiques de la communication.

THEME I : Médias et TD de Communication (utilisation, démarches d'analyse).

I- Muriel Fendrich (IUT Le Havre) : Progression en S2 sur la presse et l'argumentation.

- Situation : GEA. Travail avec le service culturel de l'Université du Havre : accueil en résidence d'un auteur de polar, Philippe Huet. Travail également avec un laboratoire de recherche (GRIC, ULH) : colloque sur l'image/les images de la guerre, expo. photo, conférence, film documentaire... 26 h de TD en séances de 1h30 à 2h.
- Objectifs : esprit critique et argumentation.
- Mise en œuvre :

SI : découverte du Havre et de son environnement culturel + initiation à la recherche documentaire en BU + travail sur les techniques de prise de notes (schéma heuristique).

S2 : Lecture d'un roman noir de P. Huet + rédaction d'une fiche heuristique de lecture, centrée sur l'image de la presse dans le roman.

Progression en phase avec le PPN et les compétences visées :

<p><u>Informer et argumenter</u> Lecture d'un roman noir de P. Huet (résumé, lieu de disponibilité) rédiger une fiche heuristique de lecture pour début du 2^e semestre</p>	<p><u>Les médias</u> Centrée sur la presse dans le roman</p>
---	--

<p>Objectifs</p> <p>Organisation du semestre et consignes, calendrier, rappel du schéma de communication</p> <p>Communiquer/informer/convaincre Le fait et sa transformation en argument</p> <p>Informer - Techniques du compte rendu et exercice Rédaction d'un compte rendu de l'intervention de Philippe Huet (mis en ligne sur le site du DUT GEA Le Havre)</p> <p>Argumenter Thème thèse Arguments</p> <p>Structurer un raisonnement Technique du résumé</p>	<p>Mises en œuvre</p> <p>Analyse de la page d'accueil Web UHI comparée à celle des universités de Rouen, Caen.</p> <p>Exemples des mécanismes publicitaires du parfum. Publicité de Nutella sur Youtube et le problème de l'objectivité. L'affiche rouge et la propagande.</p> <p>La presse écrite papier et internet</p> <p>Les articles</p> <p>Organisation, agences de presse, groupe de presse de la dépêche à l'article de journal, règles d'écriture journalistique</p> <p>Illustration à partir d'une lettre ouverte (thème à creuser) de Calogero à propos du téléchargement illégal.</p> <p>Illustration à partir d'un publiportage Mac Do avec différents types d'arguments et amorce de l'analyse en rapport à l'image</p> <p>La sémiologie de l'image L'image publicitaire - Roland Barthes : « Panzani », exercice à la manière de</p> <p>L'image de presse : le photoreportage : histoire de la photo, lecture, condition, question de la vérité du photoreporter, photos de la guerre d'Espagne de Robert Capa.</p> <p>Visite autonome de l'exposition à la BU avec un questionnaire directif (prise de notes, rédaction de paragraphes argumentés)</p> <p>Démarche personnelles : film documentaire de Juliette Fournot, conférence d'Alain Frilet.</p> <p>Application sur un dossier media (<i>Politis</i> sur les journaux gratuits, le fait divers, Facebook)</p> <p>Par demi-classe Oral : présentation d'une revue de presse sur un événement (en binôme) : comment le traitement de l'information évolue sur 15j (place dans le journal, titre, photo) Écrit : revue de presse et note de synthèse professionnelle sur un événement d'un continent. On part d'un événement et on élargit au continent.</p>
--	---

• Bilan : mise en place de mécanismes de lecture chez les étudiants.

2- **Ivanne Rialland (IUT Marne la Vallée) : Ecriture médiatique en MMI – Réaliser un dossier journalistique.**

• Contexte : PPN MMI (cœur de compétence)

Réalisation du dossier : Rubrique « événement » des journaux (un événement traité en plusieurs articles).

• Objectifs :

Travail de l'expression écrite, le style (vivant, clair, adapté au Web), importance de la réécriture.

