



Module 6 - Communication efficace

Dans ce module, vous apprendrez les sujets suivants :

- Les styles de communication.
- Les conflits sur le lieu de travail et les outils de gestion.
- Les approches culturelles autochtones de la prise de décision.

Veillez noter que certaines ressources externes, y compris les liens vers des vidéos, peuvent être proposées en anglais. **Pour ajouter des sous-titres en français**, veuillez cliquer deux fois sur les paramètres de la vidéo (CC), puis sélectionner la langue française (générée automatiquement).

Financé par le gouvernement du
Canada par le biais du
Programme du service
d'apprentissage

Canada

Aperçu de la formation

1. Styles de communication

- 📖 Comprendre les styles de communication
 - ❓ Lequel de ces énoncés représente le style de communication assertif ?
 - ❓ Lequel de ces énoncés représente le style de communication passif ?
 - ❓ Associez le style de communication agressif à son style de communication transformateur assertif :
-

2. Gestion des conflits

- 📖 Gestion et résolution des conflits
 - ❓ Faire correspondre le type de conflit à sa source
-

3. Consensus autochtone et approche relatifs à la prise de décision

- 📖 Perspectives autochtones sur la prise de décision
 - ❓ Vrai de Faux ?
-

- Comment pouvez-vous intégrer la connaissance de votre style de communication pour gérer efficacement les conflits? En outre, comment pouvez-vous intégrer des éléments autochtones de recherche de consensus dans votre environnement professionnel?
- ?

Styles de communication

Comprendre les styles de communication

Les styles de communication

Le style de communication désigne la manière préférée d'un individu de s'exprimer et d'interagir avec les autres pendant la communication.

Sur le lieu de travail, les individus peuvent présenter plusieurs styles de communication courants. Il est important de comprendre ces styles pour communiquer et collaborer efficacement avec ses collègues. Les trois principaux styles de communication souvent rencontrés sont les suivants :

Assertif

Les communicateurs assertifs expriment leurs pensées, leurs sentiments et leurs besoins de manière directe, honnête et respectueuse. Ils sont confiants et clairs dans leur **communication**, **écoutent activement** les autres et valorisent les solutions bénéfiques pour tous. Les personnes assertives sont capables de défendre leurs intérêts et d'exprimer leurs opinions sans porter atteinte aux droits des autres.

Exemple de style de communication assertive

Au cours d'une réunion d'équipe, un communicateur assertif présente efficacement ses idées, écoute activement les autres et invite à la diversité des points de vue. Cela encourage la collaboration, renforce la créativité et permet d'obtenir de meilleurs résultats.

Passif

Les communicateurs passifs ont tendance à éviter les conflits et à donner la priorité aux besoins et aux opinions des autres plutôt qu'aux leurs. Ils ont souvent du mal à exprimer leurs pensées et leurs émotions, ce qui se traduit par un manque d'affirmation de soi. Les personnes passives peuvent **avoir du mal à fixer des limites**, à exprimer leurs préoccupations ou à se défendre, ce qui peut entraver leur capacité à communiquer efficacement.

Exemple de style de communication passive

Un membre de l'équipe ayant une suggestion intéressante reste silencieux par crainte d'être jugé. En conséquence, l'équipe passe à côté d'une information précieuse, ce qui peut avoir un impact sur la qualité du produit final ou de la décision.

Agressif

Les communicateurs agressifs ont tendance à dominer les conversations, à ne pas tenir compte des opinions des autres et à exprimer leurs pensées et leurs besoins d'une manière conflictuelle. Ils peuvent utiliser des tactiques **d'intimidation** pour contrôler la conversation. Ils accordent souvent la priorité à leurs propres objectifs et intérêts au détriment des autres, ce qui peut mener à des relations tendues et à créer un environnement de travail négatif.

Exemple de style de communication agressive

Un communicateur agressif réprimande un membre de l'équipe pour une erreur commise devant les autres. Cela sape le moral de l'équipe et crée une atmosphère hostile, sans compter que cela nuit à la communication ouverte et à la confiance.

