

# Leçon 5

---

## Savoir communiquer

Etienne était à la tête du groupe d'hommes, dans son église. Il avait un nouveau projet en tête qui le remplissait d'enthousiasme.

« Nous avons là l'occasion de contribuer de manière utile au bien de la communauté » dit-il un jour à sa femme. « Les hommes de mon groupe sont tous des chrétiens solides, et ils désirent servir le Seigneur. Ce sont aussi des hommes capables. Malgré leur multiples occupations, ils sont prêts à consacrer du temps à la réalisation d'un tel projet. Je vais faire en sorte de leur faciliter la tâche ».

Plus tard, au cours de la rencontre des frères, il leur fit part de son projet. « L'idée vous paraîtra sans doute très simple », expliqua-t-il avec un sourire confiant. « J'en ai déjà examiné tous les détails ».

Monsieur Andberg s'était joint au groupe assez récemment. Avant de venir s'installer dans la région, il était actif dans son église, et maintenant il souhaitait ardemment retrouver l'occasion de servir Dieu, confiant en la valeur de son expérience. Au cours de la discussion qui suivit, il prit hardiment la parole en disant. « Voilà un projet dont je peux m'occuper. Inutile d'en prévoir tous les détails, j'apporterai moi-même ma contribution en faisant ce que je pourrai ».

« C'est que », répondit alors Etienne, « vous êtes ici sous ma responsabilité. Je vous confierai une tâche précise dès que mes plans se concrétisent ».

Ce soir-là, Monsieur Andberg se plaignit auprès de sa femme de cet Etienne qui pensait tout savoir. « Seule sa position l'intéresse », déclara-t-il. « Il est sûr qu'aucun d'entre nous ne possède la moindre capacité. Il prétend vouloir nous faciliter la tâche mais, en fait, il pense être le seul à vouloir travailler pour le Seigneur ».

Ce même soir, Etienne se confia à sa femme en ces termes. « Ce Monsieur Andberg pense qu'il sait tout. Il veut étaler ses capacités et refuse de coopérer avec le reste du groupe ».



Etienne et Monsieur Andberg illustrent pour nous ce qui est sans doute l'un des plus grands problèmes des dirigeants spirituels. Il arrive en effet que ces hommes se montrent incapables de communiquer entre eux la façon dont ils voient les choses. Cette leçon nous permettra de comprendre ce genre de problème et de chercher à le résoudre.

### **plan de la leçon**

Josué : un dirigeant au message clair  
Le processus de la communication  
Barrières à vaincre

### **objectifs de la leçon**

Lorsque vous aurez terminé cette leçon, vous pourrez :

- Décrire divers principes de direction tels qu'ils nous apparaissent dans l'histoire de Josué, les reconnaître et les mettre en pratique.
- Définir et illustrer le concept de la communication.
- Expliquer les principes de communication qui s'avèrent être d'une grande importance dans certaines des situations où se trouve le dirigeant spirituel.
- Ecouter, comme un dirigeant compétent, et susciter une réponse chez vos interlocuteurs.

## exercices

1. Lisez Josué 1 ; 3.1-13 ; 4.1-8 ; 6.6-17 ; 18.1-8 ; 21.43-45 et le chapitre 22.
2. Etudiez la leçon et répondez aux questions qui vous y sont posées, comme vous le faites d'habitude.
3. Faites l'examen personnel qui vous est proposé à la fin de la leçon, puis vérifiez vos réponses en les comparant à celles que nous vous donnons à la fin du livre.

## mots-clé

descriptif	figuratif	préjugé
égalité	intuitif	spontanément
évaluer	perception	vaguement

---

## développement de la leçon

### JOSUE : UN DIRIGEANT AU MESSAGE CLAIR

**Objectif 1.** *Reconnaître divers exemples de communication, dans le livre de Josué, et citer les sept différents types de communication qui s'y trouvent mentionnés.*

Au travers de la vie et de l'œuvre de Josué, il est possible de trouver une illustration de la plupart des caractéristiques et des attitudes que l'on associe à la position de chef. Cet homme avait premièrement appris de Moïse l'art de suivre les autres, puis celui de les diriger, d'être pour eux une source d'inspiration. Il dut faire face à divers problèmes et connut aussi l'échec en oubliant de consulter l'Éternel. Sachant établir des plans avec soin, il donnait l'exemple du courage dans l'action. Dans le but d'atteindre ses objectifs, il lui arrivait de travailler par l'intermédiaire de différentes personnes comme Rahab et les espions. Josué, cela ne fait aucun doute, était le type même du chef et, de bien des façons, un modèle. Dans cette leçon, nous nous limiterons cependant à un aspect important de son caractère, c'est-à-dire à la manière dont il comprenait et se

servait avec un succès absolument unique des principes fondamentaux de la communication. Josué était un chef qui savait communiquer avec Dieu et avec les hommes.

Nous avons commencé notre leçon en évoquant une situation dans laquelle un dirigeant, ou dirigeant spirituel, est incapable de communiquer comme il devrait le faire. Etienne croit que ses hommes sont tous des gens capables, bien que très occupés. Il est sincère dans son désir de les aider. Monsieur Andberg, lui, est aussi sincère dans son désir de travailler pour le Seigneur. Pourtant, ni l'un ni l'autre ne parviennent à se comprendre.

Le fait qu'il soit possible à des chrétiens de ne pas se comprendre entre eux est illustré par l'un des incidents relatés dans le livre de Josué. La tribu de Ruben, celle de Gad et la demi tribu de Manassé avaient reçu leur part d'héritage, vous vous en souvenez, à l'est du Jourdain. Cependant ces hommes accompagnèrent le reste d'Israël à la conquête du pays situé à l'ouest du Jourdain. Lorsque les combats cessèrent, ils furent bénis par Josué et s'en retournèrent chez eux (Josué 22).

« Quand ils furent arrivés aux districts du Jourdain qui appartiennent au pays de Canaan, les Rubénites, les Gadites et la demi tribu de Manassé bâtirent un autel sur le Jourdain, un autel d'aspect grandiose » (Josué 22.10). Ce geste suscita une telle colère parmi les autres tribus que l'on était prêt à entamer une guerre civile. Il avait été convenu que l'on n'élèverait aucun autel de sacrifices en dehors de Silo afin que le culte du vrai Dieu ne fût pas mêlé aux célébrations des païens dont les autels se dressaient un peu partout. Les Israélites accusaient par conséquent leurs frères de rébellion ; ces gens manquaient à l'engagement qui avait été pris, et ils désobéissaient à l'Eternel.

