Coudert-Thibault

Croupe

A l’attention de Jean-Gabriel

Analyse du séminaire

De communication

Séminaire de sensibilisation à la communication,

A Cergy du 5 au 8 octobre 2009

Table des matières

[Se présenter 3](#_Toc244924729)

[Qu’est ce que la communication ? 5](#_Toc244924730)

[Expression orale 7](#_Toc244924731)

[La transmission de l’information 9](#_Toc244924732)

[Bilan 11](#_Toc244924733)

Se présenter

« *Connaître les autres, sagesse. Se connaître soi-même, sagesse supérieure.* » (Lao tseu)

Le premier exercice de ce séminaire a consisté en une présentation personnelle. Pour ce faire, nous avons utilisée une approche originale. En effet, au lieu de se présenter directement, chacun devait donner des exemples de choses (personnes, objets, évènements, traits de caractère, ambitions …) qui nous sont caractéristiques. Cette méthode, dite du blason, permet d’éviter une présentation formaliste qui nous empêche de découvrir les personnes plus qu’autre chose.

Face à cet exercice, j’ai remarqué trois types de réactions parmi les participants. Le premier type de réaction, qui a été la mienne, a été de prendre l’exercice à la rigolade et à essayer de faire les autres plutôt que de parler de soi. Néanmoins, ce type de réaction est peut être plus révélateur qu’une présentation anodine. Pour ma part, bien que je n’éprouve aucune difficulté à prendre la parole en publique, je n’arrive pas à parler de moi. Je ne parviens pas à savoir si c’est parce que je ne veux pas partager mon intimité ou si c’est parce que je ne sais pas moi-même qui je suis, mais parler de moi m’a toujours gêné.

Le second type de réaction, et qui concerne la majeure partie du groupe, a été de raconter des choses relativement banales sur leur vie. Il est certain que le fait que nous nous connaissions tous depuis deux ans ait un peu faussé les présentations, mais je pense que eux aussi éprouve une certaine difficulté à s’ouvrir aux autres, et n’ont pas souhaité faire des révélations personnelles. Ainsi, pour la majorité du groupe je n’ai pas découvert grand-chose de nouveau.

Enfin, le troisième type de comportement, mais qui ne concerne que quelques personnes, a été de présenter des choses réellement intime. Dans ce cas, les présentations présentaient un réel intérêt et j’ai pu voir certaines personnes sous un autre angle. Etrangement, ce sont les personnes les plus timides qui se sont le plus investi dans cet exercice, ce qui rend d’autant plus louable leur sincérité. Si je me suis senti mal à l’aise devant ce troisième type de réaction, c’est sûrement parce que cela me renvoyait à mon incapacité à dire qui je suis.

Je vais donc essayer de dire ici ce que je pense de moi. Je pense être quelqu'un de lunatique, perfectionniste, pessimiste mais qui possède un grand sens de la dérision, notamment d’autodérision. S’il n’y a pas véritablement de personnes qui m’ont influencée, je suis toujours très admiratif devant les gens qui sont naturellement toujours gentils, serviables et de bonne humeur. Pour ce qui est de mes centres d’intérêt, j’aime beaucoup le cinéma, mais ma grande passion reste le bridge. Je pratique cette discipline à haute dose et fait beaucoup de compétitions. Un des évènements qui m’a le plus marqué est lié à cela, puisque j’ai eu la chance il y a peu de jouer contre les deux meilleurs joueurs mondiaux actuels. Un projet fou, mais cher à mes yeux, serait de développer et rendre plus accessible ce jeu qui n’est pas relayer dans les médias.

En conclusion, je pense que cet exercice peut présenter des difficultés à plusieurs niveaux. Le premier problème vient du fait qu’on ne se connaît pas toujours très bien soi-même, et que donc parler de se que l’on ne sait pas n’est pas un exercice facile. De plus, quand bien même on pense se connaître relativement bien, on ne souhaite pas nécessairement partager son intimité avec tout un groupe. Enfin, une troisième difficulté qui peut apparaître, mais qui est commune avec tous les autres travaux d’expression orale, est la peur de prendre la parole devant les autres.

Qu’est ce que la communication ?