Compréhension des exigences du journalisme : connaissance des genres, de la structure des articles, réflexion sur l'objectivité, prise en compte du lectorat.

Références : *Manuel du journalisme* d'Yves Agnès

Le Style. Conseils pour écrire de façon claire et vivante d'André Noël.

• Mise en œuvre :

4 séances préparatoires, qui doivent être espacées ; sont soulignées les séances incontournables.

1. TD sur l'objectivité de la presse (quid de la neutralité et de l'engagement)
2. TD sur les genres journalistiques (dégager l'angle de traitement de l'événement, ou comparer un même événement traité dans plusieurs journaux)
3. TD sur l'écriture journalistique
4. TD sur la conduite de réunion (obligatoire)

Sources

Yves Agnès, *le manuel de journalisme* La Découverte 2008

André Noël *Le style, conseils pour écrire de façon claire et vivante*, Montréal 2009

Puis proposition des sujets par mail argumenté envoyée par les étudiants (en montrant le caractère réalisable du dossier).

Sélection du sujet lors d'une réunion en TD. Réunion du groupe : débat d'un groupe, évaluation par un deuxième groupe, et CR par un troisième groupe.

Groupe imposé (4-5 étudiants), conduite de la réunion évaluée + Rédaction d'un CR.

1 groupe évalue, 1 groupe rédige le CR (le CR doit être approuvé ou modifié).

L'étudiant dont le sujet a été choisi devient rédacteur en chef et devient chef du projet.

Il faut envisager plusieurs versions successives (3 versions) de cette rédaction d'une double page.

• Evaluation de l'argumentation sur le choix du sujet, de la conduite de réunion, et des différentes versions du document.

Variante : en relation avec des voyages d'études en pays anglophone (interviews en langue anglaise). Mais dispersion des tâches problématique.

Publication sur site ou sur double page de presse écrite.

3- **Christine Bolou-Chiaravelli (IUT Belfort Montbéliard) : Comment être sûr de ses sources ? Wikipédia est-elle une source fiable ?**

• La plus grande base d'informations étant véhiculée par internet, nos jeunes cherchent les réponses aux questions posées sur le premier moteur de recherche venu. Wikipédia ayant conclu un accord avec Google¹, il est très bien référencé et apparaît toujours en tête des réponses.

Réfléchir avec ses étudiants sur les sources de l'information, leur fiabilité est maintenant un apprentissage incontournable de l'enseignant de communication. On peut amener cette réflexion par un cas pratique : *créer un article Wikipédia*.

De plus cela permet de valider deux domaines dans le C212 : domaine 2 « être responsable à l'ère numérique » et domaine 4 « organiser la recherche d'information à l'ère numérique ».

• **Voici une proposition d'expérimentation (vécue) en 6 séances sur 6 semaines. Public : DUT première année, S1.**

Séance n°1 : Rechercher de l'information (2 heures)

1) S'interroger sur wikipédia, à partir d'un questionnaire : les réponses doivent être envoyées par mail via l'ENT.

Rendez-vous à la BU où la documentaliste explique quelles sont les ressources que l'on peut y trouver et comment s'en servir, par exemple *Google Scholar*, réservé aux étudiants. Les notions de mots clefs et de recherches avancées sont (re)expliquées : ils conditionnent une bonne recherche.

On explique aussi la notion de *Creatives Commons* : de nouveaux types de licence créés en 2001 ans par Lawrence Lessing, juriste de Stanford, et Aaron Schwartz, jeune utopiste geek, qui souhaitent une meilleure circulation de l'information.

Expliquer le projet à la classe : actuellement on compte 20 millions d'articles dans 280 langues sur Wikipédia qui se veut un projet encyclopédique participatif et gratuit. On connaît via des études le profil des contributeurs : 87 % d'hommes, plutôt jeunes et diplômés. Ils appartiennent à ce nouveau « tiers-état culturel - les travailleurs du savoir - étudiants, cadres, diplômés, enseignants, chercheurs, qui crée une troisième culture » affranchie des milieux académiques et médiatique, analyse Jean- François Dortier dans son étude pour *Sciences Humaines* (fin 2011) « Voyage au cœur de Wikipédia ».