Il est important de noter que les individus peuvent également présenter une combinaison de ces styles de communication, en fonction de la situation ou de leurs caractéristiques personnelles. Comprendre ces styles permet aux individus de reconnaître leurs propres tendances et d'adapter leur approche de la communication aux différentes situations et personnes.



La conscience de soi, c'est comprendre l'impact de son propre style de communication

Posez-vous deux questions simples : Quel est mon style de communication et comment est-il perçu ?

- En comprenant ses propres tendances en matière de communication, on peut prendre des mesures proactives pour **améliorer ses propres compétences**. Réfléchissez à votre style de communication afin d'identifier les modèles, les points forts et les domaines à améliorer.
- En tenant compte de la manière dont notre communication est perçue, **nous reconnaissons l'impact de nos paroles et de nos actions sur les autres**. La conscience de soi favorise une meilleure compréhension des différents points de vue, ce qui permet d'accroître la tolérance et la collaboration.
- En prenant conscience de leur style de communication, les individus peuvent **choisir délibérément d'adapter** leur approche à différentes situations et personnalités. Par exemple, une personne qui a tendance à être agressive peut consciemment choisir d'adopter une approche plus affirmée et plus collaborative. Cette capacité d'adaptation permet non seulement d'établir de meilleures relations, mais aussi de **cultiver un environnement de travail positif**.
- La façon dont nous communiquons influence grandement la qualité de **nos relations avec nos collègues**. Encouragez les individus à réfléchir à l'impact de leur style de communication sur la confiance, le respect et la collaboration au sein de l'équipe. En étant attentifs à leur approche, les individus peuvent promouvoir un dialogue ouvert, une écoute active et une rétroaction constructive, ce qui permet de renforcer le travail d'équipe et d'obtenir de meilleurs résultats.

Conseils

Techniques d'écoute active

- ✓ Soyez attentif : concentrez-vous sur l'orateur.
- ✓ Utilisez des signes non verbaux : contact visuel et expression faciale.
- ✓ Évitez les interruptions : pratiquez le silence.
- ✓ Paraphraser et résumez.
- ✓ Posez des questions ouvertes.
- ✓ Contrôlez vos préjugés, vos jugements et vos présomptions.
- ✓ Faites preuve de patience et réfléchissez à vos sentiments.

Stratégies pour adapter les styles de communication

Voici quelques stratégies et techniques que les individus peuvent utiliser pour adapter leur style de communication à différentes situations et personnes :

Évaluer la situation

Évaluez le contexte, l'objectif et les résultats souhaités de la communication. Prenez en compte des facteurs tels que le niveau de formalité, l'urgence, la sensibilité et les normes culturelles ou organisationnelles.

Adapter le ton et le langage

Adaptez le ton, le langage et le niveau de formalité de votre communication à la situation et aux personnes avec lesquelles vous interagissez. Utilisez un vocabulaire et une terminologie faciles à comprendre et qui tiennent compte des antécédents et des connaissances de l'auditoire.

Écoutez activement

Pratiquez l'écoute active en accordant toute votre attention à l'orateur, en maintenant un contact visuel, en évitant les interruptions et en posant des questions pour clarifier les propos. Cela vous aidera à comprendre le point de vue de l'orateur et à y répondre de manière appropriée.

Observez les signaux non verbaux

Prêtez attention aux signes non verbaux tels que le langage corporel, les expressions faciales et le ton de la voix. Ajustez votre propre communication non verbale afin d'établir un bon rapport et de faire preuve d'empathie et de compréhension.

Adaptez les modes de communication

Des situations différentes peuvent nécessiter des voies de communication différentes. Considérez si les réunions en face à face, les appels téléphoniques, les courriels ou les vidéoconférences sont les plus appropriés pour chaque situation. Utilisez le mode de communication qui correspond le mieux aux besoins et aux préférences des personnes avec lesquelles vous communiquez.