Les hommes de Ruben, de Gad et de la demi tribu de Manassé furent horrifiés. « Non ! » s'écrièrent-ils, « nous ne nous proposons pas d'offrir des sacrifices en ce lieu. Vous nous avez mal compris. Nous désirons simplement faire savoir autour de nous que nous appartenons au peuple qui sert l'Eternel à Silo ! Nous désirons honorer le Seigneur et non pas Lui désobéir.

Nous voulons faire savoir aux générations futures que nous sommes de Son peuple ! »

Les voyez-vous, ces gens ? Après avoir lutté côte à côte, ils étaient soudain prêts à se battre entre eux. Cependant, dès que les tribus d'Israël saisirent le sens véritable de l'autel, elles se réjouirent. Chacun partagea leur joie, et cela grâce à une bonne communication qui avait changé l'aspect des choses.

**1-3** Si vous n'avez pas relu le chapitre 22 du livre de Josué, faites-le maintenant. Portez une attention particulière aux versets 11 à 24. Entourez ensuite la lettre qui correspond à ce qui complète le mieux les débuts de phrases suivants.

**1** Lorsque les Israélites apprirent qu'un autel avait été bâti à Gueliloth, ils

- a) comprirent pourquoi il avait été élevé.
- b) demandèrent pourquoi on l'avait élevé.
- c) imaginèrent la raison pour laquelle on l'avait élevé.

**2** Les Israélites, fâchés, décidèrent de se battre parce

- a) que les autres tribus avaient péché.
- b) qu'ils pensaient que les autres tribus avaient péché.
- c) qu'ils étaient prêts à juger les actes des autres en leur trouvant des motifs coupables.

**3** Les représentants d'Israël se rendirent auprès des autres tribus et

- a) leur demandèrent pourquoi elles avaient bâti un autel.
- b) leur demandèrent de démolir leur autel.
- c) les accusèrent de rébellion contre Dieu.

**4** Qu'auraient pu faire les Israélites pour éviter une telle erreur de jugement ?

.....  
 .....

**5** Qu'auraient pu faire la tribu de Ruben, celle de Gad et la demi tribu de Manassé pour éviter d'être mal comprises ?

.....  
 .....

Ce récit possède une signification réelle en nous aidant à discerner la raison pour laquelle le peuple avait besoin d'un chef comme Josué. L'Éternel savait qu'il était absolument nécessaire, à ce moment-là, de donner des instructions claires aux Israélites et de les guider tout au long du chemin. Au début d'une vie nouvelle, au sein de circonstances inconnues, il leur fallait un chef puissant, capable d'écouter le Seigneur et de contribuer à ouvrir les yeux et la compréhension du peuple.

Josué avait été formé par Moïse qui voulait le voir devenir un brillant général. Plus important encore, on lui avait enseigné à connaître la Parole de Dieu et à s'y soumettre. Son appel au service lui avait été adressé, Dieu lui donnant à la fois un ordre et une promesse. « Fortifie-toi et prends courage... L'Éternel, ton Dieu, est avec toi. » (Josué 1.6-9).

Josué avait manifestement adopté à l'égard de sa propre personne une attitude empreinte d'humilité car Dieu dut lui répéter plusieurs fois ces mots. « Ne t'effraie pas ». Dès qu'il eut la certitude de son appel, il se mit à démontrer son courage et sa confiance. Son premier acte, en tant que chef, fut de donner des instructions claires et précises à ses officiers. « Parcourez le camp, et voici ce que vous commanderez au peuple. Préparez-vous des provisions, car dans trois jours vous traverserez le Jourdain que voici pour aller conquérir le pays dont l'Éternel vous donne la possession » (Josué 1.11).

A partir de ce moment-là, nous voyons Josué faire preuve d'une grande habileté dans sa manière de communiquer avec le peuple ; il possède aussi une profonde compréhension de ce qui fait l'importance de la communication. Dans son livre, nous découvrons sept types de communication, tous très distincts. Gardez votre Bible ouverte afin de pouvoir retrouver les différents exemples que nous allons examiner brièvement, un à un. Peut-être tiendrez-vous à les souligner dans votre Bible afin d'y revenir plus tard.

### **Paroles d'instruction**

Josué 2.1 ; 3.2-48.3-8

Les officiers parcoururent le camp en expliquant exactement au peuple ce qu'il devait faire. Josué s'assura que chacun avait bien entendu et compris les plans établis en vue de diverses activités liées à la marche et à la conquête du pays. Des instructions spéciales furent répétées à l'intention de chacune des tribus. Ensuite, ce furent des individus et des groupes que l'on chargea de tâches particulières. Le plan d'action fut en outre expliqué à ceux qui devaient se partager les responsabilités. « Approchez ici et écoutez. » dit Josué (Josué 3.9). Aucun détail ne fut négligé. Chaque personne reçut toutes les informations nécessaires à l'accomplissement de sa tâche.

Les résultats d'une instruction aussi soignée deviennent évidents dans la mission confiée à Rahab par les espions : ils le sont aussi lors du passage du Jourdain, de la chute de Jéricho et de toutes les campagnes victorieuses qui suivirent. Le peuple entier, à quelques exceptions près, « fit ce que Josué avait ordonné » (Josué 4.8). Ces gens savaient ce que l'on attendait d'eux, et c'est pourquoi ils pouvaient agir avec confiance, en collaborant les uns avec les autres.

### **Des paroles d'encouragement**

Josué 3.5 ; 10.24-25 ; 23.5

Josué dit à ses hommes : « Approchez, mettez vos pieds sur le cou de ces rois . . . Soyez sans crainte et ne vous épouvantez pas . . . car c'est ainsi que l'Éternel traitera tous vos ennemis (Josué 10.24-25). Josué partageait les moments de victoire et d'encouragement avec ceux qui étaient sous ses ordres. Il les aidait à distinguer, dans tout acte de triomphe, non seulement l'achèvement d'une tâche mais, plus encore, une promesse pour l'avenir, et aussi le signe de la bénédiction de Dieu qui, on pouvait en être certain, continuerait à se manifester. De cette manière, les gens étaient fortifiés dans leur foi et leur ardeur ainsi que dans leur consécration à la mission qui était la leur.

### **Commandements, ordres**

Josué 6.16

Josué, dont le rôle était celui d'un chef militaire, devait, par nécessité, donner de nombreux commandements directs. Nous

voyons, en étudiant l'exemple de la chute de Jéricho, qu'il existe des occasions où le chef doit exiger une obéissance totale. Josué est pour nous un modèle lorsqu'il traite ses subalternes avec attention et respect. Le peuple s'était mis très tôt à lui faire confiance et à le respecter, lui aussi. Le jour où la nécessité d'une parfaite soumission se manifesta, chacun fut prêt à la lui accorder. Il y a ici une leçon destinée à tous ceux qui sont appelés à diriger, et plus particulièrement à ceux qui travaillent parmi les jeunes. A nous de l'apprendre.