Séance n°2 : Créer de l'information (1 heure)

- Présenter en classe le « kit de démarrage » fourni par Wikipédia. Tout y est clairement expliqué, par exemple :

« Créer un article ? Vous pouvez aussi choisir de créer un article sur Wikipédia. Pour cela, en amont il faut vérifier qu'il n'existe pas sous un autre nom et vérifier, sa pertinence encyclopédique grâce aux critères d'admissibilité. »

Voir : http://fr.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:Article/Cr%C3%A9er_un_article

- Il existe deux possibilités pour les élèves qui doivent être par groupe de 3 dans l'idéal :

- **créer un nouvel article** : c'est assez difficile car il faut bien comprendre les fameux critères d'admissibilité (salles de spectacles refusées, compagnies et célébrités locales aussi). Les éléments du patrimoine fonctionnent assez bien : http://fr.wikipedia.org/wiki/Pont_de_Rigny ou https://fr.wikipedia.org/wiki/Fontaine_de_Galil%C3%A9

- **compléter un article** : c'est le plus facile car si l'article est déjà en ligne vous n'aurez pas la désagréable surprise d'avoir un bandeau d'avertissement avant suppression pour non pertinence.

Par exemple la fiche d'un village : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Bart_\(Doubs\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/Bart_(Doubs))
Trouver un point d'entrée ou un sujet prend beaucoup de temps : prévoir 10 jours entre les cours.

Séance n°3 : créer de l'information (2 heures)

En France, en 2013, 400 articles sont créés par jour, le choix du sujet est donc capital. Une fois cette étape passée, il faut mener une enquête, trouver des documents, croiser les informations et relever très précisément les sources. Wikipédia n'admet que les

sources secondaires, c'est-à-dire l'analyse d'une source première : articles, émissions, magazine, livres sur un sujet, une personne, un lieu. La phase d'écriture du brouillon est à faire à la maison.

Séance n°4 : rédiger de l'information (1 heure)

En salle informatique on se connecte sur sa page « brouillon » et on remplit sa page pré-formatée. Les illustrations doivent bien sûr être sous licence CC.

Le ton est très important : le choix de certains adjectifs peut être éliminatoire : « ce chercheur, digne successeur d'Einstein » a valu la suppression du paragraphe à ses auteurs.

S'enregistrer permet de dialoguer avec les autres contributeurs et donne la possibilité d'être alerté quand a lieu une modification apportée à « ses pages » une fois publiées. En s'enregistrant on réalise un acte social important : on entre dans un club et du coup on a à cœur de le faire le plus correctement possible, « parce qu'on se sent jugé par le tribunal invisible de ses pairs ».

Séance n°4 : mise en ligne de l'information (à la maison)

- Lorsque le brouillon est terminé, on peut l'afficher. Selon sa cohérence, sa pertinence, ses sources, ses liens connexes, ses relecteurs il restera en ligne 1 minute ou définitivement.

- Comment réussir sa mise en ligne ? Les tutoriels d'aide de sont pas d'un accès simple, il faut aussi demander de l'aide à d'autres contributeurs : souvent ils font à votre place de la mise en page ou du référencement. Il est aussi possible de copier le code source d'une page bien établie, de la recopier dans son brouillon et de changer les données. Par exemple pour les infos-box.

Séance n°5 : corriger l'information (1 heure)

Les relecteurs peuvent demander des compléments d'informations, certains ont le droit de supprimer des passages qui leur paraissent partisans, politisés, commerciaux.. Les jeunes devront être réactifs et suivre la relecture de leur fiche.

Soyez avertis, si un petit bout d'article est mis en ligne, il n'y restera pas : il faut créer la page dans un brouillon ou dans sa page utilisateur et mettre en ligne un tout cohérent. Les relecteurs vont vérifier un certain nombre d'indices et si ceux-ci n'y sont pas ils placent des bandeaux d'avertissement. Les points les plus importants :

- le résumé
- les sources
- les liens bleus vers d'autres articles
- le rangement de l'article

Une fois en ligne l'onglet « historique » permet de suivre les modifications, en moyenne un article est corrigé 20 fois, la liste des auteurs de l'article est aussi consultable.