Faire preuve d'empathie

Mettez-vous à la place de l'autre personne et essayez de comprendre son point de vue et ses émotions. Faites preuve d'empathie en reconnaissant et en validant leurs sentiments et leurs croyances. Cette démarche contribue à instaurer un climat de confiance et à établir un bon rapport avec l'interlocuteur.

Utiliser un questionnement actif et efficace

Posez des questions ouvertes pour encourager le dialogue, recueillir des informations et déterminer les pensées et les besoins de l'autre personne. Vous pourrez ainsi adapter votre style de communication à leurs préoccupations spécifiques.

Réfléchir et s'adapter

Autoévaluez sans cesse l'efficacité de votre communication et n'arrêtez pas d'y réfléchir. Au besoin, ajustez votre style pour vous assurer que votre message est compris et reçu de façon positive.

Demander une rétroaction

Demandez aux autres de vous donner leur avis sur votre style de communication. Vous pourrez ainsi identifier les points à améliorer et vous adapter à vos futures interactions.

Être sensible aux différences culturelles

Prenez conscience des différences culturelles qui existent dans les styles, les normes et les attentes en matière de communication. Adaptez votre approche pour respecter et prendre en compte la diversité, en démontrant votre appréciation des différentes perspectives.

Lequel de ces énoncés représente le style de communication assertif ?

Vrai **Faux**

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | « J'apprécie votre contribution, mais j'ai une autre approche en tête. Explorons les deux idées et trouvons la meilleure solution possible. » |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | « Je pense que tes idées sont bonnes, mais honnêtement, si tu veux m'impressionner, tu ferais mieux d'améliorer ton jeu. » |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | « Je suis respectueusement en désaccord avec votre proposition et je pense que nous devrions envisager une autre solution. Pouvons-nous discuter des avantages et des inconvénients de chaque option avant de prendre une décision finale ? » |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | « Je n'aime pas que vous doutiez de mon autorité, votre travail consiste à faire ce que je dis. » |
-

Lequel de ces énoncés représente le style de communication passif ?

Vrai Faux

« Je comprends que vous ayez une forte préférence pour cette approche, alors si vous êtes d'accord, je suis prêt à l'accepter. »

« Je n'ai pas vraiment d'opinion. Je m'en fiche. »

« Peu importe ce que je veux. Je suppose que nous pouvons le faire à votre façon. »

« Je n'ai pas de conviction arrêtée, et je suis donc ouvert à vos suggestions. Quelle serait, selon vous, la meilleure solution ? »

Associez le style de communication agressif à son style de communication transformateur assertif :

Faites correspondre les réponses aux données ci-dessous :

a) « Je me sens frustré lorsqu'il y a des malentendus et des retards. Pouvons-nous travailler ensemble pour clarifier les attentes et améliorer l'efficacité ? »

b) « J'ai un point de vue différent sur cette question. Il m'est difficile d'adhérer à vos idées, car elles me semblent irréalistes. »

c) « J'ai remarqué quelques erreurs dans votre travail. Pouvons-nous les passer en revue ensemble et trouver des moyens de les améliorer ? »

« Je pense que vous vous trompez complètement. Vos idées sont absolument ridicules. »

« Pourquoi es-tu toujours aussi incompetent ? Tu n'arrives jamais à faire quoi que ce soit de bien. »

« Vous ne comprenez jamais rien. Vous me faites perdre mon temps avec votre incompetence. »

