

La circulation des informations

Fiche récapitulative

Préambule

La circulation des informations au sein d'un groupe est un point de départ essentiel pour construire une dynamique positive et faire rayonner votre groupe auprès des locataires que vous représentez, et auprès de la société de logement.

Cette formation méthodologique de 2h30 n'a pas vocation à vous apprendre à communiquer de manière parfaite du jour au lendemain. Nous allons évoquer quelques éléments qui nous paraissent pertinents à prendre en compte quand on veut assurer une communication libre et bienveillante au sein d'un groupe. Ce contenu n'est pas exhaustif : nous vous renseignons d'ailleurs plusieurs sources différentes pour aller plus loin.

Le cadre aujourd'hui

- Parler de moi en « Je » car nous prenons la responsabilité de ce que nous disons
- Cadre bienveillant et confidentiel
- Connaissance du déroulement de la séance

Voulez-vous rajouter quelque chose pour vous sentir bien aujourd'hui ?

Quelles sont mes attentes pour cette formation ?

Partie 1 : La communication

La communication vient de « communicare » signifiant « mettre en commun » ou « partager ».

Communiquer, c'est transmettre et/ou échanger une information, un message qui est verbal ou non verbal.

« Il y a communication à chaque fois qu'un organisme quelconque peut affecter un autre organisme en le modifiant ou en modifiant son action à partir de la transmission d'une information. » (Amado et Guittet, 2015).

La communication peut avoir plusieurs **fonctions** (E.Morin) :

- L'information (informer, s'informer, se renseigner)
- La connaissance (transmettre, connaître, se connaître)
- L'explication
- La compréhension (comprendre et se faire comprendre)

La communication peut aussi avoir plusieurs **enjeux** : identitaire, territorial, relationnel, promotionnel, etc.

→ La communication n'est donc pas simplement une circulation d'informations. C'est un **système**. Plusieurs auteurs (Bateson, Watzlawick, Goffman) ont développé des approches systémiques de la communication.

Nous reprenons quelques éléments ici.

Nous allons poser ici 3 préalables :

1) **Toute communication se déroule dans un cadre : le contexte est déterminant.**

Il peut s'agir du contexte physique : l'environnement physique (couloir, bureau, en groupe, etc), et temporel (moment/temps, entre deux, en séance, etc).

Ou du contexte socio-culturel : la communication a des codes qui varient en fonction de la culture et en fonction des rôles sociaux.

C'est le cadre qui va donner la pertinence à la communication. Nous pouvons dire des choses vraies dans un cadre qui seront fausses dans un autre cadre.



- 2) **Toute communication se déroule dans un cadre mais aussi dans une interaction.**
C'est un processus circulaire : il y a un émetteur et un récepteur qui, tous deux, interprètent et modifient leur communication en fonction de cette interprétation.
- 3) **Toute communication fonctionne selon le principe de redondance.** C'est-à-dire la probabilité qu'un phénomène se produise. Nous savons que telle communication, ou telle action, va produire tel effet. Le sens de la communication naît dans cette répétition.

Exemple : Lorsque vous prenez le bus tous les jours, il y a une répétition qui est confortable et nécessaire. Une série d'actions que vous faites automatiquement. S'il n'y avait pas de redondance, il faudrait tout vérifier à chaque fois.

La répétition est nécessaire mais elle peut être remise en question.

Exemple : Vous avez l'habitude de prendre le bus 80, mais vous pouvez découvrir un jour que le chemin est plus facile ou plus joli en prenant le bus 70.

Reprenons maintenant les 5 axiomes proposés par Watzlawick :

1) **Il est impossible de ne pas communiquer**

Il n'existe pas de situation où il n'y a pas de circulation de sens. Tout comportement a une valeur communicationnelle, a un sens, signifie quelque chose.

- 2) **Il y a deux dimensions à toute communication : un contenu et une relation** de telle sorte que la seconde englobe le premier

Le contenu répond à la question du « quoi », « qu'est-ce que tu dis ? »

La relation, c'est le « comment ». Nous disons les choses d'une certaine manière et c'est cette manière qui donne le sens à la relation, et donc à la communication.

Ex. : quand une grand-mère dit à son petit-fils « imbécile ».

Cela induit deux niveaux de signification : le contenu du message et ce qu'il dit de la relation. Nous ne pouvons pas faire l'un sans l'autre.