Séance n°6 : présenter l'information (2 heures)

Chaque groupe vient présenter le résultat de son travail avec des issues plus ou moins heureuses : une fiche en ligne amendée, ou un bandeau de suppression. C'est l'occasion de réfléchir ensemble sur les apports d'une telle expérience :

- 1) Il existe des indicateurs de qualité d'articles, qui dépendent :
 - de la richesse de la discussion (à suivre dans la page discussion de toute fiche)
 - de la date de mise à jour, du stade de finition de l'article (ébauche ou au contraire bien renseigné).

Nous avons eu la chance d'avoir en classe **Carol-Ann O'Hare, chargée de mission Wikimedia France**. Son regard sur les fiches a apporté beaucoup de réponses à nos questions.

2) Autre conclusion :

Des robots tournent en permanence pour repérer les actes de vandalisme comme des modifications grossières, l'ajout d'informations fausses, des fautes, des grossièretés, des suppressions importantes, des changements de dates sur des fiches très visibles. Ces bots ont même des noms en fonction de leur spécialité. Ils limitent encore le taux d'erreur qui est bas, mais Wikipédia reste un outils non parfait.

Résumé proposé par Christine Bolou-Chiaravalli.

4- Barbara Szafrajzen (IUT de Nîmes - Digne les Bains) : Réalisation d'une émission radio en SRC et étude du traitement d'une information dans différents médias en GACO.

- S3 : Réalisation d'une émission de radio avec le code requis par ce média.

Conférencier invité : animateur de radio Rage (Gard). Conférence sur le métier (les rôles) et ses exigences, puis le travail sur la voix (4h).

Préparation (à la maison), puis présentation d'une émission de 10/15 minutes (en groupe) en respectant les consignes vues au préalable (sur 2 séances de 2h).

Evaluation selon les critères suivants : le respect des consignes / l'originalité des idées / la qualité de la prestation orale / la progression de l'étudiant à la fin de son cursus.

- S1 : « Gestion de l'information » en GACO. Traitement d'une même information à travers divers médias (2 minimum). Mais travail difficile à ce niveau d'études.

THEME 2 : Enseignement de la langue en IUT

Introduction :

- *Pascal Plouchard (IUT de Bordeaux)* : L'apprentissage de la langue est présent dans les PPN. Il se poursuit tout au long de la vie. Il nous est nécessaire de mettre en situation l'étudiant, en autonomie, grâce à des outils. Or, le projet OPALeIut a été abandonné.

- *Mathilde Nouailler* revient sur la question de la certification, travail porté par Jérôme Hennebert (Lille) en 2011 devant le Ministère (Certification en compétences en communication professionnelle). Mais l'avis du Ministère en mars 2014 : l'EC est un module transversal, donc une certification serait redondante et induirait un problème de lisibilité.

I- Marie Duclos, chef de projet du site québécois CCDMD (Centre Collégial de Développement de Matériel Didactique) : Objectifs et contenus du site.

• Contexte

Au Québec : Collège d'enseignement général et professionnel, CEGEP (18-21 ans) = Niveau DUT/LP. Epreuve de français pour l'obtention du diplôme : dissertation de 4h, avec de très nombreux items de correction. 3 critères principaux : compréhension, structure du texte, maîtrise de la langue. Echec le plus important pour le 3^{ème} critère.

Centres d'aide en français (CAF) présents dans chaque collège. Pour soutenir ces centres, on a créé du matériel didactique (financement du Ministère de l'Éducation). C'est dans ces conditions qu'est né le CCDMD.

• Outils sur le site :

Outil d'aide à la correction : catégories d'erreur.

Détecteur de fautes.

Bibliographie : *Manipulations syntaxiques, Vademecum de la nouvelle grammaire, Répertoire Web.*

Stratégies d'écriture (typologie des textes) : CV, lettre, rapport ...