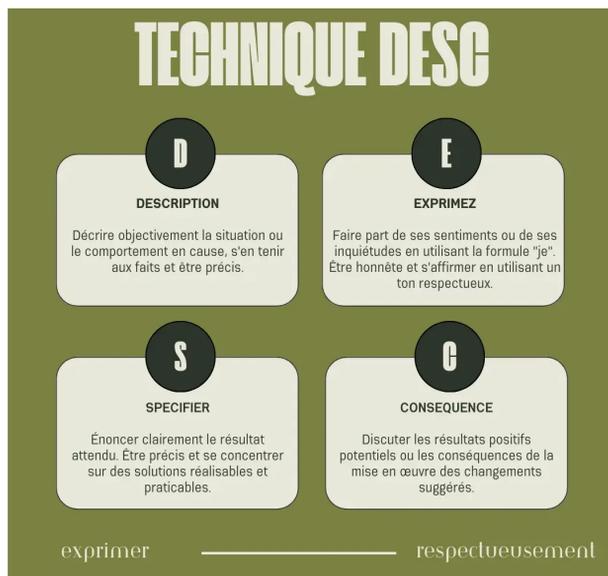
Gestion des conflits

Gestion et résolution des conflits

Exprimer ses opinions avec respect grâce à la technique DESC

Pour exprimer des opinions et donner une rétroaction de manière respectueuse, vous apprendrez la **technique DESC**, qui signifie « **décrire, exprimer, spécifier et conséquence** ».

En suivant le modèle DESC, vous pourrez exprimer efficacement vos préoccupations ou fournir une rétroaction constructive d'une manière respectueuse et axée sur la recherche de solutions. Cette approche encourage la communication ouverte, la collaboration et le potentiel de changement positif.



Qu'est-ce qu'un conflit ? Définition, types et sources

Un conflit est un désaccord ou un affrontement entre deux ou plusieurs parties ayant des opinions, des intérêts ou des besoins différents.

Il peut provenir de différentes sources et peut être classé dans les catégories suivantes :

- **Conflit interpersonnel** : Conflit entre individus dû à des différences de personnalité, de valeurs ou de styles de communication.
- **Conflit intrapersonnel** : Conflit au sein de l'esprit d'un individu, résultant généralement de pensées, de désirs ou d'émotions contradictoires.
- **Conflit intergroupe** : Conflit qui se produit entre différents groupes ou équipes au sein d'une organisation.
- **Conflit intragroupe** : Conflit qui survient au sein d'un groupe ou d'une équipe en raison de différences d'objectifs, de rôles ou de perspectives.

Les sources de conflit peuvent être les suivantes :

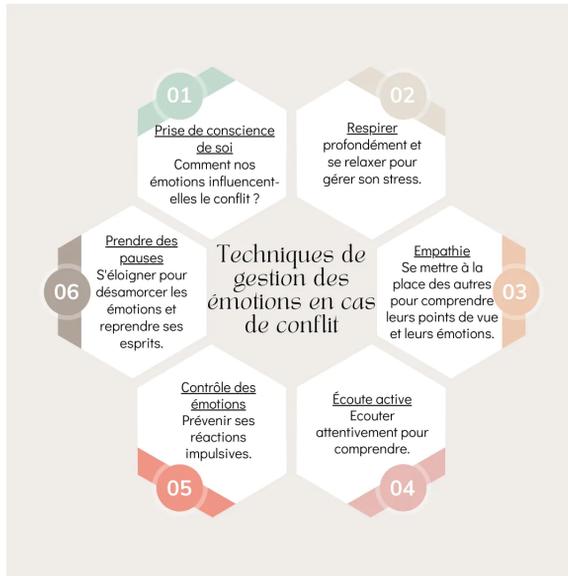
- **Mauvaise communication** : Différences dans les styles de communication, attentes ambiguës ou malentendus.
- **Compétition** : Lorsque des individus ou des équipes sont en concurrence pour les ressources, la reconnaissance ou le pouvoir.
- **Différence de valeurs ou d'objectifs** : Valeurs, objectifs ou priorités conflictuels entre des individus ou des groupes.
- **Rareté des ressources** : Lorsque les ressources sont limitées ou qu'elles sont perçues comme inégalement réparties.
- **Différences personnelles** : Différences dans les traits de personnalité, les attitudes ou les préférences personnelles.



