



PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES CAPACITÉS

FORUM D'APPRENTISSAGE 3 : LA COMMUNICATION EFFICACE

15 JUILLET 2020

Résumé

Le programme de développement des capacités vise à transformer l'impact du réseau lasallien mondial par une collaboration accrue. Les forums d'apprentissage sont un élément clé du programme. Ils offrent aux participants des occasions uniques de se développer, d'entrer en contact avec d'autres personnes et de contribuer à renforcer le potentiel de collaboration. Ils ont trois objectifs essentiels...

- Développer un domaine spécifique d'apprentissage pertinent
- Enrichir les relations.
- Préparer les bases d'une collaboration renforcée

Le troisième des neuf forums d'apprentissage prévus s'est tenu en ligne le 15 juillet 2020. Il a réuni 37 participants en plus des animateurs et des interprètes.

Le domaine spécifique d'apprentissage pertinent concernait le développement d'une communication efficace ; en particulier, comment développer une compréhension et des actions en vue d'une communication efficace au sein du réseau. Le Forum complétait tout ce qui s'était passé auparavant, notamment le soutien du développement de la stratégie et le processus de changement.

Après avoir souhaité la bienvenue à tous, Fr Amilcare a souligné pourquoi la communication est une telle priorité et comment il est opportun d'exploiter les enseignements tirés de l'épidémie de covid-19, qui a incité chacun à communiquer différemment, pour aider à transformer la collaboration au sein du réseau. Il a ensuite donné aux participants une vue claire de la façon dont les "forums d'apprentissage", les "activités du programme de développement" et les "conversations" individuelles s'articulent pour étayer le développement d'une stratégie de collaboration visant à obtenir un plus grand impact.

Un exemple récent, et réussi, d'amélioration des efforts de collaboration du réseau lasallien a été mis en lumière : 33 organisations membres du réseau lasallien se sont réunies pour approuver une lettre de plaidoyer en faveur de l'initiative Beijing +25, axée sur l'éducation des filles.

En soutien au Forum, un document de référence a été diffusé pour nourrir le processus d'apprentissage, en se concentrant sur la question importante d'une communication interculturelle efficace - pour le lire, cliquez [ici](#).

Les résultats pratiques du Forum ont permis aux participants de mieux comprendre : l'importance de la communication dans l'élaboration et la mise en œuvre d'une stratégie ; l'importance du ressenti des gens recevant des communications ; le caractère essentiel de la communication dans les initiatives de

collaboration du réseau lasallien. La session a également fourni un quiz, sept conseils pour une communication efficace ainsi que l'occasion de faire l'expérience personnelle d'une communication déconnectée ; ceci a été fait à travers un exercice d'apprentissage expérimental de "pliage de papier".

L'ensemble des participants a reconnu qu'une communication efficace implique d'avoir des relations positives avec les gens ; de plus, il s'agit d'un effort conscient et tout le monde doit "marcher ensemble", en partenariat, pour obtenir des résultats fructueux liés à la mission lasallienne.

Les réactions à la session qui a suivi ont été généralement très positives. Une personne a commenté : *"merci pour la réunion d'aujourd'hui, elle a été l'une des plus intéressantes jusqu'à présent à mon avis"*.

Introduction

Le commentaire ci-dessous donne un aperçu des discussions menées au sein des neuf groupes de discussion. Les groupes ont examiné les 3 points suivants :

- Réfléchissez à l'apprentissage d'une communication efficace
- En quoi cela vous concerne-t-il en tant qu'individu et en tant que réseau international lasallien, maintenant et à l'avenir ?
- Quelles actions spécifiques puis-je entreprendre pour informer mes réseaux et les autres lasalliens sur ce programme de développement des capacités ?

'Réflexion sur l'apprentissage d'une communication efficace.'

Divers points furent soulevés pour approuver l'importance de réfléchir et d'apprendre à communiquer efficacement, comme on l'avait souligné au cours de la session. Voici quelques commentaires des groupes de discussion...