« Communication: processus par lequel l’information est transmise d’un émetteur à un récepteur... Le **bruit** désigne toute perturbation aléatoire pouvant intervenir dans la **transmission** du message et l’altérer; Le **feed-back** est l’action récurrente qu’exerce le récepteur sur l’émetteur au cours de la transmission du message et qui tend à sa régulation pour une meilleure réception. » L-M Morfaux, Vocabulaire de la philosophie et des sciences humaines

L’objet de ce second exercice a été de définir la notion que nous avions de la communication. Il est amusant de voir que pour définir le mot ‘communication’, nous avons dû justement communiquer les uns avec les autres. Le fait de travailler en groupe pose toujours le même genre de soucis : nous n’avons pas les mêmes opinions, nous n’avons pas les mêmes références et surtout nous n’avons pas la même définition de certains mots. Néanmoins, nous avons réussi à arriver à un consensus : la communication implique la présence de deux personnes qui jouent à tour de rôle la position d’émetteur et de récepteur.

Cette définition n’est pas satisfaisante, mais définir des concepts de manière abstraite alors que nous les utilisons tous les jours de manière très concrète est particulièrement compliqué. C’est pourquoi nous étions aidés par un support : 70 assertions à propos de la communication nous ont étés donnés comme base de réflexion. Après un travail individuel de tri entre ce qui était caractéristique de la communication et ce qui ne l’était pas, nous devions donner une définition de la communication en petit groupe. Si pour la majorité des assertions, tout le monde était d’accord, certains points ont été sujets à polémique : la communication est-elle innée ? Est-ce que communiquer est synonyme de savoir s’exprimer ? Qu’on le veuille ou non, que l’on se taise ou que l’on parle, tout est communication.

Pour la première interrogation, nous en sommes arrivés à la conclusion que si tout le monde avait la capacité de communiquer, afin de bien communiquer, un apprentissage était indispensable. La seconde proposition pose un peu moins de problème : si quelqu'un qui s’exprime bien possède un avantage pour bien communiquer, ceci n’est pas pour autant toujours le cas. Un bon orateur a en général un fort pouvoir de persuasion, mais ce la ne signifie pas pour autant qu’il soit apte à se faire bien comprendre de son vis-à-vis. Pour ce qui est de la dernière phrase, elle pose plus de problèmes. En effet, le problème est directement lié à la définition que nous donnons de la communication. A mon avis, la communication ne se résume pas simplement à un échange d’information. En effet, quand je lis un livre ou quand j’écoute un reportage télévisé, on ne peut pas appeler cela de la communication. De même, quand j’assiste à un cours magistral, je n’ai pas le sentiment que nous ayons affaire à de la communication. Pour moi, la communication est un échange d’idées actif entre au moins deux personnes. Bien que nous ayons l’habitude de regrouper beaucoup de choses derrière le mot communication, je pense que sons sens véritable est beaucoup plus restrictif.

La définition proposée par Jean-Gabriel m’a réellement plu. En plus d’être en accord avec mon opinion, l’idée de donner plusieurs niveaux de communication est vraiment intéressante.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Emetteur | Différentes niveaux de communication | Description | Exemple | Récepteur |
| 🞭 | Niveau 0 | Expression | Parle à soi-même | 🞭 |
| ✓ | Niveau 1 | Emission | Radio, Télé | ? |
| ✓ | Niveau 2 | Transmission | Lettre/Entend | Passif |
| ✓ | Niveau 3 | Rétroaction | Ecoute | Actif |
| ✓ | Niveau 4 | Circulation | Double rôle émetteur/récepteur | ✓ |
| ✓ | Niveau 5 | Création | Création d’idées pdt la discussion | ✓ |

Pour terminer ce paragraphe, j’ai décidé de rappeler quelques chiffres qui m’ont beaucoup étonné. En effet, pour ma part, la forme par excellence de la communication, c’était le verbal, puisque c’est la parole qui permet d’exprimer le plus de choses et surtout avec le plus de nuances. Néanmoins, selon des études, la communication c’est :

INTENTIONNEL

* 10% de verbal
* 30% de para-verbal

INCIDENT

* 60% de non verbal

Expression orale

Le troisième exercice a consisté à créer un journal télévisé. Pour cet exercice, nous étions divisés en deux groupes de 10, et chaque membre du groupe devait présenter une petite rubrique. Nous n’avions que peu de temps pour réaliser l’émission, ce qui nous a obligés à nous organiser rapidement. En premier lieu il a fallu sélectionner puis répartir les différentes rubriques à présenter. De plus, afin de faciliter les transissions, nous avons choisi de dédier une personne au rôle de présentateur. Je pense que nous avons été assez efficaces sur ces préliminaires, ce qui nous a permis d’avoir pas mal de temps pour préparer le journal en lui même.