Ouvrir le dictionnaire

Matériel interactif : Diagnostics, Jeux pédagogiques, Stratégies de révision ...

(Logiciel intéressant également : Netquiz).

2- Giovanna Musillo, Pascal Plouchard et Mélanie Voisin (IUT Rouen et Bordeaux I) : un exemple de progression à partir du site québécois.

Site agréable, avec un contenu riche et évolutif, qui prend en compte l'orthographe rectifiée.

A noter : il manque un historique de navigation. Les normes des écrits professionnels sont différentes au Québec.

Pré-sélection de TV5 simplifiée (mots clés : tv5 ccdmd), qui peut aider les étudiants à s'orienter sur le site avec une certaine autonomie.

Pistes pour les enseignants : rubrique documents divers / grammaire IV (oral/écrit), stratégies pédagogiques face aux troubles de l'apprentissage, rubrique « francofiches ».

Pistes pour les étudiants : rubrique outils pédagogiques (feuilleton PAS), pdf sur les erreurs récurrentes, rubriques « francofiches », diagnostics.

Séquence proposée (tests + exercices)

S1 - Rubrique Diagnostics

Test 9 - orthographe d'usage en septembre

Test 5 - conjugaison en septembre

Test 6 - accord du verbe en octobre

Test 7 – accord du participe passé en novembre

S2 – Bilan de la cohérence textuelle

Test 10 – ponctuation en janvier

Test 3 – syntaxe en février

Test 8 - vocabulaire en mars/avril

S3 et 4 : approfondissement avec les rubriques exercices interactifs, jeux pédagogiques, parcours guidés.

Intégration d'un exercice de maîtrise de la langue dans le DS.

• **Vendredi 23 mai**

THEME 3 : NAISSANCE ET RÉOLUTION DE CONFLITS DANS LES ORGANISATIONS

I- Elisabeth Grange, psychosociologue du travail

• Conflit : Situation dans laquelle se trouvent des individus dont les objectifs, les cognitions ou les émotions sont incompatibles et les conduisent à s'opposer.

Positif : clivité de l'activité (Clot)

Négatif : psychosociologie (Mintzberg, Carretero)

• Pourquoi gérer les conflits ?

Eviter les dysfonctionnements dans les organisations (turnover, absentéisme, grèves, accidents du travail)

Réduire les coûts

Prendre en compte la santé des travailleurs (mauvaise fatigue)

• Les principales sources de conflits

Sources qui peuvent déclencher les conflits

- inadéquation profil/compétences et poste
- déséquilibre dans la charge de travail
- inégalité des tâches au sein d'une équipe
- mauvaise communication des informations

Sources récurrentes

- Conflits sur les conditions de travail : répartition du temps de travail, relations de travail, plans sociaux, changements technologiques ;
- Conflits de type managérial : pas de visibilité sur les projets proposés, absence de respect des engagements pris, mauvaise utilisation des potentiels des personnes sous les ordres du manager, méconnaissance des attentes et besoins des collaborateurs.

• Niveaux de conflits :

Intra personnel

Inter personnel (objectifs, attitudes, valeurs) = le plus difficile à vivre

Intra groupe

Inter groupe (hiérarchie / syndicats)

Intra organisationnel (définition de poste, répartition de l'autorité)

• Comment gérer un conflit ?

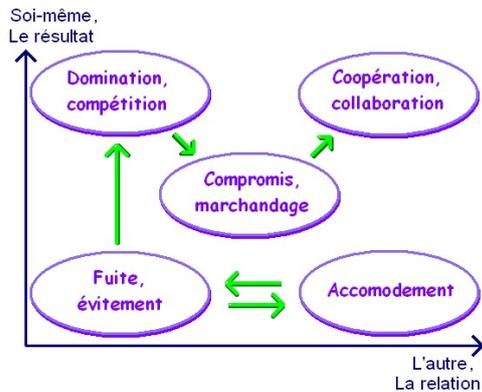
HODGSON : Questionnaire qui permet de savoir comment on traite le conflit.