- La communication est au cœur du réseau ; elle en est l'essence".
- Tout le monde s'est accordé (dans un groupe de discussion) sur l'importance d'exprimer dans les communications "le pourquoi : cela aidera à motiver et à mobiliser les gens - un objectif commun aide à cibler et à aligner les communications".
- "La communication est extrêmement importante au sein des ONG. Chaque ONG a ses propres buts et objectifs. Une communication claire, cohérente et fluide nous permettra de mieux comprendre chaque organisation ; elle nous permettra de savoir comment nous pouvons travailler ensemble pour avoir un plus grand impact".
- Le groupe de discussion a réfléchi sur le "pouvoir des trois" : "nous avons trouvé des similitudes avec la façon dont notre fondateur a structuré la communication en trois points - l'héritage de La Salle en matière de présentation des idées se limite à trois points".
- En ce qui concerne l'état actuel de la communication dans le réseau, un groupe de discussion a fait le point : "la base n'est pas suffisamment impliquée ; la communication dans le réseau est compartimentée ; les informations clés ne sont pas toujours retenues ; l'information est diffusée de manière frugale".
- Le fait d'entamer le dialogue de cette manière "nous permet à tous de voir et d'apprécier la valeur des gens qui se réunissent" ; cela aidera l'ensemble du groupe à "rester en contact".
- Il est maintenant "trop tôt pour communiquer avec d'autres personnes en dehors de ce groupe. Lorsque la stratégie sera élaborée, il y aura quelque chose de plus substantiel à partager".

« En quoi cela est-il pertinent pour vous individuellement et pour le réseau international lasallien, maintenant et à l'avenir ? »

Une série de points ont été soulevés sur la pertinence pour les individus et le réseau sur la communication efficace. Tous ces points peuvent être très utiles pour l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies. Voici quelques-uns des commentaires qui ont été exprimés dans les groupes de discussion...

- Comme l'illustre la présentation faite sur l'apprentissage avant les groupes de discussion, la question du langage corporel, du ton et des mots est importante : "la façon dont nous communiquons est aussi importante que ce que nous communiquons lorsque nous essayons de créer le sentiment d'être une grande famille lasallienne".
- Les membres du groupe de discussion se sont mis d'accord sur "l'importance d'avoir un rêve ; une vision partagée de l'avenir exprimée dans une stratégie - des rêves et des possibilités partagés, des objectifs et des solutions partagés sont nécessaires ; ce (programme de développement des capacités) nous aide à les développer ; nous devons communiquer une perspective commune ; nous sommes tous lasalliens ; ce n'est que lorsque nous aurons cette stratégie partagée que les communications pourront être cohérentes et alignées sur ce qui doit être réalisé".
- Un problème majeur - sur lequel tout le monde s'est accordé au sein du groupe de discussion – est que trop souvent : "des silos existent ; et que dans ces silos du réseau, il y a quelques exemples de bonnes pratiques, à la fois en termes de stratégies et de bonne communication sur ces stratégies ; cependant, il y a trop d'exemples de mauvaises pratiques où les stratégies ne sont pas claires et les communications sont donc mal ciblées et peu utiles ; l'opportunité de ce processus (le programme de développement des capacités) est que le fait de réunir des personnes (provenant de différentes parties du réseau et de différents silos) peut conduire à une stratégie globale qui créera la possibilité d'une communication plus efficace".
- Les participants au groupe de discussion se sont montrés très positifs quant à la richesse de la diversité au sein du réseau : les défis découlant de cette diversité sont liés au développement d'une compréhension et d'un engagement communs ; en effet, les mots peuvent être compris de différentes manières selon les endroits ; il arrive aussi parfois que trop de communication soit diffusée sur des points qui ne sont pas pertinents ou utiles pour le destinataire ciblé ; les participants peuvent alors se sentir dépassés et embrouillés ; il est important de comprendre les nuances de la communication entre les différentes cultures ; d'où l'importance de la "communication interculturelle" et du document diffusé".
- Notre groupe de travail pense que "la collaboration dépend de chaque personne ainsi que des dirigeants des organisations ; les institutions sont composées de personnes, ainsi que de réseaux ; ainsi chacun d'entre nous peut apporter son aide".
- Nous devons "passer à un concept différent de communication entre les ONG du réseau lasallien : nous ne sommes pas en compétition pour trouver des donateurs ; nous devrions plutôt travailler ensemble à attirer les fonds ; les donateurs recherchent la collaboration et la synergie ; nous avons besoin d'un langage commun qui indique le partenariat et la collaboration".
- "Si la qualité de la communication est faible, le message n'est pas pertinent et profond; ce que nous faisons n'est dès lors qu'un simple exercice de présence sur les réseaux sociaux; une enquête menée auprès des ONG Lasalliennes, des universités, les écoles, etc. a montré que le réseau Lasallien est aujourd'hui dans ce piège; nous devrions informer moins et communiquer plus; nous avons besoin de penser davantage au message; nous avons besoin de chercher plus

de pertinence et de qualité dans nos communications si nous voulons être sûrs que les gens s'en émeuvent”.