**Information (enseignement)**

Josué 24.1-13

Josué rappela ensuite au peuple quelle avait été son histoire, et dans quel but il était là. Chef plein de sagesse, il savait qu'il était de son devoir de garder ces gens bien informés, conscients des faits importants, susceptibles d'affecter l'œuvre dans son ensemble. Des vérités fondamentales et des enseignements scripturaires doivent être constamment apportés à ceux qui travaillent pour le Seigneur ; ils doivent rester frais dans leur esprit. Josué ne se contenta pas de dire : « Cela, tout le monde devrait le savoir maintenant ». Non, il répéta avec patience et persévérance les paroles de l'Éternel. Le problème de la communication n'est jamais une sorte de projet que l'on amène à son terme. Il s'agit plutôt d'un processus dont la responsabilité repose continuellement sur ceux qui dirigent.

**Persuasion (exhortation)**

Josué 23.6-16 ; 24.14-24

Dans l'œuvre du Seigneur, une grande partie de ce que l'on cherche à communiquer prend la forme d'exhortation ou de prédication. Certains dirigeants spirituels semblent même penser qu'il en est toujours ainsi. Ils s'efforcent de pousser les gens à l'action, cherchant à les persuader de faire leur volonté à eux. Dans ce domaine, lorsque la persuasion est utilisée à outrance, elle perd son effet. Josué nous donne plusieurs exemples du bon usage de la persuasion. Lorsque l'Éternel le conduit à parler au peuple de ses responsabilités face à l'avenir, on peut relever quatre éléments dans son discours. Toute communication persuasive efficace suit ce même modèle :



1. *Elle fait appel à l'intelligence.* « Vous savez ce qui s'est déjà produit, aussi est-il logique de croire que Dieu va continuer à agir de la même manière » (Voir Josué 23.14-16).
2. *Elle avertit.* « Si vous enfrengez l'alliance.. la colère de l'Eternel s'enflammera contre vous » (Josué 23.16).
3. *Elle encourage.* « Appliquez-vous avec force à observer.. » (Josué 23.6).
4. *Elle offre la possibilité de répondre, de s'engager.* « Choisissez aujourd'hui qui vous voulez servir » (Josué 24.15).

### **Récits et rapports**

Josué, chapitres 12 à 20

La communication peut être à la fois écrite ou orale. Josué, étant chef, dut remplir l'une de ses tâches essentielles en écrivant le récit de ses activités et en établissant des rapports soignés. Le résultat de ses efforts put ainsi être communiqué avec précision. S'ils n'éprouvent pas un plaisir extrême à remplir des formulaires et à relever des faits, les dirigeants spirituels s'accordent cependant pour dire qu'un tel travail est nécessaire. Que notre notion de Dieu et de son peuple serait pauvre si ceux qu'Il avait choisis comme chefs n'avaient pas écrit le récit de leurs exploits !

### **Communication symbolique**

Josué 4.1-9

« Que signifient ces pierres ? » Communiquer, c'est aussi se transmettre de l'un à l'autre la signification d'une chose. On peut le faire non seulement par la parole, par le texte écrit, mais encore par divers symboles. Josué se servit d'un monceau de pierres pour communiquer un message important. Dans nos églises actuelles, la communication symbolique peut se comprendre dans la disposition du mobilier et de l'autel, par exemple, ou dans les vêtements ecclésiastiques. Le fait de s'agenouiller, de frapper dans ses mains, de lever les bras vers le ciel, entre dans la même catégorie. Le vrai dirigeant spirituel ne tarde pas à découvrir que son auditoire donne un sens à chacun de ses mouvements, aux expressions de son visage, et cela qu'il ait l'intention de leur attribuer un sens ou pas. Il est par

conséquent important de comprendre comment communiquer de façon efficace, soit par des symboles, soit par la parole.

**6** Essayez de vous souvenir des sept styles de communication dont les exemples nous sont donnés dans le livre de Josué. Faites ensuite correspondre chacun d'entre eux (colonne de droite) avec ce qui sert à l'illustrer (colonne de gauche).

- |        |  |  |
|--------|--|--|
| .... a | « Choisissez aujourd'hui qui vous voulez servir. Moi et ma maison, nous servirons l'Éternel » (Josué 24.15).             | 1) Instruction<br>2) Encouragement<br>3) Commandements |
| .... b | « Et là, il écrivit sur les pierres un double de la loi que Moïse avait écrite » (Josué 24.15).                          | 4) Information<br>5) Persuasion<br>6) Rapports         |
| .... c | « Approchez ici et écoutez les paroles de l'Éternel, votre Dieu » (Josué 3.9).   | 7) Symboles  |
| .... d | « Que chacun de vous charge une pierre sur son épaule... afin que cela soit un signe » (Josué 4.5-6).                    |  |
| .... e | « Soyez sans crainte et ne vous épouvantez pas... Fortifiez-vous et ayez du courage » (Josué 10.25).                     |  |
| .... f | « Ainsi parle l'Éternel, le Dieu d'Israël » (Josué 24.2).  |  |
| .... g | « Gardez-vous de l'interdit...de peur que vous ne mettiez le camp sous l'interdit en y jetant le trouble » (Josué 6.18). |  |

## LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION

### Le chef sait reconnaître les obstacles

**Objectif 2.** *Décrire le processus de la communication et certains des obstacles que l'on peut rencontrer.*

Maintenant que nous avons examiné plusieurs exemples de communication, nous sommes prêts à en analyser le processus. Commençons par une liste des diverses parties composantes que nous avons pu observer. Premièrement, il y a la personne qui

cherche à communiquer et qui est à la source. Cette personne a une intention dont le sens peut se traduire par une idée, un sentiment ou une information. Il y a ensuite celui qui reçoit, le destinataire, à qui s'adresse ce que l'on veut communiquer. Il n'est certes pas un vase vide mais quelqu'un qui est pourvu de perspicacité, ce qui lui permet probablement de discerner le sens de ce qu'on veut lui dire. Son interlocuteur doit choisir une méthode, comme l'usage de la parole ou de symboles, afin de pouvoir s'exprimer. Le but du processus de la communication est de permettre au destinataire de comprendre le sens exact de ce que tenait à lui dire celui ou celle qui était à la source.

La plupart d'entre nous ne parviennent jamais à comprendre combien il est difficile d'y arriver. Entre ce que l'on voulait communiquer et le sens attribué au message, il existe d'innombrables obstacles. L'une des façons de saisir le processus de la communication est de considérer certains de ces obstacles. Nous verrons ensuite comment les dirigeants doués apprennent à communiquer en les renversant. Voici donc une brève description des sept obstacles qui posent souvent des problèmes.

