

CONFERENCE-ATELIER : CINQ PISTES POUR BIEN COMMUNIQUER

Contexte : Participation du Centre de Réflexion sur l'Éthique dans le Travail (CRET) à « L'Été solidaire » du 7^e arrondissement de Paris

Date : 05.08.2014

Lieu : Foyer Alma, 75007

Durée : 2h30

Public : adultes en activité et retraités

Cette année encore, le CRET a répondu présent à l'Été solidaire du 7^{ème} arrondissement de Paris dont c'est la 10^{ème} édition.

Maya Ghosn-Barreau, Présidente du CRET, a proposé aux Parisiens une conférence-atelier sur le thème de la communication.

Près d'une quinzaine de personnes ont participé à cet événement qui s'est déroulé en deux temps :

- une conférence
- des ateliers permettant aux personnes présentes de réfléchir sur des notions essentielles liées au thème central.

La conférence :

Elle a porté sur les notions de base de la communication (schémas de Shannon et Weaver, de Cannon et Wiener etc.) et de ses mécanismes, avec une attention particulière sur tout ce qui peut entraver une bonne communication. L'idée est de mettre en lumière la responsabilité effective du locuteur, de l'allocataire, du message lui-même, du contexte, du feed-back etc. dans la bonne ou la mauvaise communication.

Maya Ghosn-Barreau a rappelé que les recherches scientifiques en communication sont relativement récentes et qu'elles ont très vite ouvert la voie à des explorations pluridisciplinaires dans de nombreuses sciences humaines comme la psychologie, la psychothérapie, la communication interpersonnelle...

Cinq pistes de réflexion, qui sont des notions essentielles – même si la liste n'est pas fermée – ont été proposées pour sensibiliser les participants à la communication interpersonnelle.

Les ateliers (groupes de trois ou quatre personnes) :

Les sujets proposés dont se sont emparés les participants à l'atelier sont les suivants :

- l'authenticité
- l'écoute active et l'empathie
- l'affirmation de soi
- le but et la finalité, ainsi que les conditions matérielles, qui ont finalement fait l'objet d'un même atelier.

Chaque rapporteur (en majorité des membres présents du CRET : Pascal Barreau, Annie Courteaux et Danielle Piednoir) a présenté la synthèse de son groupe et les participants ont pu réagir aux diverses propositions, Maya ajoutant des points structurants au débat.

Voici le résultat des diverses réflexions :

1 L'AUTHENTICITE

Comment atteindre une forme d'authenticité dans l'échange (pratiques, démarches...) ?

Les participants à l'atelier ont défini ce qu'ils entendaient par « authenticité » sans oublier les limites du concept : en voulant être authentique, tout humain peut faire des erreurs et imposer « sa vérité » subjective.

La notion d'authenticité est rapprochée de celle de « vraie gentillesse », dans le sens de la bienveillance entre interlocuteurs.

2 L'ECOUTE ACTIVE ET L'EMPATHIE

Trouver quelques principes pratiques : penser à la manière d'intervenir dans l'échange, au type de questions etc.

- faire que l'échange soit cordial par la sincérité des propos, en équilibrant le temps de parole et laisser à l'autre la possibilité de s'exprimer
- ne pas interrompre l'interlocuteur
- respecter le temps de parole de chacun
- être attentif à l'autre
- envoyer des signes montrant que l'on est dans l'écoute, dans la disponibilité (hocher la tête...)
- reformuler le message reçu en allant à l'essentiel. Il faut s'assurer d'avoir compris le sens des mots employés.
- faire passer le message qu'on a bien compris la personne même si on n'est pas d'accord
- penser à la manière d'intervenir dans l'échange, par exemple en posant des questions ouvertes afin d'aider l'autre à s'exprimer

- formuler des questions pour mieux appréhender l'attitude du récepteur et améliorer la qualité de l'échange : est-ce que je me suis bien fait comprendre ? Est-ce clair pour vous ? Partagez-vous mon avis ? Donnez-moi le vôtre.