A méditer : « *On peut dire tout ce que l'on veut, mais pas n'importe comment* »

3) **Il y a deux modalités : digitale (verbal) et analogique (non-verbal)**

Le digital correspond plus ou moins au « verbal », ce que nous partageons ou non comme informations. C'est la traduction du contenu.

L'analogique correspond plus ou moins au « non-verbal », ce que nous ne contrôlons pas mais qui transparaît aux yeux des autres. C'est la traduction de la relation. Elle est tout le temps présente de manière plus ou moins visible.

Dans une situation de communication, il y a 20% de verbal et 80% de non-verbal.

« Pour aller plus loin » : <https://www.universitedepaix.org/l'influence-du-non-verbal-sur-la-communication>

4) **Symétrie et complémentarité**

Dans toute communication, nous observons deux phénomènes qui se déroulent en même temps. Nous définissons...

- Ce qui est similaire, ce qui est semblable, ce qui est *symétrique*
Ex. :
Nous sommes tou.tes bénévoles dans ce groupe CoCoLo
Nous sommes tou.tes des locataires sociaux
Nous habitons tous en région bruxelloise
 - Ce qui est différent entre moi et l'autre, ce qui est *complémentaire*
Ex. :
Il y a des locataires et des propriétaires (ou société de logement)
Il y a des personnes qui ont des fonctions de Bureau et d'autres qui n'en ont pas
- ➔ **Dans le complémentaire, il y a la clé du pouvoir.** Il y a une position haute et une position basse. Entre les deux, il y a du pouvoir. Dans la communication, ces positions sont sans cesse en mouvement.

Exemple :

Un bébé vient de naître. Il est dépendant, il ne peut rien faire tout seul. Dans ce cas, la maman ou le papa est en position haute. Quand le bébé crie, la maman ou le papa arrive, c'est alors le bébé qui prend le pouvoir et qui se trouve en position haute.

L'abus de pouvoir naît d'un mauvais usage de ce dernier dans le champ de la complémentarité.

Exemple :

Le ou la présidente du CoCoLo qui n'informe pas les nouveaux membres CoCoLo sur le fonctionnement habituel du dispositif, minimisant leur capacité d'adaptation.

Versus

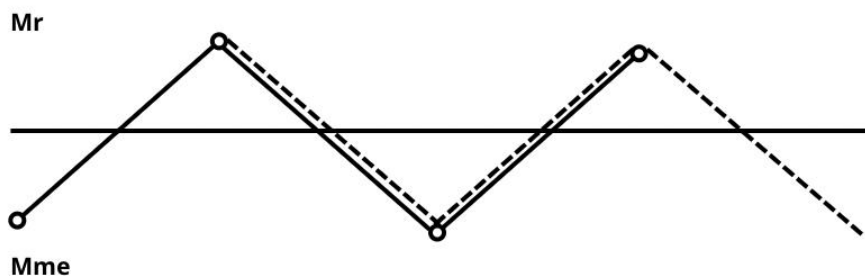
Le ou la présidente du CoCoLo explique au nouveau groupe les missions du CoCoLo, ce qu'il a réalisé les années précédentes, son mode de fonctionnement, les besoins du quartier, les compétences et les ressources accumulées au fil des années, etc.

Le pouvoir que nous avons, c'est parce que les autres nous laissent avoir ce pouvoir.
Un leader ne décide pas seul de devenir leader.

Même si je suis en position basse, j'ai du pouvoir. Je peux dire non, je peux demander des explications, je peux remettre en question.

En reprenant l'exemple précédent, si je suis nouveau ou nouvelle dans un groupe CoCoLo, je peux remettre en question la manière dont le groupe fonctionne, je peux proposer d'autres manières de faire, je peux mettre mes compétences et mes qualités à son service.

5) La ponctuation des séquences



Madame commence à raconter

1. J'arrive à la réunion du CoCoLo en retard, et je m'assieds autour de la table
2. Un membre du CoCoLo tape du poing sur la table, et me rappelle tout ce que je n'ai pas fait.
3. Je me fâche et on se dispute.

Monsieur raconte

1. Je prends la parole et je dis à tout le monde « n'oubliez pas de me donner les preuves de vos achats, sinon je ne sais pas tenir notre budget à jour »
2. Madame se fâche.
3. Je me fâche aussi et on dispute.

Dans cette situation, les deux personnes définissent le problème en le remettant sur l'autre. En réalité, ils ont commencé l'analyse de la situation à des moments différents.

Ni l'un, ni l'autre n'a tort ou raison. **Pour résoudre cette situation, et s'entendre, il faudra alors se mettre d'accord sur le point de départ.**

C'est ce que l'on appelle la ponctuation des séquences.