Tableau :

Axe vertical : faire triompher mes intérêts (absence de face à face / Compromis/ Face à face)

Axe horizontal : satisfaire la partie adverse (Non coopératif /Compromis /Coopératif)

Contestation (ou compétition en canadien) Gagnant-perdant	Collaboration Gagnant-gagnant
Evitement Pas d'engagement	Acceptation Perdant-Gagnant



Source F. Miton : <http://www.astuces-pratiques.fr/sante/gerer-un-conflit-entre-personnes>

Style de management influe sur la résolution de conflit : frustration, soumission ...

Collaboration : le conflit aura été utile. Coopération : but commun, climat de confiance, leadership partagé, chacun connaît son rôle et participe aux objectifs.

Ne pas confondre :

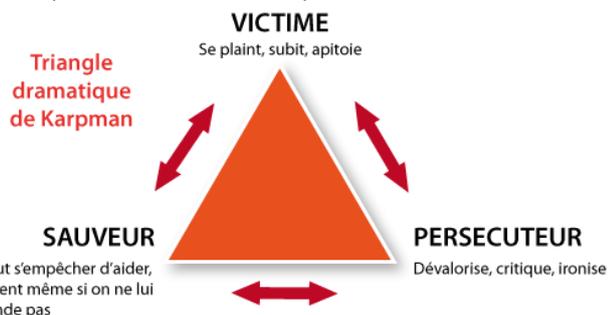
Problème (rationnel) et conflit (émotionnel)

Conflit de fond et conflit émotionnel

Conflit constructeur et conflit destructeur

Triangle de KARPMAN

Victime (rebelle ou soumise) – Persécuteur – Sauveur



Victime doit reprendre confiance, accepter les limites et savoir demander sans se plaindre (on n'est pas obligé de souffrir pour réussir).

Persécuteur (reconnaisable par ses injonctions paradoxales) doit apprendre à accepter la contradiction, doit arrêter les préjugés, être tolérant, doit limiter ses goûts de pouvoir, doit limiter ses exigences.

Sauveur (faussement serviable : garde son rôle en maintenant la victime dans le sien) doit arrêter de s'occuper des affaires des autres, doit aider l'autre à trouver une solution.

• Comment éviter les conflits ?

Justice organisationnelle :

Distributive (don/retour)

Organisationnelle (processus qui permettent de travailler)

Interactionnelle (relations entre les personnes : réunion ...)

Théorie de l'équité : comparaison entre ce que je donne et ce que je reçois, ce que je reçois et ce que les autres reçoivent. La perception de ce qui est équitable est un bon indicateur sur le présence de conflits.

• Discussion :

- Dans un climat économique de crise, les conflits sont moins importants, le triangle de Karpman tend à disparaître, car les personnels ont peur de perdre leur travail et évitent l'opposition.

- Le travail de groupe (à partir de 3) à l'IUT : analyse des attitudes à mettre en place.

Une étude de film possible : *Trois huit* (film sur le harcèlement au travail, de P. Le Guay), *Douze hommes en colère*.

2- Sidonie Marty (IUT Bordeaux) : Un exemple d'application en TD/TP

Un thème délicat : entre déni et évitement.

Démarche inductive : à partir de l'expérience des étudiants.

• Atelier d'écriture interactif sur la résolution de conflit

Ensemble de 4 textes (3 lettres + épilogue) réalisé à plusieurs, avec la plateforme moodle. Chaque étudiant écrit un texte d'une séance à l'autre, a lu les productions des tous les autres pour la séance suivante ; chaque étudiant prolonge ensuite le texte de son choix.

Lettre 1 : A écrit à B à propos d'un conflit qui les oppose. A propose une solution à B.

Lettre 2 : B accuse une fin de non recevoir. Rejet de la proposition = savoir dire non.

Etude des personnages : types de personnalité (TRICAM, RIASEC). Estimation de l'intensité et de la nature du conflit. Typologie des conflits : valeurs, intérêts, territoire.