L'attitude d'écoute active et d'empathie peut aussi recouvrir deux autres idées :

- accepter que l'autre n'est pas mon semblable (même s'il est mon égal)
- découvrir le territoire de l'autre et le respecter.

3 L'AFFIRMATION DE SOI

Quel chemin pour arriver à une juste affirmation de soi ? Quel type de travail sur soi-même ?

En situation de communication, comment s'affirmer en préservant l'espace de dialogue ?

S'affirmer et respecter l'autre dans un échange profitable peut être favorisé par des comportements et propos adéquats. Par exemple :

- veiller à l'attitude du corps ; être bien dans des vêtements convenables ; avoir de la tenue montre une certaine énergie alors qu'être avachi traduit un manque d'attention aux autres
- s'affirmer sans mépris pour l'autre
- enlever les brouillages (les préoccupations de chacun) ; être « zen » (pratiquer le yoga...)
- être ouvert

Situation vécue à la caisse d'un supermarché, où l'on se voit dépasser par une personne pressée dans la file d'attente ; cela génère des attitudes diverses : je laisse faire, je reste « zen » (et je crains aussi les incivilités de l'autre) ; je réponds avec humour et je risque que l'interlocuteur ne comprenne pas ; j'ai préparé une phrase qui montre ma désapprobation mais aussi ma compréhension de la situation de l'autre (en travaux pratiques, s'exercer à produire 2 ou 3 phrases adaptées...).

Communiquer, s'affirmer et préserver l'espace de dialogue forme une trilogie idéale que l'on peut tenter d'atteindre en veillant à :

- accepter l'autre tel qu'il est (il a des qualités, à moi de les voir)
- s'abstenir de provocation (manger, boire dans une situation de communication)
- avoir une attitude corporelle maîtrisée et respectueuse (dans le métro, aux heures d'affluence, rester assis sur les strapontins gêne les autres voyageurs)
- éteindre le téléphone portable
- parler de façon mesurée, sans élever la voix (mais c'est parfois utile de le faire !).

4 LES CONDITIONS MATERIELLES / LE BUT ET LA FINALITE

Quelles conditions matérielles pour optimiser le processus de communication ?

Le dialogue : quelles conditions pour trouver un accord acceptable par tous ?

Rapidement les participants sont d'accord sur la nécessité de conditions matérielles adaptées à la communication : outils adéquats (webcam, micro...), conditions de confort (cadre, lumière, temps de pause...)

Le but et la finalité de la communication apparaissent favorisés par une attention portée aux points suivants :

- le choix du sujet doit présenter un intérêt pour tous

- la distribution des rôles, le partage des tâches facilitent les échanges, surtout en milieu professionnel
- privilégier les faits, le factuel
- s'écouter les uns les autres
- être attentif à l'émotionnel de chacun
- avoir des gestes appropriés (les mains ouvertes sont une invite à l'écoute, à l'échange)
- avoir un dialogue symétrique (respect, empathie, se mettre à la place de l'autre)
- rechercher le consensus, le compromis (mais pas au mépris des principes d'égalité des êtres humains entre eux).

En complément, Maya a mis l'accent sur l'ouverture au dialogue. Si on a déjà décidé de l'issue de l'échange, il est inutile de l'initier. Cela vaut particulièrement dans des situations d'inégalité entre les interlocuteurs.

Le résultat de ces travaux a été synthétisé en fin de réunion pour permettre à tous de réagir aux diverses réflexions des groupes et pour y ajouter si nécessaire des points structurants.

Pour conclure, Maya Ghosn-Barreau demande aux participants de réagir à des situations de communication en milieu professionnel (images Power Point). Les concepts, les propositions étudiés précédemment afin d'améliorer la qualité des échanges réapparaissent dans les analyses des participants.

Le pot de l'amitié est venu clore ce moment de partage et de convivialité.

D'après les témoignages recueillis, les personnes participantes ont été très satisfaites du sujet et du format de l'événement.

A bientôt pour une nouvelle rencontre organisée par le CRET (projection-débat, table ronde...).

cret.asso@orange.fr

<http://www.assocret.com/>

Synthèse par Annie Courteaux et Danielle Piednoir, membres du CRET.