

Benjamin LECROQ

à l'intention d'Antonia

Groupe A

**Mettre en évidence l'importance et la difficulté de
communiquer au quotidien, dans le cadre personnel et
même du travail :**

Suite au séminaire sur la communication que nous avons suivi du 19 au 22 septembre, il nous est demandé d'écrire un rapport relatant les points forts et faibles de cette expérience ainsi que nos impressions personnelles sur le sujet. Un des objectifs de ce séminaire était au début de notre cursus en école d'ingénieur, de bien situer la place de la communication dans le monde, mais aussi et surtout dans notre future vie professionnelle qui arrivera très vite. Ce séminaire nous a aussi permis de mettre en évidence tous les différents types de communication ainsi que la difficulté de transmettre un message à un auditoire, ou simplement à un seul interlocuteur. Nous pouvons alors nous demander dans quelle mesure sommes-nous capable de communiquer et quelle place occupera la communication dans notre futur métier. Nous allons d'abord nous interroger sur la place de la communication dans notre futur cursus d'ingénieur ainsi qu'au sein de l'EISTI. Dans un second temps, nous nous intéresseront aux découvertes personnelles réalisées pendant ce séminaire. Pour finir, nous allons voir comment se servir de ce séminaire pour améliorer notre capacité à communiquer.

I / La communication dans le cadre professionnel :

Nous allons plus particulièrement nous intéresser à la communication dans le métier d'ingénieur. En effet tous les étudiants de l'EISTI sont destinés à devenir de futurs ingénieurs, mais quel est aujourd'hui le rôle de l'ingénieur ? On parle beaucoup du métier d'ingénieur, mais personnellement, son rôle dans l'entreprise est encore assez flou. Durant nos années précédant l'EISTI, nous avons eu une formation portée presque uniquement sur le savoir scientifique (ex CPI pour ma part), mais cela ce n'est pas seulement ce que l'on attend d'un ingénieur loin de là. Déjà pendant notre cursus de CPI, nous avons été confronté à cette problématique de parler d'un sujet scientifique complexe face à une assemblée et un jury à travers les TIPE. Ils représentent le premier pas du domaine scientifique vers celui de la communication à autrui, car ils exigent d'être clair, de choisir le message que l'on veut exprimer à son auditoire, et surtout que celui-ci soit intelligible et compréhensible. Durant les premières soutenances, on a déjà pu avoir un premier abord de cette difficulté. Il a aussi fallu préparer ce travail avec un groupe d'étudiant, avec qui on a plus ou moins d'affinités, et avec qui il faut pourtant travailler tant bien que mal pour la réussite de tout le groupe. On voit dès ce moment où se situent les difficultés du travail en groupe. En effet, il faut s'adapter à son groupe, avec les habitudes de travail de chacun, les capacités de chacun, et ce qu'on attendait de nous pour avoir un résultat optimal.

Cette nécessité de communication va aussi se présenter à nous lorsque nous allons devoir aller chercher des stages pour pouvoir valider nos études à l'EISTI, et pour tous les travaux en groupe qui nous attendent. En effet, si on n'est pas capable de s'exprimer et de donner une bonne impression de nous pendant un entretien d'embauche ou de stage, de quelle manière notre futur employeur sera-t-il en mesure de nous faire confiance ?

Suite à l'intervention de Jacques Masson dans l'amphi, nous avons pu voir que le poste d'ingénieur est avant tout un poste de cadre, et qu'il va falloir développer nos capacités de communication si l'on veut pouvoir s'épanouir dans notre futur métier. Il nous a parlé d'abord du rôle de chef de projet, dans lequel il doit savoir satisfaire le cahier des charges du projet avec les travaux que les personnes en charge du projet vont développer. D'autre part, il faut savoir bien communiquer pour demander des choses claires et précises à son équipe pour avoir des résultats cohérents. Plus le message est clair, plus le rendu sera cohérent avec ce qui est attendu. Il faut en plus de tout cela arriver à gérer son équipe en tenant compte des forces et des faiblesses de chacun,

de leurs capacité de travail, et de leurs personnalités pour éviter les conflits dans l'équipe et mettre une ambiance de travail saine et productive. Il faut aussi arriver à gérer les conflits avec ses supérieurs et/ou ses collaborateurs. L'exemple est encore plus flagrant quand Jacques Masson nous a parlé de son arrivé prochaine à la tête d'un important groupe gérant des campings dans lequel il va devoir faire respecter son statut de directeur et s'intégrer dans une équipe de travail. Il a prévu de faire le tour de tous les campings et de rencontrer les équipes une par une pour faire un état des lieux. De cette manière, je pense qu'il veut arriver à se faire connaître de tout le monde, et de repérer le fonctionnement de chaque camping, pour ainsi savoir comment au mieux gérer ses ressources humaines pour obtenir un résultat optimal. Cette capacité de gérer les ressources humaines fait appel à des capacités de communication qui ne sont pas innées. C'est pourquoi un des buts de ce séminaire était de nous faire prendre conscience de la difficulté de communiquer et de nous permettre de faire un point sur nos propres capacités à communiquer.