Tableau d'analyse pour tenter d'aboutir à une « co-promotion » : tâche du médiateur (C) qui doit trouver un accord satisfaisant pour tous = buts et objectifs max et min, besoins/intérêts/valeurs, dénominateurs communs.

Lettre 3 : C intervient pour résoudre le conflit.

Lettre 4 : résolution (domination, soumission, fuite, collaboration)

• Analyse de cas en LP

Narration individuelle d'un cas de conflit vécu au travail. Classement des cas par types de conflit. Recherche collective des solutions.

Cas : une nomination inattendue d'une personne à la tête d'un projet, fonction commerciale/fonction technique, futur retraité qui ne s'implique plus dans une équipe.

• Outils

Dynamique des groupes (Yves Winkin). Voir *Les pratiques de communication*, B. Meyer, A. Colin.

- Age du groupe

- Facteurs de cohésion :

Objectifs partagés, compatibles

Progrès réalisés
Partage de mêmes normes et valeurs
Expériences partagées
Attraction et amitié réciproque
Absence de menaces entre les membres
Menace extérieure
- Styles de management :
Laisser-faire
Démocratique
Autoritaire

Attitudes de Porter : jugement, interprétation, soutien, conseil, enquête, compréhension.

Analyse transactionnelle d'Eric Berne : parent, adulte, enfant.

Communication émotionnelle non violente :

Voir *Savoir s'affirmer*, Dr Charly Cungi.

Manque d'affirmation :

Comportement inhibé ou agressif

Dégradation des relations

Insatisfaction et sentiment d'injustice

Lien entre pensée (automatique), émotion et comportement

Affirmation de soi : demande d'autorisation, empathie (parler avec je), verbalisation, implication, révélation sur soi, « disque rayé », proposition de solutions, vérification de l'accord, politesse et chaleur.

En conclusion, bénéfices du conflit : remédier à l'anxiété, améliorer le travail de groupe et favoriser les contacts sociaux.

Discussion : il s'agit plus ici peut-être d'anticiper les conflits. La séquence proposée permet de bien préparer les étudiants à l'entrée en entreprise, d'initier avec eux une réflexion sur le conflit.

ATELIERS D'ÉCHANGE DE PRATIQUES

I- Layal Kanaan-Cailol et Jacqueline Lafont-Terranova (IUT Orléans) : Mener et analyser un entretien semi-directif ; une approche de la communication en situation professionnelle (LP).

• Le dispositif mis en place s'adresse aux étudiants de la licence professionnelle Web et Mobile au département informatique de l'IUT d'Orléans dans le cadre d'un module qui s'étend sur sept semaines, réalisé en semestre I avec des groupes de travaux pratiques (une quinzaine d'étudiants par groupe – 7 séances).

Le module s'inscrit dans le cadre d'une pédagogie de projet avec un triple objectif :

- s'exercer à mener un entretien semi-directif, une situation de communication qui prépare les étudiants à la gestion des échanges avec les clients et les utilisateurs ;
- récolter des informations en lien avec l'insertion professionnelle et les métiers de l'informatique ;

- s'entraîner à la rédaction d'un rapport et à la réalisation d'une soutenance avec des consignes proches de celles concernant le rapport et la soutenance de stage.

- Les étudiants, par groupe de trois, sont invités à prendre contact avec un professionnel de l'informatique ou du recrutement afin de le rencontrer dans le cadre d'un entretien semi-directif dont le thème concerne leur insertion professionnelle (métiers, entreprises, recrutement, etc.).

Après un travail réflexif commun sur les techniques d'entretien, chaque groupe de projet prépare un guide d'entretien ciblant les thématiques à aborder. L'entretien, enregistré, est partiellement transcrit (10 minutes). Le rapport leur permet de synthétiser les informations recueillies, d'analyser le déroulement de l'entretien en lien avec les techniques étudiées ainsi que de faire un retour réflexif en termes d'acquis sur l'ensemble du projet (temps de parole, questions ouvertes et fermées, comportement de l'interlocuteur et de l'interviewer, respect des statuts, alternance des tours de parole, reformulation, blancs significatifs ...). La dernière séance du module est consacrée aux soutenances par groupe de projet.