- Nous devons veiller à ce que les gens ne soient pas seulement à notre écoute, mais aussi à ce que nous ayons les moyens d'écouter ceux qui nous lisent et nous voient ; ce n'est qu'ainsi que nous ne tomberons pas dans la "dictature du pareil" et ainsi de suite ; ce n'est qu'ainsi que nous pourrions promouvoir un engagement réel ; la participation aux réseaux sociaux est fictive si elle ne pousse pas les gens à s'engager dans un changement réel ; seul un engagement réel - dans la rue, dans le quartier, dans le monde réel - au-delà des réseaux sociaux, amène les gens à devenir des agents de changement. ”
- “La stratégie de communication est rapide; le changement dans nos organisations est lent”.
- “Différentes parties du réseau - les ONG, par exemple, sont spécialisées dans la manière de communiquer et de rendre compte, alors que les gens veulent généralement lire et voir des histoires. Il y a là une lacune”.

‘Quelles actions spécifiques puis-je entreprendre pour informer mes réseaux et les autres lasalliens sur ce programme de développement des capacités ?’

Voici quelques exemples de commentaires émis dans les groupes de discussion...

- "La communication sur et à partir du réseau pourrait être l'occasion d'offrir quelque chose d'original : imaginez pouvoir offrir aux parents l'accès à la sagesse de 90 000 enseignants !”
- "Nous partageons ce processus de collaboration et ce matériel avec toute notre équipe : cela est utile pour mieux comprendre le réseau international ; pour voir les choses différemment ; pour voir comment avoir une perspective commune".
- "Les nouveaux défis nous obligent à penser différemment : avec les jeunes, nos messages doivent être centrés sur des formes qu'ils ont l'habitude de recevoir, par exemple par petites quantités et en utilisant des canaux contemporains tels que TikTok".
- "Pour une communication efficace, nous pensons qu'il est vital d'adapter la communication aux différents contextes : il est important de voir les équilibres qui existent entre les espaces de communication, les dialogues de groupe, les échanges interpersonnels depuis et vers l'Institut ; lorsque la communication devient très monotone, on commence à percevoir la distance ; avoir un dialogue plus proche, plus personnel, nous permet de connaître la réalité de l'autre ; penser au travail d'équipe au-delà de la distance physique ; la communication ne doit pas être sporadique ; au contraire, grâce aux équipes, les gens peuvent mieux s'écouter les uns les autres ; nous allons nous impliquer davantage, et contribuer davantage".
- Nous devons "aller au-delà de la communication officielle ; au-delà de la simple information ; créer des relations interpersonnelles pour faciliter la communication au sein du réseau lasallien ; nous devons discuter des sujets importants avec la base ; préciser les acteurs et les niveaux de responsabilité dans chaque communication".
- "Une approche différenciée de la communication est nécessaire ; communiquer sur différents supports pour différents publics ; des cultures différentes se concentrent sur des choses différentes ; comment pouvons-nous englober cela - par exemple, dans un rapport d'atelier, il n'est pas important pour certains de savoir ce qu'il y avait au déjeuner, pour d'autres cela pourrait être la chose la plus importante".
- "Le succès ressemble à une addition d'un grand nombre de petits succès qui, ensemble, font un grand succès ; nous avons besoin d'une voix commune pour promouvoir les petits succès".

- "Un président ou un facilitateur compétent est essentiel pour rassembler les différents aspects culturels de la communication axés sur notre nouvelle stratégie de collaboration naissante ; les facilitateurs peuvent aider à structurer le processus par un calendrier clair et un accord sur les résultats attendus".
- "Développer un tableau de bord et une plateforme de communication communs que nous pouvons tous utiliser ensemble comme une seule organisation serait vraiment utile pour renforcer une collaboration efficace".
- "Nous devrions partager les ressources et les investissements - en particulier les ressources humaines - afin qu'au niveau local on puisse disposer d'une personne compétente pour coordonner la communication".
- TikTok sera utile pour partager notre message avec les jeunes. Cependant, nous devons veiller à ne pas communiquer pour le plaisir de communiquer. Nous devons plutôt communiquer par d'autres moyens alternatifs qui permettent d'atteindre différentes personnes dans le réseau."

Feedback

Selon l'analyse des commentaires reçus après la visioconférence, le Forum a reçu un accueil très positif : les notes moyennes pour le contenu, le format et l'animation ont été très élevées, respectivement 8,2, 8,1 et 8,9 sur 10.