

vous êtes confronté à une question de cette nature, utilisez la technique « blocage-réorientation » : « Je ne crois pas que cette question intéresse les Français. Ce qui intéresse les Français c’est [...]. »

D’une façon générale, le discours médiatique est soumis à des exigences de rapidité, de clarté, de précision, de simplicité, d’intelligibilité.

Vous n’avez souvent pas plus de 40 secondes pour faire part de votre idée de façon compréhensible par tous. L’enchaînement est alors le suivant : l’idée, un développement bref, un exemple, une clôture. Le tout dans un vocabulaire très simple. Par exemple : « Je crois que les 35 heures doivent être assouplies. La réduction généralisée du temps de travail a fait perdre de la compétitivité aux entreprises françaises et l’on doit permettre à ceux qui souhaitent travailler davantage de le faire. C’est ce que d’autres pays ont fait avec succès et la France ne peut pas continuer à appliquer de façon uniforme et générale cette durée du travail. »

La communication de crise

Elle obéit pour l’essentiel à trois règles.

- 1. La réactivité : Il faut prendre la parole sans tarder. On dira alors ce que l’on sait au moment où l’on parle, et seulement cela. Mais ne pas s’exprimer, c’est laisser libre cours aux spéculations et aux rumeurs, et donner à penser qu’on a quelque chose à dissimuler. Mieux vaut donc une communication incomplète que pas de communication du tout.
- 2. L’empathie : Si vous devez communiquer sur une catastrophe, l’empathie est essentielle. S’il y a des victimes, il faut exprimer votre compassion à leur endroit.
- 3. La transparence : Être transparent est capital dans la communication de crise. Dire ce que l’on a fait et ce que l’on va faire, sans mentir même sur le moindre détail. Mentir même sur un détail, c’est prendre le risque d’être suspecté d’avoir menti sur l’essentiel.

Cela peut donner l’enchaînement suivant, par exemple pour une intoxication alimentaire collective : « (réaction) Cet après-midi, plusieurs enfants de l’école élémentaire ont été pris de nausées. (empathie) Ils ont été immédiatement pris en charge par les pompiers et conduits à l’hôpital où certains sont restés en observations. Nous avons alerté les parents et mis en place une cellule de soutien au sein de l’établissement. (transparence) Une enquête a été ouverte, notamment auprès de la cantine municipale, pour déterminer si ces nausées proviennent d’une intoxication alimentaire. Les résultats des analyses seront connus demain et ils seront communiqués aussitôt. »

Désamorcer une situation de conflit

Dans la vie de tous les jours, on peut appliquer ces techniques empruntées à la communication de crise médiatique pour désamorcer une situation de conflit.

Je pense qu’il faut au préalable toujours bien choisir le moment de la prise de parole. Ainsi, il faut se mettre dans la peau de l’autre pour savoir ce qu’il peut entendre, quand il peut être à l’écoute. Il y a des moments où l’on ne peut rien entendre. Il faut éviter les instants où la crise est paroxystique. La parole suppose une part de rationalité chez l’autre, s’il n’y a pas de rationalité, le dialogue n’est pas possible.

Par ailleurs, certaines personnes accordent aux mots plus ou moins d’importance. J’ai vu des gens se dire des choses d’une violence inouïe et se réconcilier alors que les mots échangés étaient pour moi définitifs.

Dans une crise du quotidien, il est donc bon d’identifier quels mots sont sans retour pour l’autre. Vais-je les prononcer ou pas ? Dans une relation amoureuse, le mot « adultère » est-il de ceux-là ? Est-ce que lorsque j’affirme « je ne t’aime plus », il n’y a plus d’issue possible ? Pour certaines personnes le « je ne t’aime plus » est sans retour, pour d’autres cela n’implique pas la rupture du dialogue.

Il en va de même dans le milieu professionnel, à tel point que les démissions données sous le coup de la colère sont considérées comme nulles et non avenues, ce qui montre bien que le contexte de la parole vaut autant que son contenu.

EXERCICES :

Le micro-trottoir

Imaginez que vous participez à une manifestation sur un sujet de société ou un sujet politique. Un journaliste vous tend un micro et vous avez 40 secondes (chronométrez-vous) pour défendre votre cause (l’interdiction de l’exploitation du gaz de schiste, la lutte contre les violences faites aux femmes, l’entrée de la Turquie dans l’Union européenne, le rétablissement des peines planchers, la déchéance de nationalité pour les terroristes, etc.).