1. *Langage*. Certains mots possèdent plus d'un sens. Ils signifient une chose à un endroit en particulier, et une autre ailleurs. Parmi les termes bibliques, beaucoup ont un sens figuratif tout à fait spécial. Pensez au problème rencontré par Nicodème lorsque celui-ci entendit l'expression « naître de nouveau ». (Lisez Jean 3.1-12). La communication ne se montre satisfaisante que si celui qui parle (la personne à la source) et celui qui reçoit comprennent tous deux les mots de la même manière.

2. *Symboles*. Une grande partie de ce que nous communiquons ne s'expriment pas par des paroles. Un pasteur raconte comment il eut pour la première fois envie de participer à une étude biblique en observant la manière dont la personne qui dirigeait tenait sa Bible. « J'ai compris quelle aimait ce livre », dit-il, « et j'ai éprouvé alors le désir de savoir ce qu'il avait de spécial ». Cette personne le tenait avec tendresse et en tournait les pages avec amour. Il y avait là une communication

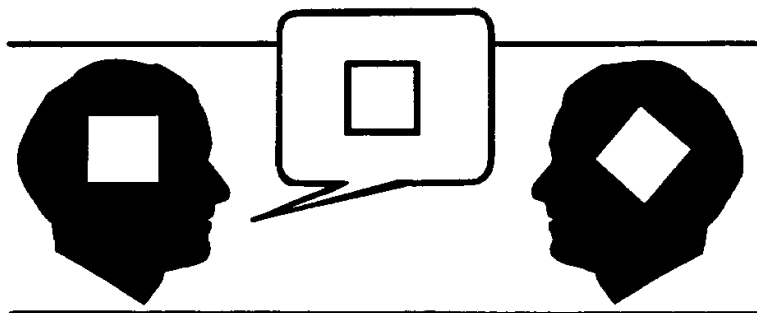
symbolique d'un genre positif. Les obstacles s'élevèrent lorsque les symboles (gestes, mouvements, expressions du visage, ton de la voix) ne s'accordent pas avec le message exposé. Supposons par exemple que quelqu'un dise : « J'aime la Bible » alors qu'il se contente de la poser négligemment et de l'oublier. Qu'est-ce qui sera communiqué à ce moment-là ? De l'amour ou un manque de respect ?

3. *Coutumes*. Les groupes d'individus développent tous des comportements variés auxquels on donne le nom de coutumes. Ces dernières sont parfois acceptées au point où l'on en arrive à croire qu'elles correspondent à la bonne manière de se comporter. Par exemple, à certains endroits, les gens se serrent la main lorsqu'ils se rencontrent alors qu'ailleurs, ils se pressent les joues l'une contre l'autre. Là où de telles coutumes ne sont pas observées comme elles le devraient, la communication en souffre et peut conduire jusqu'à une mésentente totale.

4. *Préjugés*. Il est impossible de communiquer efficacement avec des gens que nous refusons d'accepter comme égaux aux yeux de Dieu. Dans la Bible, nous trouvons plusieurs cas où l'on voit un manque de communication dû à des préjugés. Pour les Israélites, Samaritains et Gentils étaient des êtres inférieurs, et c'est la raison pour laquelle l'Évangile de Jésus ne put être communiqué de manière adéquate. Le Seigneur dut s'adresser à Pierre dans une vision et le conduire ainsi à vaincre l'obstacle des préjugés (Actes 10).

5. *Position, situation*. Beaucoup de gens trouvent difficile de communiquer avec ceux dont la position, au sein de la société, est considérée comme inférieure ou supérieure à la leur. Il est habituellement plus facile à deux agriculteurs de communiquer ensemble qu'à un riche fermier et un simple ouvrier de campagne. Il existe des chrétiens fortunés qui ne témoignent jamais auprès de leurs employés. Dans un cas de ce genre, ni la consécration au Seigneur ni l'amour des âmes n'ont le moindre effet puisqu'il existe des obstacles à la communication. Une chose essentielle que doit apprendre celui qui veut diriger avec succès est la façon de communiquer avec des gens dont le niveau social varie et dont les positions sont différentes, dans toutes

sortes d'organisations. Le premier pas à franchir est celui où l'on prend conscience de cet obstacle qu'est une situation donnée, et où l'on s'efforce de le franchir.



**INTERLOCUTEUR**  
(SOURCE)

INTENTION,  
SENS DU MESSAGE

**METHODE**

LANGAGE,  
SYMBOLE

**DESTINATAIRE**

PERSPICACITE

6. *Age et sexe.* Etroitement lié au problème de la situation sociale, il y a la question de l'âge et du sexe de ceux qui cherchent à communiquer. Les dirigeants spirituels plus âgés trouvent parfois difficile d'entrer en contact avec les jeunes dont les valeurs et les intérêts diffèrent des leurs. Un frère responsable annonça un jour que, pour récompenser les jeunes qui avaient participé à un certain travail, tous seraient invités à un repas chez le pasteur. Les jeunes, loin d'apprécier cette idée, auraient préféré un pique-nique au bord du lac. Le responsable se sentit à la fois embarrassé et fâché, et toute l'affaire se termina par un échec.

Les relations entre hommes et femmes ont été affectées, dans le monde entier, par l'idée moderne de l'égalité des femmes. Les chrétiens qui sont sensibles à un tel problème ne peuvent l'ignorer. Ils y pensent, ils prient à ce sujet et ils s'efforcent de comprendre les valeurs et les besoins des deux sexes et des différents groupes d'âges. Leur tâche n'est guère aisée mais

l'avantage, pour un dirigeant spirituel, est de savoir que chacun a sa place dans l'immense cercle de l'amour de Dieu.

7. *Personnalité.* N'importe quel groupe, dans quelle situation que ce soit, est composé d'individus. L'une des tâches principales de celui qui dirige est de susciter la compréhension et la coopération afin que les objectifs fixés puissent être acceptés et atteints. Pour y parvenir, il doit s'efforcer de communiquer sur une base individuelle. Il ne doit pas commettre l'erreur selon laquelle on imagine que le message adressé sera reçu de la même façon par chacun des membres du groupe. Le résultat du processus de la communication, il faut le comprendre, n'est pas forcément le sens intentionné du message mais plutôt celui que le destinataire lui attribue.

7 En pensant à ce que vous venez d'apprendre, donnez ici votre propre définition de ce que l'on entend par communication.

.....  
.....

8 Donnez maintenant votre définition de ce que l'on considère comme un obstacle à la communication.

.....  
.....

9 Pensez à une situation où, selon votre expérience, on n'est pas parvenu à se comprendre à cause d'un obstacle dans la communication.

.....  
.....

