

Sur les communications électroniques

Avec la popularité grandissante du courriel est né un nouveau type de mentorat, dont le but est le même que celui du mentorat traditionnel: offrir conseils, support et encouragement à un étudiant. Il existe cependant des différences qu'il convient de garder en mémoire lors de vos communications avec votre marraine ou votre protégée. L'objet de ce texte est de traiter de ces différences et de leur impact potentiel sur votre relation de marrainage.

Tous les avantages

L'avantage le plus important de la communication électronique est qu'elle transcende les contraintes associées au temps et à l'espace. Elle peut ainsi permettre à deux personnes qui autrement ne pourraient pas communiquer, d'interagir sur une base régulière.

Mais au-delà des contraintes physiques, le courriel facilite la communication de diverses façons. D'abord, les échanges, plus fréquents que si les participantes étaient limitées à des rencontres, sont autant d'occasions pour elles de mieux se connaître. D'autre part, les moyens de communication électronique permettent des échanges beaucoup plus libres. Envoyer de l'information par le biais d'un courriel, surtout aux premiers temps de la relation, peut aussi s'avérer plus facile que la communiquer de vive voix. Le temps requis pour demander une information ou donner un conseil s'en trouve aussi souvent diminué... Les avantages de cette liberté se retrouvent non seulement aux débuts de la relation mais durant toute sa durée. Liberté d'abord de réfléchir à la façon de dire les choses, mais aussi de les dire en craignant moins sa gêne ou les réactions de l'autre que lors d'un échange verbal.

D'autres conséquences positives moins évidentes peuvent découler de ce type de communication. Mentionnons seulement la valorisation que peut ressentir une étudiante ayant la possibilité d'entretenir une correspondance régulière avec une professionnelle.

Cependant...

Les contraintes associées au temps dans une relation de mentorat conventionnelle sont sans doute beaucoup plus grandes. D'un autre côté, rien n'indique quand les messages électroniques doivent être envoyés. Et puisqu'il s'agit d'une forme de communication relativement récente, les attentes de chaque personne sont différentes en ce qui concerne les délais de réponse. Les habitudes varient parfois aussi selon les entreprises et les écoles. Ainsi, certaines personnes peuvent attendre une réponse beaucoup plus longtemps que ce à quoi elles s'attendaient. De ces incertitudes découle la nécessité de convenir dès le début de la relation de la fréquence des échanges. Établir une routine peut aussi aider à justifier les attentes et éviter les déceptions. Nous suggérons aux participantes d'essayer d'échanger une fois par semaine, et d'envoyer un mot même si elles sont débordées. Une seule phrase pour dire bonjour et expliquer l'incapacité temporaire d'écrire plus longuement peut suffire!

D'autre part, si le caractère informel d'un courriel permet de s'exprimer plus librement et à n'importe quel moment de la journée, il comporte deux désavantages non négligeables dans une relation. Le premier est qu'il rend impossible toute communication corporelle. On doit garder en mémoire lorsqu'on écrit que tous les signes qui aident une personne à nous comprendre lors d'une conversation (expressions faciales, intonation, contact visuel, pauses) sont remplacés par du texte seulement. Pour remédier en partie à ce problème, vous pouvez utiliser des Binettes, composées de caractères ASCII. Nous en donnons ci-dessous une liste.

:~)	Sourire	:~?	Se lécher les lèvres	:~e	Désappointement
:~(Tristesse	:~D	Rire	:~/	Confusion
;~)	Clin d'oeil	>:~>	Colère	:~	Indifférence
:~*	Baiser	:~@	Crier	8~)	Avoir les yeux grand ouverts ou porter des lunettes
:~**	Retour de baiser	:~#	être bouche bée	B~)	Fierté
:~P	Tirer la langue	:~O	Surprise	:~/)	Ce n'est pas amusant

Le second désavantage, qui joue aussi en faveur de la relation, est le caractère ponctuel d'un échange électronique. Parce qu'il apparaît puis disparaît sur l'écran, il est plus facile d'écrire ce qui nous passe par la tête, ce qui aide à personnaliser l'échange. On a cependant remarqué qu'il est aussi beaucoup plus facile d'adopter une attitude agressive de cette façon. Si vous désirez vous servir de ce moyen pour communiquer votre colère, demandez-vous jusqu'où vous iriez si vous aviez à le faire de vive voix.

En conclusion

En tant que marraine ou protégée, les communications électroniques vous ouvrent la voie à une relation qui deviendra, nous le souhaitons, plus facilement amicale, ceci dans la mesure où vous saurez les utiliser. Les points suivants devraient être gardés en mémoire :

- C'est principalement à partir de vos messages que votre marraine ou protégée se formera une image de votre personnalité. Assurez-vous que la forme et le contenu correspondent bien à l'image que vous désirez projeter.
- La régularité des échanges se retrouve à la base des relations de mentorat qui fonctionnent le mieux. Gardez le contact!
- Soyez expressive! Votre interlocutrice ne peut vous voir ni vous entendre. évitez par contre d'écrire en lettres majuscules; ce serait aussi désagréable que si vous criiez. Utilisez plutôt des émoticôns ou des *astérisques* ou des Binettes.
- La plus grande liberté que vous éprouvez à vous exprimer par écrit peut aussi vous permettre de vous montrer plus facilement agressive.

Et en cas de doute, l'argument qui doit toujours l'emporter est le suivant: il y a un être humain réel à l'autre bout du message, et vous voulez qu'il comprenne ce que vous lui écrivez.

Sources

WEPAN. MentorNet. (Page consultée le 17 août 1999). *Electronic Communication: Pros and Cons to Keep in Mind*. Adresse URL : <http://www.mentornet.net/Documents/Students/snetiquette.html>

WEPAN. MentorNet. (Page consultée le 17 août 1999). *Email Netiquette* Adresse URL : <http://www.mentornet.net/Documents/Students/snetiquette.html>