Une fois le travail d’organisation terminé, chacun est parti préparé son texte et/ou sa mise en scène. Ecrire un texte divertissant en un laps de temps aussi réduit n’est pas une tâche facile, mais tout le monde a réussi à obtenir un résultat amusant.

La particularité de la présentation est qu’elle était filmée afin de pouvoir analyser nos prestations. Ainsi, après la mise en commun de nos papiers, nous avons eu tout juste le temps de faire une répétition avant de présenter le résultat à l’autre groupe. Dans l’ensemble, je trouve que les deux groupes ont plutôt bien réussi et personne n’a semblé gêné par la présence de la camera. Les présentations étaient claires et bien huilées, si bien que les objectifs en tant que groupe étaient atteints.

Pour ce qui est de ma prestation personnelle, je pense qu’elle est correcte pour une première expérience. J’ai fait attention à mon débit de parole qui a tendance à être rapide, j’articulais distinctement et je parlais de façon audible. J’ai fait l’effort de ne pas lire mes notes pour rendre l’interview plus naturelle et enfin j’ai essayé de mettre un peu d’intonation et de bien ponctuer mes phrases pour ne pas être trop monotone. Certes ça n’était pas parfait, notamment sur la partie de l’intonation, mais je suis plutôt satisfait du résultat. Il reste cependant un point sur lequel ma présentation pèche, c’est au niveau de la gestuelle. En effet, et c’est le cas pour la plupart de mes camarades, j’avais la fâcheuse tendance à rester statique pendant que parlais. Même si je ne suis pas italien, illustrer ses propos par des gestes est naturel dans une conversation. Mais lorsque je présente quelque chose devant un public, j’ai l’impression de m’autocensurer et de m’empêcher de bouger. Cela s’explique peut-être par le fait que quand on est devant un public, toute notre attention est focalisée sur ce que nous devons dire et que tout autre action « parasite » est ignorée. Pourtant, dans la communication, le non-verbal est au moins aussi important que le verbal, et c’est donc une partie de l’information qui est perdue. De plus, sans mouvement, l’attention du public est moins sollicitée et l’intervention perd donc en qualité.

En conclusion, je pense qu’il me faudra axer mes efforts non pas sur le verbal mais sur le para-verbal et le non-verbale afin d’éviter de faire des présentations monotones. Cela passe par une gestuelle plus expressive et une meilleure occupation de l’espace.

La transmission de l’information

« Une monstrueuse aberration fait croire aux hommes que le langage est né pour faciliter leurs relations mutuelles. » Michel Leiris, Brisées

Pour la dernière partie de ce rapport, j’ai décidé d’analyser en parallèle les différents exercices de transmission d’information que nous avons faits. Dans certains cas, le récepteur était passif, et devait se contenter des informations qui lui étaient transmises, tandis que dans d’autres cas, le récepteur, actif, renvoyait un feedback à l’émetteur.

Les exercices consistaient à transmettre par écrit, par le mime ou par la parole une information que nous avions au départ et que nous voulions transmettre. La première fois, nous devions décrire une image simple par écrit, et le récepteur devait reconstituer le dessin original à partir de la description qui lui était donnée. Au vu des résultats, j’ai pris conscience que dans la majorité nous manquions de précision. En effet, j’ai omis certains détails ou alors je n’ai pas anticipé les problèmes ou libertés d’interprétations qui découlaient de ma description, ce qui a abouti a des résultats moyens. Si je devais refaire ce genre exercice, je pense que la meilleure solution serait de se mettre à la place du dessinateur, et donc voir ce que l’on comprendrait si l’on recevait ce message. Ainsi je pense que les problèmes de manque de précision seraient réduits. Se mettre à la place du destinataire permet de recréer artificiellement le feedback de l’émetteur.