Référence : Kerbrat-Orecchioni « Les cultures de la conversation », *Sciences humaines*, hors-série 27, 1999/2000

Résumé proposé par Layal Kanaan-Cailol.

2- Anne-Marie Kosmicki (IUT AMU – Arles) : Projet interdisciplinaire – Réalisation d'un court-métrage inspiré d'un conte populaire (MMI)

Que sont devenus les contes à travers le film noir ?

- Outils à disposition :

- Motifs figuratifs et symboliques
- Analyse structurale du récit
- Gustave Doré : les illustrations texte/image

Analyse transversale : *Quai des brumes* de Marcel Carné, 1938 / *Petit Chaperon Rouge* de G. Doré.

Eclairage des valeurs dites contemporaines : contextualisation du récit, modification des valeurs sociétales, nouvelles valeurs de séduction.

- Perspectives pédagogiques et de recherche : autoportraits photographiques, affiches de film, DVD, participation au festival international du court métrage.

3- Maryline Thomas (IUT Toulon - TC) et Maryvonne Boguet (IUT Châlon-sur-Soâne – GLT) : Etude de cas – La demande de congé solidaire.

- Objectif : L'étude de cas « le congé solidaire » propose une simulation de situation professionnelle lors de laquelle les étudiants sont amenés à travailler en groupes et à réaliser des missions écrites et orales qui peuvent être évaluées.

Les étudiants sont situés dans une entreprise fictive qui, dans ses valeurs, a choisi de communiquer sur le thème de la solidarité. Certains salariés souhaitent demander un congé solidaire. La direction est réceptive à ces demandes et organise une réunion de présentation des projets. Période : S4.

Congé encadré par Planète Urgence : mission courte (2 à 3 semaines) sur une thématique de solidarité internationale ou de protection de l'environnement.

- Mise en œuvre pédagogique :

Choix d'une entreprise de départ (en fonction de la spécialité de la formation).

Travail préalable sur la réunion, l'argumentation, la présentation orale avec diaporama.

Jeu de rôle : salariés, RH, membres de Planète Urgence

Séance 1 : répartition des rôles et des missions

- Salariés

- Organigramme

- Choix de 3 services ou de 3 sites

- Définition de 3 profils : âge, expérience, formation

- Missions : choix de la mission, rédaction de la lettre au RH, préparer une PréAO pour défendre le projet auprès de la direction

- Service DRH :

- Missions : informer, rédiger la convocation, préparer la réunion, élaborer la grille de sélection

- Planète Urgence :

- Missions : présenter leur association, le congé solidaire

- Conditions d'attribution

- Préparer l'argumentation

- Stagiaires : présenter à la direction les actions de communication interne et externe.

Séance 2 : jeu de rôle

Réunion : prise de parole, prise de décision, argumentation des choix.

+ CR de réunion

Evaluation des écrits professionnels et des prestations orales.

4- Mathilde Nouailler (IUT Rennes) : les langages hermétiques.

PPN 2013 – S1 « communication interpersonnelle » /ou S4 « différences culturelles, repérage des stéréotypes ». Séquence inscrite dans le module « Apprendre autrement ».

Sketch des Inconnus : stéréotypes professionnels (garagiste, médecin, prêtre ...).

Présentation de l'image sans le son, puis du son sans image (avocat, banquier). Fin : diffusion intégrale.

Présentation de l'expérience de Cohen (1981).

Notions abordées :

- Les repérages

- Le jargon des corporations : histoire, fonction technique, fonction identitaire, technolecte.

Réinvestissement : soutenances, entretien de recrutement, JPO.

Informations AECiut :

Prochaine AG : première semaine d'octobre 2014.

Prochaines Rencontres : mai 2015 à Bordeaux.

L'ensemble des présentations des deux journées est posté sur le site.

Anne-Marie HINAULT, secrétaire de l'AECiut,
et Florence MITON, vice-secrétaire.