**Signification de la perception**

Objectif 3. *Expliquer la signification de la perception dans le processus de la communication.*

Nous avons dit que la manière dont le destinataire du message perçoit ce dernier en détermine le sens. En d'autres termes, le message a véritablement le sens que lui attribue son

destinataire. Nous devons par conséquent connaître la manière dont cette personne perçoit les choses afin de pouvoir communiquer avec elle.

Cette façon de percevoir les choses dépend en grande partie de l'âge, du sexe, de la position sociale et des coutumes de quelqu'un. Deux autres facteurs importants sont aussi les traits de la personnalité et l'expérience dans un domaine particulier. Les experts dans l'étude de la communication se servent de la classification des divers types de personnalités, imaginée par Carl Jung, afin d'expliquer comment différentes interprétations (ou perceptions) peuvent résulter d'un même message. Selon cette classification, il existe quatre types de personnalités qui sont les suivants:

1. Les gens qui réfléchissent et attendent de leur dirigeant des explications où une attention spéciale est portée aux faits et à la logique.
2. Les gens qui sont poussés par les sentiments et qui ont besoin d'inspiration et d'encouragement sur le plan des émotions.
3. Les gens capables de détecter les choses mais pour lesquels il faut des démonstrations et des exemples.
4. Les intuitifs qui se hâtent de conclure et cherchent des significations cachées.

Les dirigeants capables de discerner ces quatre types de personnalités au sein de leur groupe pourront présenter des messages équilibrés. Ils comprendront pourquoi la réaction des gens est meilleure à certains moments qu'à d'autres. Ils pourront s'adresser à leur auditoire de la manière la plus appropriée, et confier des tâches correspondant aux besoins et aux intérêts de leurs collaborateurs. La formation et les conseils qu'ils offriront seront aussi plus profitables. En parvenant à comprendre que ces divers genres de comportements sont typiques, ils éviteront de se

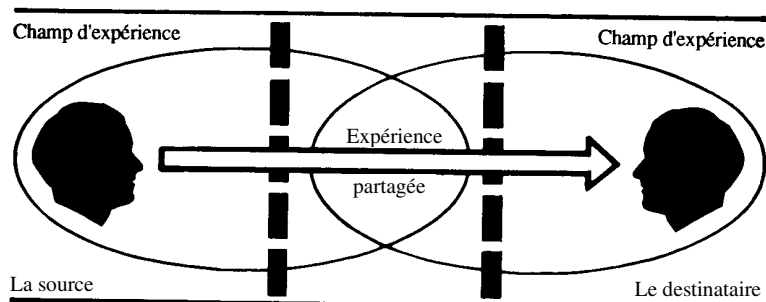
sentir personnellement offensés ou de se fâcher si quelqu'un ne parvient pas à comprendre ce qu'ils ont à dire.

Une autre manière de classer les divers types de personnalités est d'examiner le degré de dépendance ou d'indépendance exprimé. La personne dépendante (*du type qui réagit*) a besoin de recevoir les instructions détaillées de celui qui la dirige. Par contre, celle qui se montre indépendante (et d'un *type assuré*) doit avoir l'occasion d'exprimer ses propres idées. Elle attend de son dirigeant davantage de suggestions à caractère général et désire être libre de créer. Il est évidemment d'une grande utilité, pour celui qui dirige, de connaître la façon dont ces différents types d'individus interprètent son message.

Toute perception dépend de *l'expérience* dans un domaine particulier, et toute communication dépend, elle aussi, d'une expérience partagée. Les messages peuvent être adressés et reçus uniquement si celui qui les envoie et leur destinataire partagent une même expérience de base dans des domaines comme celui du langage, par exemple. S'il y a d'abord les expériences communes à un groupe, il y a également celles de chaque individu qui poussent la personne à penser et à ressentir les choses de la manière qui lui est propre. Ces expériences peuvent avoir rapport avec un drame, comme à un combat au cours de la guerre, ou avec une tempête ; elles peuvent être en relation avec des situations de la vie, comme le travail ou le mariage. Le sens que l'on attache à certaines choses, comme à un endroit, à une personne, à une idée, peut changer de façon étonnante grâce à une expérience précise. Lorsqu'on peut ainsi partager certaines expériences, il s'instaure alors une meilleure base à la communication. C'est là que doit commencer cette dernière, et tout message provenant de celui qui en est la source doit passer par le champ d'expérience du destinataire. Nous pouvons illustrer cette pensée de la manière suivante :



PROCESSUS DE COMMUNICATION  
BARRIERES



La communication a tout son effet lorsqu'on partage certaines expériences et que les obstacles sont franchis.

**10** Le responsable de l'école du dimanche dirige une réunion de moniteurs. « Nous avons besoin d'une autre salle pour les tout petits », dit-il. « L'église en possède une, et nous pourrions l'utiliser si nous apportions tout le matériel nécessaire ».

« Oui », répond Mademoiselle X, une infirmière, « nous devons trouver de petits lits solides et un bon nombre de draps afin de garder l'endroit propre ».

« D'accord », poursuit Madame Y, mère de cinq enfants, « mais il faut d'abord penser à un fauteuil pour les mamans et ne pas oublier quelques jouets ».

Quelle est, parmi les phrases suivantes, celle dont la conversation ci-dessus est l'illustration ?

- Le directeur ne fait pas passer un message assez clair.
- L'infirmière est pleine d'assurance dans toute sa personnalité.
- Le champ d'expérience affecte la manière de percevoir les choses.
- La mère est quelqu'un qui réfléchit.

**11** Revoyez ce qui nous a servi d'illustration au début de la leçon. Si vous deviez classer Monsieur Andberg selon les différents types de personnalités, comme le voit Jung, où le mettriez-vous ?

.....

Si vous deviez faire un choix entre le type dépendant et indépendant, vous diriez qu'il est

.....

## **OBSTACLES A FRANCHIR**

**Objectif 4.** *Expliquer comment ceux qui dirigent peuvent parvenir à une communication satisfaisante entre eux et ceux qu'ils cherchent à conduire.*

Arrivés là où nous en sommes, nous en savons suffisamment pour éviter l'erreur la plus grave des dirigeants lorsqu'ils cherchent à communiquer. Cette erreur est de croire que l'ensemble des auditeurs comprend ce qu'ils tiennent à dire. Or nous savons maintenant que le problème d'une bonne communication est assez complexe. L'étape suivante va nous permettre de découvrir ce que nous pouvons faire pour nous assurer que le destinataire du message comprend ou perçoit ce dernier selon notre intention. Nous apprendrons à franchir les obstacles de la communication et à les voir se transformer en portes ouvertes. Voici quelques suggestions pratiques:

1. *Sachez ce que vous tenez à communiquer.* Efforcez-vous de discerner premièrement si vous savez réellement communiquer avec vous-même. Ecrivez ou dites à haute voix, dans vos moments de méditation, ce qui vous vient à l'esprit, et faites-le avant de l'exprimer devant un auditoire de manière formelle ou sous la forme d'une annonce importante. Ayez devant vous un objectif clair, précis, plutôt qu'une vague idée du sujet dont vous tenez à parler. Prenez l'habitude de relever des notes et des plans.