This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Quelques conseils

- Adapter son langage à son interlocuteur ou son interlocutrice (langue, rythme, vocabulaire, significations, etc)
- Veiller à ce que l'environnement soit adapté
- Veiller au contexte physique et socio-culturel pour délivrer mon message
- Donner un feedback clair et en demander en retour (pensez à la reformulation)
- Utiliser le canal favori de mon interlocuteur ou interlocutrice (ou en utiliser plusieurs)
- Tenir compte du non-verbal (du mien et celui de mon interlocuteur)

Une bonne communication en va de la **responsabilité de chacun**. Ceci permet de favoriser la transmission du message, de réduire les problèmes de traduction et de prendre la responsabilité et conscience de nos attitudes.

Ressource supplémentaire : Les 4 accords toltèques de Miguel Ruiz

- **Que votre parole soit impeccable** : *parlez avec intégrité, ne dites que ce que vous pensez. N'utilisez pas la parole contre vous ni pour médire d'autrui.*
- **Ne faites aucune supposition**, *ayez le courage de poser des questions et d'exprimer vos vrais désirs. Communiquez clairement avec les autres pour éviter tristesse, malentendus et drames.*
- **N'en faites jamais une affaire personnelle** : *ce que les autres disent et font n'est qu'une projection de leur propre réalité. Lorsque vous êtes immunisé contre cela, vous n'êtes plus victime de souffrances inutiles.*
- **Faites toujours de votre mieux** : *votre « mieux » change d'instant en instant. Quelles que soient les circonstances, faites simplement de votre mieux et vous éviterez de vous juger.*

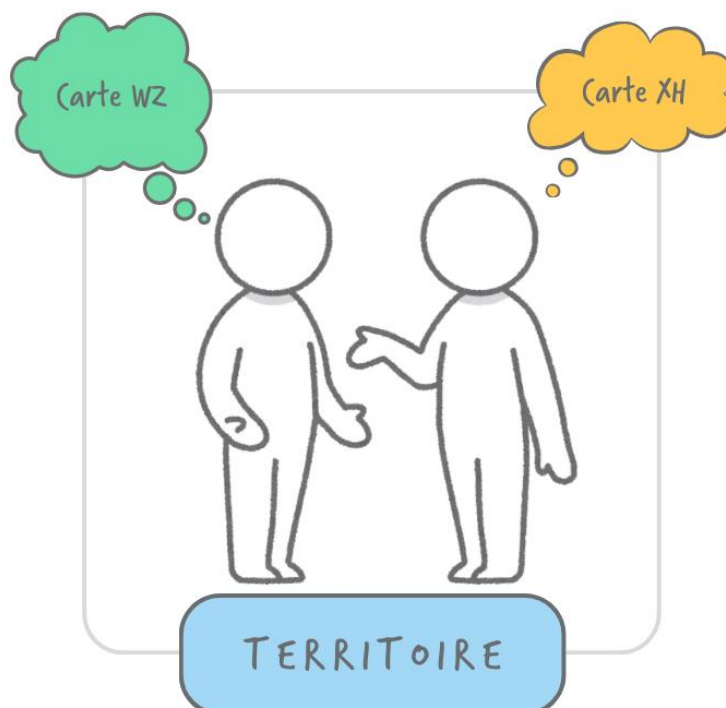
Partie 2 : La dynamique de groupe

Un autre rapport à la réalité : changeons de lunettes La carte mentale et le territoire

Dans une situation de communication, il y a des étapes de construction dans notre tête. Nous construisons chacun et chacune notre propre réalité en fonction de notre culture, notre milieu social d'origine, notre milieu familial, notre histoire personnelle.

Il y a donc plusieurs niveaux de réalité :

- 1) Le premier niveau = la compréhension
Ce qui est observable, il s'agit des FAITS. On va le nommer **TERRITOIRE**.
- 2) Le deuxième niveau = les représentations
Ce que nous pensons des faits. On va le nommer **CARTE MENTALE**.



Dans ce cadre, nous pouvons modifier profondément notre rapport à la réalité. Cela nous offre l'opportunité d'ouvrir notre esprit et voir les choses autrement.