II / Avis personnel sur le séminaire et sur la communication :

Ce séminaire est le premier que je fais qui pousse à m'interroger sur la communication dans son sens le plus large. La communication est un élément central dans la vie de tous les jours, depuis que l'homme vit en société, c'est-à-dire depuis toujours. Mais que savons-nous de nos capacités propres à communiquer, de faire passer un message, et de se présenter aux autres ? Le premier exercice que nous avons abordé durant le séminaire était celui du blason, pour apprendre à se connaître, et surtout à se présenter à une assemblée. La première exigence du blason est qu'il faut faire un tri parmi les informations sur nous que nous avons et que nous voulons faire passer. Lesquelles seront pertinentes ? Lesquelles vont intéresser mon auditoire ? Quelles valeurs je veux faire passer ? Qu'est-ce que je veux garder pour moi ? Ce tri est loin d'être facile et on a pu voir au travers des différentes présentations que celui-ci est très subjectif.

Pour ma part, j'ai pris cet exercice comme un jeu, mais avec une réelle utilité. J'ai voulu faire passer de nombreuses informations, sans pour autant ennuyer mon auditoire, j'ai alors essayer de dire des choses, en glissant des touches d'humour dans mon dessin comme dans mon discours, pour intéresser les gens, et plus personnellement pour me faire plaisir. J'ai vraiment été entonné par la diversité des blasons, comme pour tous les exercices du séminaire en général. En effet, avec une même consignes, certaines personnes on fait des blasons très sobres, avec peu d'informations, et assez vagues, alors que d'autres nous on dévoilé beaucoup d'informations. La différence c'est aussi vu sur les dessins, sur les discours.

Le pourquoi de ces différences relève sûrement des comportements et de la psychologie de la personne. Mais est-ce un avantage ou un inconvénient ? Je n'ai pas la réponse à cette question, et je pense que cela dépend de plein de paramètre. Cela m'a amené à m'interroger sur la limite personnelle à avoir ses collègues lors des relations professionnelles. Jusqu'où se livrer ? Quels éléments partager ? Et en allant plus loin, quelles relations je veux développer dans mon environnement de travail ? Bien entendu, certains deviendront des amis, d'autres resteront de simples collègues, mais comment s'introduire lors d'un premier contact ?

Une des problématiques de la communication qui nous est apparu est le rapport entre le message que l'on veut faire passer, et le message perçu par les destinataires. Cela s'est vu dans le travail sur les mimes et sur la présentation sur le sens de la communication du deuxième jour. On a

bien vu qu'un message qui est mimé, ou juste qui n'est pas exprimé clairement peut être compris de toute autre manière par les gens en face de nous. Cela se constate aussi à travers le blason. En effet, je vais avoir une image de celui qui présente son blason, au travers des valeurs qu'il aura mis ou pas en avant. De ce fait, on va se faire une première idée sur la personne, qui ne sera pas définitive, mais on aura des premiers éléments vis-à-vis de ce qu'il veut présenter de lui, et ce qui lui paraît important. Cette vision peut avoir un énorme décalage avec la réalité, du fait que les personnes ne sont pas totalement à l'aise avec l'exercice, donc elles ne vont pas se livrer de la manière qu'il faudrait, ou alors, l'interlocuteur aura compris les valeurs mises en avant différemment du fait de son passé, et/ou de ses propres valeurs. La question qui se pose alors est : comment présenter ce que j'ai à dire pour que mes interlocuteurs comprennent le plus possible ce que j'ai à dire ? Cette tâche loin d'être facile, et c'est pourquoi il existe de nombreuses techniques permettant d'arriver à ses buts. Par exemple, dans le milieu professionnel, on pourra s'aider de graphiques, d'une présentation sur diapositives, ou encore de schémas. De cette manière, on essaye de transmettre un message plus complet, et surtout plus fidèle à celui d'origine, ce qui n'est pas une mince affaire. De plus, une erreur sur le message peut avoir de graves répercussions que ça soit dans le milieu professionnel ou dans le milieu personnel.

Durant le séminaire, nous avons aussi été mis face à la question de l'organisation du travail en équipe, comme nous serons confrontés à ce sujet dans notre carrière future. Nous avons été confrontés à l'organisation du travail en équipe pendant le journal télévisé et pendant la présentation sur le sens du mot communication. Dans un premier temps sur la présentation, comme la manière de présentation était totalement libre, et que nous avons été plus ou moins poussés vers l'originalité, il a fallu trouver un support de présentation qui devait regrouper tous les membres du groupe, mais en respectant les desideratas de tous les membres du groupe.