2. *Apprenez à connaître le mieux possible ceux avec lesquels vous tenez à communiquer.* Nous venons de voir que celui qui dirige ne pourra jamais adresser un message qui soit compris de tous exactement de la même manière. Les dirigeants capables de comprendre les divers principes de la perception, les différents types de personnalités et enfin le domaine de l'expérience parviennent cependant à d'excellents résultats. Mieux vous connaissez les gens et plus vous avez d'expériences en commun, mieux vous parviendrez à communiquer avec eux de façon satisfaisante.

3. *Témoignez à chacun ce respect sincère qui ne fait aucune distinction entre les talents, les dons et les intérêts des uns ou des autres.* Donnez aux gens des raisons de croire que ce que vous dites est important, pour vous comme pour eux.

4. *Choisissez un langage correct et précis.* Parlez ouvertement, honnêtement, et non pas de manière vague comme si vous teniez à garder pour vous-même quelque information essentielle, impossible à partager. Si cela est possible, employez des mots exacts. Evitez par exemple les expressions comme « beaucoup, un peu seulement, un temps assez court, votre part ». Si un problème se présente, adressez-vous clairement à ceux qui s'y trouvent impliqués. Ne donnez jamais l'impression assez vague que quelqu'un, dont on tient à taire le nom, est coupable. Une autre personne sera incapable de comprendre, c'est certain, et elle se sentira froissée.

5. *Encouragez les gens à réagir.* Si vous désirez savoir de quelle manière vos paroles ont été comprises, il y a une chose à faire : demander s'il y a des questions ou des commentaires. Si vous avez la responsabilité d'un groupe particulier, veillez à ce que les informations circulent fréquemment. Confiez à certains le soin d'établir des rapports, d'annoncer différentes choses. Montrez, par votre attitude et par vos paroles, que vous accueillez favorablement toute contribution.

**12** Vous vous souvenez d'Etienne ? Quelles sont les règles d'une bonne communication que cet homme avait négligé d'observer ?

- a) Sachez ce que vous tenez à communiquer.
- b) Choisissez un langage correct et précis.
- c) Apprenez à connaître le mieux possible ceux avec lesquels vous tenez à communiquer.

## **Savoir écouter entre dans l'art de la communication**

Les dirigeants dont le succès est évident sont ceux qui savent non seulement adresser des messages mais encore écouter. Lorsqu'on veut écouter il y a quatre étapes à observer. Premièrement, il faut entendre. Il s'agit là de la réception des ondes, des sons. Il faut ensuite prêter attention. Nous entendons des sons les plus variés sans y prêter l'oreille, et aucun n'a alors la moindre signification. Par contre, lorsque nous en choisissons un, l'intérêt est suscité ; Si nous y prêtons attention, nous commençons à en comprendre le sens et à le considérer comme un message. Le dernier pas consiste à se rappeler la chose. Le message étant compris et fixé dans notre mémoire, nous pouvons dire que nous avons vraiment écouté.

Pour écouter comme il convient, il est d'abord nécessaire de porter son attention sur ce que dit l'interlocuteur. Un effort devient alors nécessaire. Il arrive par exemple aux adultes de prêter l'oreille au bavardage des enfants sans toutefois écouter les propos de ces derniers. Ce que disent ces petits n'est pas considéré comme suffisamment important pour que l'on y accorde de l'attention. Si vous vous estimez supérieur à votre interlocuteur, vous découvrirez que vous ne faites pas l'effort de l'écouter. Vous êtes pressé, vos pensées sont ailleurs, et vous entendez des mots auxquels vous pouvez même répondre sans être vraiment à l'écoute.

Vous pouvez devenir un expert dans l'art d'écouter lorsque vous vous sentez poussé à faire cet effort. Vous direz alors : « Je désire comprendre l'idée de cette personne (ou son problème) exactement comme il l'est attendu de moi ». Vous devez également croire que la personne est importante et que son message a quelque signification. Pour bien écouter, pratiquez les règles suivantes et ne les oubliez jamais :

1. Concentrez votre énergie physique et mentale sur l'effort qui consiste à écouter.
2. Montrez, par la position de votre corps et l'éclat de vos yeux, que vous êtes intéressé et que votre esprit est alerte.
3. Evitez d'interrompre celui qui parle.

4. Ne montrez pas votre désapprobation avant que celui qui parle ait terminé. Cherchez au contraire à exprimer votre approbation par certains mouvements tels qu'un hochement de tête ou en vous penchant en avant.
5. Cherchez le sens du message en évitant de vous achopper sur des mots particuliers.
6. Montrez-vous patient et n'agissez jamais comme si vous étiez pressé.
7. Posez des questions lorsqu'une chose n'est pas claire mais veillez à ce qu'elles restent calmes et objectives.
8. Ne répondez pas sous le coup d'une émotion mais parlez avec objectivité après avoir écouté ce que l'on vous a dit.
9. Essayez d'établir une distinction entre les faits et les opinions dans ce que vous entendez, afin d'avoir une base sur laquelle évaluer le message et de pouvoir y répondre.
10. Efforcez-vous de discerner le genre de réponse à laquelle la personne s'attend, que ce soit une information, une aide ou simplement une marque d'intérêt et un mot d'assurance.

**13** L'un des membres du groupe dit ceci : « L'ennemi a cherché à perturber nos plans ; six de nos collaborateurs sont aujourd'hui absents. Qu'allons-nous faire ? » Le frère responsable répond alors : « Ne jetez pas toujours la faute sur l'ennemi ! » Quelle règle a-t-il oublié d'observer, lorsqu'on songe à l'art d'écouter ?

.....

.....

### **La réaction des gens entre dans la communication**

Ceux qui dirigent avec succès savent non seulement s'exprimer et écouter, mais encore répondre. Le cycle, dans le domaine de la communication, comprend la transmission d'un message de celui qui l'envoie à celui qui le reçoit, et le retour du même message. Le message qui revient peut être exprimé verbalement ou pas. Nous avons déjà mentionné cette idée en

parlant de l'art d'écouter, faculté qui est un type de ce que nous allons essayer de décrire maintenant.

Lorsque les gens s'efforcent de communiquer avec celui qui est à leur tête, ils tendent à se sentir repoussés s'ils ne parviennent pas à obtenir la réaction voulue ; il se peut aussi qu'ils rejettent le dirigeant lui-même. Avez-vous déjà eu l'occasion de parler devant un microphone alors qu'on vous enregistrait ? Ou dans une pièce vide ? L'impression est fort différente de celle que l'on reçoit en s'exprimant devant un auditoire, n'est-ce pas ? Et cela provient du fait que l'on n'obtient aucune réponse. Le sentiment ressemble alors à celui qu'éprouve une personne face à un dirigeant qui ne réagit pas comme il le devrait.

