



Charte de communication pour guider les interactions humaines dans un espace d'apprentissage en ligne



Ressource rédigée par Pascale Mompont-Gaillard

Éléments de contexte et préambule :

Je présente ici une charte de communication pour guider les interactions humaines dans un espace d'apprentissage en ligne, ou communauté de pratique, utilisant uniquement une activité de communication textuelle. La charte propose des lignes directrices et des règles de communication qui deviennent l'épine dorsale d'une micro-culture communautaire et établit une attente de compétence communicative

Trouver un terrain d'entente, la lente négociation d'une éthique et d'un système de valeurs démocratiques, le leadership distribué, la remise en question des visions du monde et des perspectives sur les hypothèses, les attributions, les croyances, les compréhensions... contribuent tous à la création d'une microculture communautaire dans laquelle les identités des participant-es peuvent évoluer. Les communautés trouvent leur puissance lorsqu'elles échafaudent et fondent la capacité d'action (« agency » en anglais) personnelle et collective sur des valeurs négociées, ouvrant la voie à la transformation personnelle et professionnelle et au changement social.
(Mompont-Gaillard, 2021)

Ainsi, grâce à une véritable conversation, une microculture communautaire est progressivement créée au sein des interactions entre les participant-es d'un groupe et de leur engagement global dans la conversation et le développement du sentiment d'appartenance à une communauté.

La charte que je présente ici est inspirée par des travaux antérieurs (Learn to Change, 2015 ; Huber et al., 2012). Elle a été un cadre incroyablement puissant qui nous a aidé à construire une communauté forte et créative (la communauté de pratique Pestalozzi, programme de formation pour les professionnels de l'éducation), sur une période de 8 ans (2009-2017), impliquant 2000 praticien-nes dont 200 ont été immergé-es dans une conversation continue.

References :

- ❖ Huber, J., (Ed.), (2012). Intercultural competence for all: Preparation for living in a heterogeneous world. Council of Europe Publishing.
- ❖ Learn to Change, (2015), Charter. <https://www.learnchange.eu/2016/02/02/charter/>
- ❖ Mompont-Gaillard, P. (2021). Conversation as an Ecology of learning. An analysis of asynchronous discussions within an online professional community working to develop a democratic practice in education. (PhD dissertation), University of Iceland, Reykjavik, Iceland.



La charte de communication

En tant que membre, vous vous engagez à suivre ces 9 dispositions :

- a) S'abstenir de se baser sur des hypothèses, interprétations et jugements automatiques
- b) Sortez de votre cadre de référence
- c) Soyez prêt à expliquer l'évidence
- d) Écoutez et poser des questions
- e) Appliquez vos compétences de pensée critique
- f) Échangez et discutez des jugements de valeur
- g) Assumez la responsabilité de vos actions
- h) Concentrez-vous sur les solutions, pas sur les problèmes
- i) En cas de doute, demandez conseil

Ces principes se déclinent plus en détail :

- Acceptons de baser notre action au sein de cette communauté sur le respect des valeurs fondamentales suivantes : droits humains, démocratie, dignité humaine, apprentissage tout au long de la vie.
- Acceptons de communiquer de manière constructive et respectueuse avec les autres membres.
- La compréhension mutuelle est au cœur de notre travail et nous invitons les membres de cette communauté à :
 - ✓ Suspendre vos jugements, sur les individus et les groupes, qui se basent sur très peu d'informations, voire aucune, et sur vos premières impressions ;
 - ✓ Accepter le fait que chaque individu construit son savoir différemment
 - ✓ Expliquer votre pensée et la soutenir avec un large éventail d'arguments ;
 - ✓ Écouter activement et vous informer sur les idées et des sentiments des autres avant de commenter leurs actions ;
 - ✓ Analyser et remettre en question si nécessaire la validité des arguments qui sont avancés.
 - ✓ Être prêt·e à faire face à des problèmes complexes et à éviter les réponses unidimensionnelles et réductrices ;
 - ✓ Faire un effort pour comprendre le point de vue des autres, notamment en vous mettant à la place des autres,
 - ✓ Comparer les idées et éventuellement réviser ton point de vue en conséquence ;
 - ✓ Accepter le fait que vos actions et gestes peuvent refléter vos valeurs et croyances personnelles plus authentiquement que vos paroles ;



- ✓ Être prêt-es à assumer vos responsabilités et à rendre compte de vos actions et de vos choix ;
- ✓ Être prêt-es à apprendre à partir des défis et à vous concentrer sur la qualité du processus menant à la résolution de problèmes, en soignant la pensée intuitive et latérale ;
- ✓ Vous attendre à ne pas comprendre tous les aspects d'un sujet et à poser des questions pour explorer différentes compréhensions.

Cette liste n'est pas exhaustive mais vise à donner des lignes directrices pour une communication fluide et respectueuse entre les membres de la communauté.

En cas de conflit, les membres prennent en charge une résolution par la médiation, l'arbitrage et la négociation de la situation avec l'intention d'être juste et généreuse-eux, ainsi que d'apprendre à partir de la situation posée. Les membres interagissent de manière respectueuse avec toutes les personnes impliquées dans des situations d'incompréhension et/ou de conflit.

Afin de prévenir les conflits, toutes les parties, se verront invitées à :

- ✓ Être ouvert à comprendre les comportements, les attitudes, sentiments et opinions des autres ;
- ✓ S'éloigner de la personnalisation des problèmes ;
- ✓ Faire preuve de respect envers les autres.
- ✓ Prendre en compte les besoins de toutes les parties ;
- ✓ Se concentrer sur l'écoute active, et exercer une pensée critique vers la résolution.



Figure 1 Dispositions pour médiation dans des situations de conflits

<https://i2.wp.com/www.learntochange.eu/wp-content/uploads/2016/02/Senza-titolo-1.png?resize=561%2C485>