

REFLEXION SUR LE BON USAGE DES COURRIERS ELECTRONIQUES

SITUATION

Dans nos échanges de mails ou d'intervention sur des blogs entre kayakistes, nombre d'entre nous ont déjà été spectateurs, voire victimes et/ou acteurs, d'incidents. Certes il est patent que les kayakistes « ont du caractère. » pour ne pas dire mauvais caractère....

Des prises de position faites en des termes que l'on ne se permettrait pas lors d'une conversation, provoquent des blessures, donc des conflits, portants non sur l'objet de l'échange, mais sur sa formulation. Le reproche concerne alors la personne et non plus son idée ou son acte. Le comble, c'est que dans certains cas, l'un des protagonistes diffuse immédiatement ses positions à des dizaines ou des centaines de personnes inscrites dans son fichier d'adresses, destinataires qui sont pour la plupart peu ou pas au courant des faits initiaux.

PROBLEME

Ecrire c'est faire un acte réfléchi, en ordonnant et construisant sa pensée pour laisser une trace durable, afin de transmettre ou présenter une idée, une expérience, une réflexion et la partager avec d'autres personnes.

De plus, par l'écrit, il y a un différé entre l'émission du message et sa réception.

Par mail, la réponse est souvent immédiate, spontanée, sans réflexion et souvent rédigée en peu de mots choisis pour leur concision et leur force, donc excessifs.

« Verba volant, scripta manent » le problème n'est pas du 21^{ème} siècle !

L'ECHANGE ENTRE PERSONNES

Trois des cinq sens de l'homme sont nécessaires pour une bonne communication :(-la vue, -l'ouïe, -le toucher) ; c'est pour cela que les rencontres sont indispensables, en partie reconstituées par des vidéo conférences mais aussi par des web-cam afin de limiter les déplacements.

La lecture d'un écrit fait l'objet d'une analyse par le lecteur avec sa propre compréhension des mots et des phrases qui peut être différente de ce que l'émetteur a voulu transmettre.

Il n'y a pas de correction possible alors que, au cours d'une rencontre, le receveur peut reformuler et /ou l'émetteur peut expliquer, reprendre, simplement en regardant les réactions sur le visage de son correspondant.

De plus, le ton, l'intensité sonore, l'expression d'un visage permettent d'atténuer ou de moduler le poids des mots ou de faire passer un message avec de l'humour afin qu'il ne soit pas pris au premier degré.

EN GUISE DE CONCLUSION, QUELQUES BONNES PRATIQUES

Lors d'échanges par mails au sein d'un groupe ou d'interventions sur un blog:

- dans la question ou la réponse, rester factuel, précis pour être compris du groupe.
- s'il y a un désaccord de fond sur une opinion émise prendre un contact direct de personne à personne, par une rencontre, à défaut par téléphone mais jamais en diffusant un mail virulent à tout le groupe. En d'autres termes il nous faut veiller à ne jamais s'attaquer à une personne et à rester sur le plan de ses avis ou idées.
- Réfléchir et relire le texte d'origine et sa réponse.....

Alors les échanges par courriers électroniques garderont toute leur valeur car Internet est un outil technique formidable pour travailler et/ou s'instruire.

Yves Béghin

(Original de l'article diffusé en décembre 2006 par PKI, complété en septembre 2012)