La gestion des conflits

La gestion des conflits est le processus d'identification et de traitement des conflits de manière constructive et productive. Les étapes de la résolution des conflits sont généralement les suivantes

1. Identifier le conflit : Reconnaître et admettre l'existence d'un conflit.
2. Comprendre le conflit : Aller au fond des choses pour comprendre les causes fondamentales, les points de vue et les intérêts de toutes les parties concernées.
3. Trouver un terrain d'entente : Identifier les objectifs ou les intérêts partagés afin de jeter les bases de la résolution du conflit.
4. Générer des options : Faire un tour d'horizon des solutions potentielles ou des compromis qui répondent aux besoins et aux préoccupations de toutes les parties.
5. Évaluer et sélectionner les solutions : Évaluer la faisabilité et l'efficacité de chaque option pour parvenir à une solution mutuellement acceptée.
6. Mettre en œuvre la solution : Mettre en œuvre la solution choisie et contrôler son efficacité.
7. Évaluer les résultats : Réfléchir au processus de résolution et évaluer si le conflit a été entièrement résolu ou si d'autres mesures sont nécessaires.



Faire correspondre le type de conflit à sa source

Faites correspondre les réponses aux données ci-dessous :

a) Deux membres de l'équipe de construction ont des conflits personnels qui dépassent le cadre du travail. Il se peut qu'ils aient déjà eu des conflits en dehors du travail qui ont créé de l'animosité entre eux. Cette animosité personnelle affecte leur capacité à coopérer et à collaborer, provoquant des perturbations et de la négativité sur le lieu de travail.

c) Deux collègues de travail ont des convictions divergentes concernant les pratiques de construction durable. L'un valorise les méthodes et les matériaux respectueux de l'environnement, tandis que l'autre accorde la priorité à la rentabilité et à la rapidité d'exécution. Ce conflit entraîne des désaccords et des difficultés à collaborer efficacement.

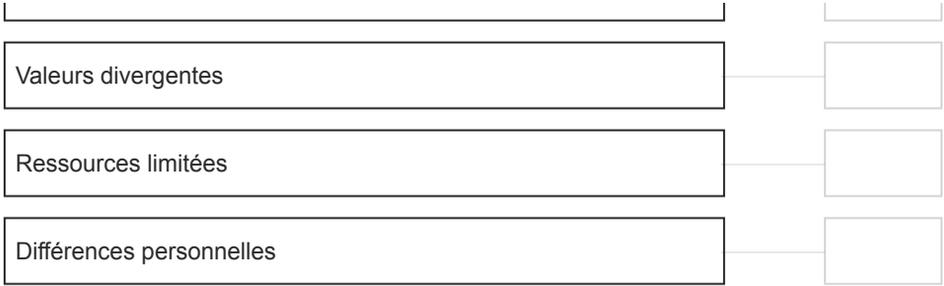
e) Deux collègues impliqués dans un projet de construction ont des interprétations différentes des exigences du client et finissent par adopter des approches contradictoires. Ce conflit entraîne des retards et des travaux supplémentaires.

b) Deux équipes de l'entreprise de construction se disputent un projet important et adoptent des tactiques agressives pour se surpasser l'une l'autre, notamment en sapant ou en discréditant les propositions de l'autre équipe. Ce conflit crée de l'hostilité et des tensions sur le lieu de travail.

d) Un approvisionnement limité en matériaux, tels que le béton, sur un chantier de construction entraîne des conflits entre les différentes équipes qui tentent de s'appropriier les ressources disponibles pour leurs projets respectifs. Cette pénurie engendre des tensions, les équipes se disputant l'accès aux ressources essentielles.

Mauvaise communication

Compétition



Fin de la section 2

Consensus autochtone et approche relatifs à la prise de décision

Perspectives autochtones sur la prise de décision

Le consensus

Les cultures autochtones offrent des perspectives riches et variées quant à la prise de décision. Ces dernières sont profondément ancrées dans la sagesse collective, la recherche du consensus et le respect des autres points de vue. Ces perspectives soulignent l'importance d'intégrer les valeurs et les pratiques culturelles autochtones dans le processus de prise de décision.

Dans de nombreuses communautés autochtones, la prise de décision implique une participation collective, où la contribution des différents membres de la communauté est valorisée. On privilégie **l'obtention d'un consensus plutôt que les opinions individuelles**, garantissant ainsi que les décisions soient prises en tenant compte du bien-être de l'ensemble de la communauté. Cette approche reconnaît que les décisions ont des conséquences à long terme et doivent être prises en tenant compte des intérêts des générations futures.