La deuxième fois, nous devions décrire oralement la façon dont étaient agencées cinq formes géométriques. Cette fois-ci, le récepteur était actif et pouvait poser des questions pour s’assurer de la bonne compréhension du message de l’émetteur. Je me suis particulièrement senti à l’aise dans la peau du récepteur puisque je n’hésitais pas à poser de nombreuses questions. En conséquence de quoi le résultat était plutôt bon. A l’inverse, en tant qu’émetteur je ne me faisais pas bien comprendre, et comme le destinataire n’était pas très actif, il y a eu une incompréhension lors de la transmission du message. Cet exercice m’a fait réfléchir, et m’a permis de mieux comprendre ma façon de communiquer. En effet, de manière générale, je comprends bien ce que l’on veut me dire, et si je ne comprends pas mon interlocuteur je n’hésite pas à le lui dire. De plus, ma compréhension est facilitée par le fait que je pense avoir une bonne capacité d’empathie. Malheureusement, si je comprends bien mon interlocuteur, j’éprouve parfois du mal à me faire comprendre. Cette situation m’agace d’autant plus que j’ai le sentiment que si je fais des efforts pour comprendre mon vis-à-vis, lui n’en fait aucun. En conséquence de quoi, je fais souvent preuve d’impatience ce qui ne fait qu’empirer la situation. Après réflexion, il s’avère presque toujours que c’est moi qui n’ait pas été clair (et non pas mon interlocuteur qui cherche à m’énerver), mais j’ai beau le savoir, je n’arrive pas m’améliorer.

Enfin le dernier exercice de ce séminaire, un plus récréatif, était un mime-arabe (un mélange entre le mime et le téléphone arabe). Cet exercice avait pour ambition de nous montrer jusqu’où pouvait mener une mauvaise communication. Si l’on essaie de passer un message que l’on n’a pas compris sois même, alors de grosses incompréhensions sont à prévoir. La scène de départ est une scène dans une fête foraine, et après une quinzaine d’intermédiaires, on est arrivé à un règlement de compte dans le Far-West.

Ces petits exercices ludiques nous ont bien fait prendre conscience que l’une des premières difficultés dans la communication c’est que nous ne fonctionnons pas tous de la même manière. En effet, selon la culture, les origines sociales ou l’éducation notre façon de raisonner ne sera pas la même. Ainsi l’absence de références communes entre deux individus constituera un obstacle majeur pour une bonne communication. A l’inverse, plus le cadre de références communes est large, plus la communication s’en trouve facilitée.

Bilan

Le manque de communication et la mauvaise communication devient un problème de plus en plus pesant dans notre société. Malgré la multiplication des moyens de communication, aucune amélioration n’est constatée. Aussi, il n’est pas rare d’assister à des débats dans lesquels les intervenants n’arrivent même pas à transmettre une idée simple. Les désaccords qui les opposent a priori ne les aident certainement pas à faire l’effort de comprendre, mais il est navrant de voir nos élites se ridiculiser dans des dialogues de sourd.

Dans le monde professionnel aussi on assiste à ce genre de spectacles. C’est pourquoi je pense qu’ajouter la communication à la boîte d’outils d’ingénieur est une idée très intéressante. Nous serons amenés à gérer des équipes dans un avenir proche, et il est certain que ne pas faire passer le bon message à ses interlocuteurs est un gros handicap. Ce genre de séminaires est une étape intermédiaire indispensable si l’on veut améliorer son efficacité.

Cette semaine a donc été très enrichissante aussi bien sur le plan personnel que sur le plan collectif. J’ai beaucoup appris sur moi-même et sur ma façon de réagir lorsque je prends la parole en public. J’ai aussi découvert les autres participants sous un nouvel angle et pris conscience des difficultés qui résultaient de l’absence de références communes. Le manque de précisions et l’omissions de détails qui paraissent anodins sont autant d’exemples qui altèrent la bonne transmission d’information.

Ce séminaire est donc à mon avis une réussite, et a permis à tout le monde de mieux prendre conscience des enjeux de la communication. Le fait que nous nous connaissions tous depuis deux ans a peut être limité l’intérêt de certains exercices, notamment celui de la présentation, mais a sûrement permis à certains d’entre nous de se dévoilé un peu plus. Finalement, je tiens à remercier les deux encadrant qui ont participé à ce séminaire avec nous, car le fait qu’ils se soient impliqués avec sincérité dans les mêmes exercices que les élèves a nettement contribué à la réussite des exercices.