L'un des effets de toute bonne réaction, dans le processus de la communication, est d'aider celui qui parle et celui qui écoute à se comprendre mutuellement. Il arrive que l'on discerne, en observant les expressions du visage par exemple (réaction qui ne s'exprime pas par des paroles), si les gens nous comprennent ou pas.

Un autre effet est le développement de l'idée que l'on se fait de soi. Dans la situation qui nous intéresse, le dirigeant spirituel encourage les membres de son auditoire à réagir afin de les aider à croire qu'ils sont capables d'accomplir la tâche proposée et d'atteindre les objectifs fixés. Trop de réactions négatives (où l'on se contente de souligner les fautes de quelqu'un en réprimandant la personne) poussent au découragement ; les gens se sentent alors incapables de réaliser quoi que ce soit.

Toute réaction affecte sans contredit le résultat du travail. Les études prouvent que les ouvriers auxquels les dirigeants négligent d'exprimer le moindre intérêt se détachent bientôt de leur travail. De bons résultats dépendent en partie de l'opinion que l'on a de soi. Il y a également la satisfaction de savoir que le chef est intéressé par le travail de chacun des ouvriers et qu'il est conscient de ce qu'ils font. Les réactions sont le plus souvent spontanées ; les bons dirigeants peuvent cependant apprendre à réagir consciemment et de manière effective. Dans l'œuvre de Dieu, lorsque vous êtes appelé à diriger les autres, vos réactions s'exprimeront le plus souvent sous forme d'aide pratique, de collaboration à la tâche, pour aboutir ensuite à une évaluation de ce que l'on a accompli. Imaginez par

exemple que vous êtes à la tête d'un groupe de moniteurs que vous souhaitez aider dans leur enseignement. En discutant avec l'ensemble du groupe ou avec l'un de ses membres en particulier, vous trouverez des occasions de faire connaître le résultat auquel vous aspirez, et ce que vous pensez du travail de chacun. Voici quelques suggestions destinées à vous guider dans le genre d'attitude à adopter envers vos collaborateurs :

1. Mettez l'accent sur les résultats du travail et non sur la personnalité de l'individu. Vous direz à un collaborateur : « Ce travail doit être amélioré », mais vous éviterez de donner l'impression que la personne est négligente ou qu'elle manque de consécration.
2. Choisissez des mots capables de décrire une chose, et non des termes servant à évaluer. Il est préférable de dire à un moniteur qu'il doit étudier davantage plutôt que d'insinuer qu'il est paresseux.
3. Le moment a son importance. Lorsqu'un collaborateur demande de l'aide ou a besoin d'un conseil, il faut lui répondre immédiatement, si cela est possible. Les gens ne doivent pas être corrigés lorsqu'ils sont en proie au découragement ou que le temps est trop limité pour avoir une conversation avec eux.
4. L'intensité avec laquelle on réagit a aussi son importance. Il est préférable de se contenter de peu de mots mais, d'un autre côté, le dirigeant ne doit pas laisser son interlocuteur dans un sentiment d'incertitude.

**14** Donnez une brève description du processus de la communication.

.....  
 .....

**15** Quelles sont les responsabilités principales de celui qui dirige, dans le processus de la communication ?

.....  
 .....

## **examen personnel**

**1** Pendant les années où il se trouva à la tête du peuple d'Israël, Josué démontra plusieurs principes énoncés ci-dessous. Pouvez-vous cependant discerner celui qui n'est pas inclus parmi ceux dont nous voulons parler ?

- a) Il expliquait chaque action à ceux qui partageaient la responsabilité avec lui ; il instruisait ces hommes.
- b) Il donnait des ordres précis auxquels il fallait se soumettre ; c'est lui qui commandait.
- c) Il insistait sur l'obéissance, faisant appel au souvenir de la génération qui avait failli ; il menaçait.
- d) Il fortifiait la foi du peuple et son dévouement, en donnant des paroles d'encouragement et de réconfort. Il encourageait.

**2** Israël devait connaître les statuts et les ordonnances de Dieu ; ce peuple avait besoin d'être informé. De peur de le voir oublier ces choses, Josué lui parle de manière convaincante en mettant l'accent sur ses obligations spirituelles (persuasion). L'information à long terme exige

- a) une solide tradition orale et une bonne communication.
- b) un sacerdoce organisé sachant interpréter la tradition et administrer les sacrements
- c) une culture qui reste sensible aux valeurs du passé.
- d) des écrits où sont communiquées les responsabilités et les privilèges de la vie spirituelle.

**3** Jasper pénètre dans une église comble. Le culte empreint de respect, la dignité des cantiques de louange, le ministère de la Parole, même les solides bancs de bois et la chaire massive créent en lui un sentiment de confiance et de force. Les impressions de cet homme sont basées sur

- a) la communication symbolique.
- b) une forte superstition religieuse.
- c) une sensibilité extrême dans tout ce qui touche à l'expérience religieuse.
- d) la façon dont sa culture l'a conditionné au phénomène spirituel.



**4** Le but du processus de la communication est de permettre au destinataire

- a) d'entendre clairement le message que lui adresse celui qui est à la source.
- b) de comprendre la signification du message telle qu'elle était dans l'esprit de celui qui en était l'auteur.
- c) de percevoir le message de celui qui l'adressait de la manière dont il tenait à le faire comprendre.
- d) et à celui qui envoie le message de se trouver sur la même longueur d'ondes.

**5** La communication ne peut être satisfaisante que si celui qui est à la source et le destinataire

- a) perçoivent la réalité de la même manière.
- b) partagent la même attitude, la même conception de la vie et les mêmes préjugés.
- c) comprennent les mots de la même façon.
- d) comprennent le langage figuré de la même manière.

**6** Dans le pays dont Alfred est originaire, on se salue entre amis par trois baisers légers sur les joues. En revenant de l'étranger, Alfred oublie une telle habitude et crée une forte réaction à l'égard de ses nouvelles manières. La coutume ayant été ignorée, il en résulte une mésentente ; nous pouvons dire alors que

- a) les compatriotes d'Alfred ont de nombreux préjugés.
- b) Alfred a commis une faute grave.
- c) Alfred et ses amis ont tous besoin de reconsidérer le problème des coutumes.
- d) la communication a été interrompue.

**7** Le résultat du processus de la communication est le sens

- a) que celui qui a envoyé le message tient à donner à ce dernier.
- b) que tout témoin impartial attache au message.
- c) donné au message par celui qui le reçoit.
- d) donné incontestablement au message en interprétant les mots simplement.