Le contenu intégré n'est pas disponible au format PDF. Veuillez utiliser le lien ci-dessous pour le visualiser.

<https://www.youtube.com/embed/qZlie3EsPL0?si=dfWgSOx6ZpG4WV31&start=47>

Les processus décisionnels autochtones donnent souvent la priorité aux relations et à l'interconnectivité. Le respect des différents points de vue et l'inclusion des voix marginalisées sont des principes fondamentaux. Cette approche reconnaît que chacun apporte des connaissances et des expériences uniques, et que les décisions sont prises en intégrant ces différentes perspectives.

Etuaptmumk ou « Voir avec deux yeux »

Un concept qui a pris de l'importance dans le contexte de la prise de décision autochtone est de « voir avec deux yeux ». Inventée par l'aîné mi'kmaq Albert Marshall, cette expression désigne la capacité à intégrer les savoirs autochtones et les systèmes de connaissances occidentaux pour élaborer des solutions holistiques. Il encourage les organisations à valoriser et à intégrer les modes de connaissance autochtones aux côtés des pratiques courantes. En adoptant le concept de « Voir avec deux yeux », les décideurs peuvent s'appuyer sur les points forts des deux systèmes de connaissances, ce qui permet d'élaborer des solutions plus complètes et mieux adaptées aux spécificités culturelles.

La création d'un environnement décisionnel inclusif et sensible à la culture nécessite plusieurs considérations clés. Tout d'abord, il est essentiel d'impliquer activement les voix autochtones dans les processus de prise de décision. Il peut s'agir de solliciter l'avis des aînés autochtones, des gardiens du savoir et des membres de la communauté qui possèdent des connaissances traditionnelles et peuvent apporter une contribution précieuse.



J'utilise l'expression « voir avec deux yeux » pour encourager le potentiel de transformation que représente l'adoption de modes de connaissance autochtones et occidentaux. Elle nous invite à voir le monde à travers le prisme de la sagesse ancienne et de la science moderne, harmonisant ainsi notre compréhension et favorisant une approche plus équilibrée et holistique de la vie. »



Albert Marshall

Aîné mi'kmaq



Le contenu intégré n'est pas disponible au format PDF. Veuillez utiliser le lien ci-dessous pour le visualiser.

<https://www.youtube.com/embed/bAjSj9tDq1E?si=VgtZ5uPkE9MdAAC4&start=550>

En conclusion, l'adoption d'une approche culturelle autochtone à la prise de décision implique la valorisation de la sagesse collective, la recherche du consensus et le respect de la diversité des points de vue. L'intégration des valeurs et des pratiques culturelles autochtones, y compris le concept de « voir avec deux yeux », peut conduire à des décisions plus holistiques et mieux adaptées à la culture. La création d'un environnement décisionnel inclusif nécessite d'impliquer activement les voix autochtones, de se renseigner sur les cultures autochtones et de mettre en place des mécanismes de consultation et d'engagement continus. En intégrant ces pratiques, les organisations peuvent œuvrer en faveur d'une prise de décision collaborative et équitable qui respecte le savoir autochtone et favorise des résultats positifs pour toutes les parties prenantes.

Vrai de Faux ?

Vrai **Faux**

- Les processus décisionnels autochtones mettent l'accent sur l'individualisme plutôt que sur la voix collective de la communauté.
- Dans les processus décisionnels autochtones, les décisions sont souvent prises au moyen d'une structure hiérarchique où un seul chef prend la décision finale.
- Les processus décisionnels autochtones accordent la priorité aux pratiques durables et à la gestion de l'environnement.
- L'un des aspects clés du processus décisionnel autochtone est l'établissement d'un consensus au sein de la collectivité.

Comment pouvez-vous intégrer la connaissance de votre style de communication pour gérer efficacement les conflits? En outre, comment pouvez-vous intégrer des éléments autochtones de recherche de consensus dans votre environnement professionnel?

Vous avez atteint la fin de la formation