Exemples et ressources supplémentaires :

<https://www.universitedepaix.org/de-mon-point-de-vue-jai-toujours-raison>

Les caractéristiques du groupe

- **Interdépendance entre les membres** : il y a des échanges entre les membres du groupe, il y a communication. Tout est communication : ce que l'on dit, fait, la place que l'on prend.
- **Partage d'un but commun** : objectif conscient ou non poursuivi par les personnes. L'échange entre les personnes du groupe varie en fonction de cet objectif commun.
- **Rôles et normes** : Chacune et chacun accomplit des tâches différentes qui forment la structure du groupe. Dans le cadre du CoCoLo, les rôles sont bien définis (président.e, secrétaire, trésorier.ère, représentant.e au CA, etc). Il y a aussi des normes, des règles de références soit formelles soit implicites, qui vont favoriser certaines conduites et en interdire d'autres.
- **Cohésion, et sentiment d'appartenance**. Il y a un ensemble de facteurs qui lient entre eux les membres d'un groupe et qui permettent de créer de la solidarité.

Moment de réflexion

Quels sont, pour vous, les facteurs qui renforcent la cohésion et le sentiment d'appartenance ?

Quelques idées de réponses :

- Accepter de poursuivre un objectif commun
- Adhérer à des valeurs communes
- Avoir le même niveau d'engagement
- Une complémentarité des rôles
- La circulation des informations, et une communication fluide
- La collaboration, la coopération

Comment se déroule la prise de décision ? Il existe de nouveau plusieurs manières de procéder, en fonction des groupes et des décisions à prendre. Nous n'entrerons pas dans les détails ici, mais nous avons créé une fiche technique sur le processus de décision collective, que nous pouvons vous partager.

Dans votre CoCoLo, comment procédez-vous ? Quels outils ou supports utilisez-vous pour communiquer au sein de votre groupe ? Cela fonctionne-t-il ? Que pourriez-vous améliorer ?

[illegible]

Les facilitateurs du fonctionnement optimal d'une équipe

- **La confiance** = c'est le socle de base de la dynamique de groupe. Pour ce faire, encourager le partage personnel, se rappeler que les différences sont complémentaires, et qu'il peut être bénéfique de se découvrir autrement que dans le cadre des missions strictes du CoCoLo.
- **Le débat ouvert et démocratique** : faire la différence entre le conflit d'idées, qui est généralement positif, et le conflit relationnel, qui est plus difficilement gérable. En effet, le conflit d'idées permet de confronter des points de vue différents et de leur donner une place, dans un esprit d'ouverture et de construction collective. Le conflit relationnel vient jouer avec les jugements que nous pourrions porter aux idées des autres, et peut amener des comportements néfastes pour la dynamique de groupe : liguier des membres contre d'autres, convaincre à tout prix l'autre, etc.
- **La valeur attribuée à la parole de chacun.e** : prendre en compte que chacune et chacun nécessite/mérite l'écoute des uns et des autres. La circulation de la parole permet l'expression des idées de chacun.e et permet de considérer tout le monde.
- **L'engagement dans le groupe, qui peut être favorisé par plusieurs facteurs** :
 - Être clair sur les objectifs communs, sur les rôles de chacun, sur les responsabilités, les modes de décision ;
 - La conscience et le partage d'un but commun ;
 - La qualité des relations interpersonnelles se déroulant au sein d'un groupe ;
 - Le sentiment d'appartenance
- **La responsabilisation** :
L'implication de chacun.e dans les décisions est essentielle. Chacun des membres est responsable de son implication, de ce qu'il dit (ou pas), de ce qu'il fait (ou pas).
- **L'attention portée aux tâches (ou missions)** :
Lorsque l'attention est portée sur les missions que le CoCoLo doit et veut accomplir, il est possible alors de distribuer des rôles adéquats qui sont acceptés par l'entière du groupe.