**8** La plus grande erreur de ceux qui dirigent, lorsqu'ils cherchent à communiquer, est de croire

- a) qu'il est possible d'être compris.
- b) que tout ce qu'ils disent est compris de ceux qui les entendent.
- c) qu'il est possible, grâce à la communication, de créer un contact entre les dirigeants et ceux dont ils sont à la tête.
- d) qu'ils seront écoutés avec sympathie par la majorité des gens.

**9** Savoir écouter est l'un des aspects importants de la communication. Nous écoutons véritablement lorsque nous

- a) entendons un message de nos oreilles.
- b) entendons un message auquel nous prêtons toute notre attention.
- c) entendons un message, y prêtons notre attention et le comprenons.
- d) avons compris un message et l'avons enfoui dans notre mémoire.

**10** La réponse obtenue lorsqu'un message, après être parvenu à son destinataire, retourne à sa source, complète le cycle de la communication. Une telle réponse est d'une importance vitale pour toutes les raisons suivantes, A L'EXCEPTION d'une seule. Laquelle ?

- a) Cette réponse aide celui qui parle et celui qui écoute à comprendre correctement les choses.
- b) Cette réponse est importante parce qu'elle permet à quelqu'un de développer l'idée qu'il se fait de lui-même.
- c) Cette réponse permet à celui qui dirige de juger la réaction des gens face à ce que l'on a décidé d'entreprendre.
- d) Cette réponse a un effet important sur les résultats du travail des collaborateurs.

**11** Faites correspondre ce qui sert d'obstacles à la communication (colonne de droite) avec la description qui en est donnée (colonne de gauche).

- |   |                 |
|---|-----------------|
| .... <b>a</b> Qualité uni que d'une personne qui lui permet de s'imposer  | 1) Langage      |
| .... <b>b</b> Caractéristique servant à 1) différencier une génération d'une autre, et 2) à dicter la conduite des hommes et des femmes | 2) Symboles     |
| .... <b>c</b> Ensemble de mots chargés d'une signification  | 3) Coutumes     |
| .... <b>d</b> Attitude où l'on refuse d'accepter les autres comme égaux devant Dieu   | 4) Préjugé      |
| .... <b>e</b> Règles de conduite acceptées par tous   | 5) Situation    |
| .... <b>f</b> Attitude qui rend difficile la communication entre individus d'un niveau social différent                                 | 6) Age et sexe  |
| .... <b>g</b> Manière silencieuse de communiquer (gestes, expressions du visage, ton de la voix, mouvements particuliers, etc.)         | 7) Personnalité |

**12** Faites correspondre chacune des suggestions de la colonne de gauche avec le titre qui la décrit (colonne de droite).

- |   |                                       |
|---|---------------------------------------|
| .... <b>a</b> Cherchez à discerner à l'avance comment les gens perçoivent les choses, quelle est leur personnalité et quel est leur champ d'expérience. | 1) Connaissez votre matériel.         |
| .... <b>b</b> Évitez l'usage de termes vagues. Employez des mots exacts en parlant ouvertement et honnêtement.  | 2. Connaissez votre auditoire.        |
| .... <b>c</b> Demandez s'il y a des questions ou des commentaires. Encouragez tout effort de contribution.  | 3) Respectez votre auditoire.         |
| .... <b>d</b> Montrez aux gens que vous les appréciez pour leurs talents, leurs dons, leurs intérêts, et cela quels qu'ils soient.                      | 4) Utilisez un langage précis.        |
| .... <b>e</b> Exercez-vous à présenter votre message afin de vous assurer que vous le possédez bien. Ayez des notes ou un plan.                         | 5) Encouragez toute forme de réponse. |

VRAI OU FAUX. Indiquez, à l'aide d'un V ou d'un F, si les phrases sont vraies ou fausses.

- . . . . **13** Le dirigeant qui comprend les différents types de personnalités parvient à présenter des messages équilibrés, et il s'entend mieux avec les gens.
- . . . . **14** La personne dépendante a besoin de beaucoup d'attention, et il lui faut les instructions détaillées de ses supérieurs.
- . . . . **15** Celui qui est indépendant a généralement une forte réaction face à ceux qui le surveillent de près ou lui donnent des instructions par trop détaillées.
- . . . . **16** Lorsque celui qui est à la source et celui qui reçoit le message partagent les mêmes expériences fondamentales, ils possèdent les éléments de base nécessaires à la communication.
- . . . . **17** Les gens appartenant à une même société partagent diverses expériences qui leur permettent de penser ou de ressentir les choses de la même manière prévisible.

**réponses aux questions de la leçon**

- 8** A vous de répondre. Je vous suggère ce qui suit : en parlant d'obstacle à la communication, on désigne tout ce qui vient empêcher le message, tel que la personne à la source le comprenait, de parvenir au destinataire.
- 1** c) imaginèrent la raison pour laquelle on l'avait élevé.
- 9** A vous de répondre.
- 2** b) ils pensaient que les autres tribus avaient péché.
- 10** c) le champ d'expérience affecte la manière de percevoir les choses.
- 3** c) les accusèrent de rébellion contre Dieu.
- 11** Je le mettrais parmi les intuitifs, c'est-à-dire parmi ceux qui se hâtent de conclure et cherchent des significations cachées. Il est aussi indépendant.
- 4** Ils auraient pu, avant de porter une accusation, demander aux autres tribus pourquoi elles avaient bâti un autel.
- 12** c) Apprenez à connaître le mieux possible ceux avec lesquels vous tenez à communiquer.
- 5** Elles auraient pu envoyer un message aux Israélites afin de leur expliquer leurs intentions.
- 13** Il a oublié de respecter la règle numéro 5. cherchez le sens du message en évitant de vous acherer sur des mots particuliers.
- 6** a) 5) Persuasion.  
b) 6) Rapports.  
c) 1) Instruction.  
d) 7) Symboles.  
e) 2) Encouragement.  
f) 4) Information.  
g) 3) Commandements.

- 14** Votre réponse devrait ressembler à la mienne. J'ai remarqué qu'une personne, à la source, envoie un message que reçoit et comprend un destinataire. Celui-ci le renvoie en quelque sorte, et sa réaction ou réponse établit des données nouvelles.
- 7** A vous de répondre. Par communication, on désigne le processus qui consiste à faire passer un message d'une personne à une autre.
- 15** Celui qui dirige doit s'efforcer 1) de rendre son message clair, 2) de s'assurer qu'il est bien compris et 3) d'encourager des réponses. Sa responsabilité essentielle est de s'assurer que ce qu'il dit est compris, et de donner aussi la possibilité d'offrir une réponse.