Pour notre groupe, nous avons chacun exposé nos idées, en les écoutant toutes, et nous avons ensuite décidé tous ensemble de ce que nous allons mettre dans notre présentation. On a quand même distingué durant cet exercice quelles personnes sont plus leaders que les autres, sans qu'elles se mettent vraiment en avant. Encore une fois, j'ai vraiment été étonné de la diversité des résultats. En effet, nous avons choisi une longue phrase avec de nombreuses illustrations, alors qu'un des autres groupes a juste pris une phrase de trois mots, avec quelques illustrations. Et pourtant tous les travaux étaient de bonne qualité. Dans ce cas là, nous avons tous pu travailler dans une bonne entente, une bonne humeur générale et surtout en table ronde, sans rapport de hiérarchie. Cette méthode de travail est très enrichissante dans le sens où tout membre du groupe qui s'investit et qui propose son idée au groupe a une chance de pouvoir la voir se réaliser. D'autre part, cette méthode collégiale peut parfois faire perdre du temps du fait que dans l'absence d'un leader qui puisse trancher ou orienter le travail, celui-ci reste au point mort, ou se divise parce que tout le monde veut imposer son avis. Mais si tout le monde est motivé et se penche dans la même idée d'emblée, la richesse apportée par tous les membres du groupe peut être très importante. Dans le cadre du journal télévisé, le travail s'est organisé différemment. Il a fallu tout d'abord former un groupe, puis définir un rédacteur en chef qui devait être le rapport entre le professeur et le groupe, et qui devait par ailleurs prendre une place implicite de leader, car il apportait les recommandations et attentes du professeur qui fixe les consignes. Dans ce cas là, les contraintes étant fixées par le professeur, il a fallu se livrer à un travail différent. Il a fallu d'abord diviser le groupe en différentes équipes qui occupent chacune un rôle. Après la rédaction de l'édition avec les différents thèmes que nous allons aborder, il a fallu répartir les rôles entre les différents membres du groupe en fonction de leurs affinités et du travail que nous avons décidé de présenter. Il y a là une grande différence par rapport au premier travail puisque nous devons à présent faire confiance aux différents pôles du

groupe pour faire la partie du travail qui leur est attribuée. On n'est plus comme dans le cas précédent où chacun peut apporter sa patte à tous les travaux. Une fois que la partie éditée est terminée, chacun doit travailler dans son groupe avec son partenaire. C'est un moyen de mettre en évidence une part importante du travail de groupe : la confiance. Sommes-nous en mesure de faire confiance aux autres membres de notre groupe pour qu'ils remplissent la tâche dont ils sont attribués ? Vais-je être satisfait du travail qu'ils auront fourni au nom du groupe, et le seront-ils de même ? Cette part est très importante, et elle peut parfois être source de problème si les gens du groupe sont perfectionnistes. Pour ma part, je fais confiance à mes collaborateurs, mais je m'arrange toujours pour avoir un aperçu de leur travail aux étapes clés pour voir si celui-ci est bien conforme avec ce qu'on nous demande. Au final, le rendu a été très concluant pour tous les membres du groupe, et tout le monde a été satisfait de ce rendu. L'absence de notation a été à coup sûr un élément facilitant le travail de groupe, les gens n'ayant pas pu qu'en cas de différente interprétation des dites consignes, certaines personnes du groupe rentrent en conflit.

Durant le séminaire, nous avons été confrontés à différentes problématiques concernant la communication. Chacune de ces situations nous a permis de faire une évaluation de nos capacités à communiquer dans la vie de tous les jours, ainsi qu'en fonction de ce qu'on attendra de nous en tant que professionnel. On va alors s'intéresser à la marge de progression possible dont nous disposons et des efforts que nous devons fournir à l'avenir pour améliorer nos capacités de communication et le travail en groupe.

III / Comment améliorer notre communication ?

Cette question qui à l'air en apparence simple fait écho à nombre de phénomènes qui sont sous-jacents à la communication. En effet, la communication est une résultante de notre psyché, de notre comportement, de notre estime de soi, de notre passé, de notre expérience, de notre humeur. Autant dire que le chemin pour arriver à une très bonne communication est long. Une part importante de la communication envers les autres dépend de l'estime de soi. En effet, l'estime de soi est importante dans notre rapport aux autres et dans l'image que l'on donne, c'est-à-dire dans la communication non verbale. Par exemple, une personne ayant une basse estime de soi aura plus tendance à rester en retrait, et à ne pas essayer d'imposer son point de vue. Du coup, elle aura plus de mal à faire valoir ses qualités dans un groupe de travail, qu'une personne ayant une estime de soi correcte qui n'a aucune difficulté à s'exprimer et à assumer ses choix. On voit bien à travers cet exemple que la psychologie de l'individu peut être mise en cause, c'est pourquoi améliorer sa communication peut dans certains cas être compliqué.

Néanmoins, il est possible de se donner des objectifs quotidiens progressifs pour améliorer certains aspects mineurs de notre capacité à communiquer, qui mis bout à bout pourront montrer des résultats significatifs.

En conclusion, j'ai trouvé ce séminaire vraiment très enrichissant, de par les différents exercices, qui ne ressemble en aucun cas aux cours habituels, mais aussi par ce qu'il m'a permis de comprendre, sur moi , sur la communication, le travail d'équipe, et aussi beaucoup sur les autres.