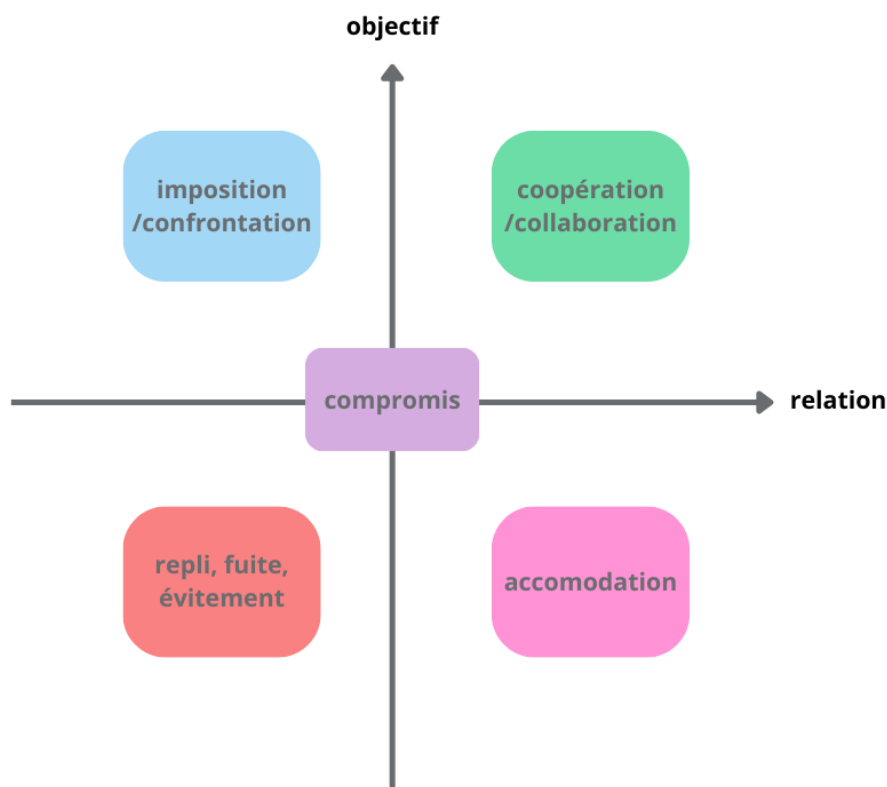
Ressource supplémentaire : la croix de Barry Hart

Différentes façons d'être dans la relation

Lorsque nous rentrons en communication, il y a deux enjeux : **le quoi et le comment**. Les objectifs que nous poursuivons et la qualité de la relation.

La croix de Barry Hart est un outil de conscience de là où on se situe. En conscience de ce que nous désirons, nous pouvons choisir l'une ou l'autre posture en fonction de la situation, de l'environnement, de ce que nous sommes amenés à faire, de notre état intérieur, etc.

Cette croix propose **5 postures**, qui ont des impacts différents dans la relation tant au niveau de la réalisation de mes objectifs qu'au niveau de la qualité de la relation.



Imposition/Confrontation

Mon objectif est plus important.

Peut être utile dans des situations d'urgence. Cela peut épuiser la relation/le groupe s'il est tout le temps utilisé.

Coopération/Collaboration

Je prends en compte l'objectif de l'autre et le mien, dans le respect de la relation.

C'est une posture qui demande d'avoir accès à l'autre, elle demande du temps et du courage. C'est une façon de faire qui est agréable et efficace.

Repli/Fuite/Évitement

Je ne prends en compte ni l'objectif, ni la relation.

Cela permet de retrouver sa disponibilité sans entraver la relation (se protéger, prendre du recul, etc).

Si cette attitude est utilisée tout le temps, cela ne sera pas constructif car les objectifs ne seront pas mis sur la table, et les enjeux relationnels bloqués.

Accommodation

Je prends en compte l'objectif de l'autre, sans prendre en compte le mien, au service de la relation.

Si nos propres objectifs ne sont pas importants à nos yeux, et que la relation est plus importante.

Cela devient de la soumission, si on s'accommode par peur. Cela peut créer de la rancœur et des insatisfactions.

Compromis

La posture de compromis se trouve au milieu du schéma. C'est une posture où l'on ressort un peu perdant, et un peu gagnant.

Le compromis demande du temps : pour discuter, négocier jusqu'à ce qu'un accord acceptable soit trouvé.

Cela peut créer de l'insatisfaction quant aux objectifs poursuivis.

Mes attentes

Suite à cette formation, mes attentes du début sont-elles atteintes ? Si oui, en quoi sont-elles atteintes ? Si non, pourquoi ? Y-a-t-il des choses que vous aimeriez approfondir ? Prenez le temps d'y penser, vous ne devez pas y répondre tout de suite. Vous pouvez nous téléphoner ou nous envoyer un mail avec vos demandes et suggestions.

Références utilisées dans ce document et ressources « pour aller plus loin »

Amado, G. et Guittet, A. (2017). Dynamique des communications dans les groupes - 7e éd. <https://doi.org/10.3917/arco.amado.2017.01>.

Rosenberg, M. B. (2018). Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : Initiation à la Communication NonViolente. Canada: La Découverte.

La communication libre et bienveillante (2014). Un séminaire organisé par la FéBUL, dispensé par Vincent Hacken.

Fiches-outils et ressources didactiques sur le site internet de l'Université de la Paix.