

Comment réussir une communication entre personnes différentes?

> Comment faciliter la communication entre des personnes différentes?

La communication entre des personnes différentes (p. ex., personnalités, générations, cultures, langues, etc.) peut être facilitée si celles-ci tentent d'interagir les unes avec les autres. Par conséquent, ce contact diminue les préjugés pouvant exister entre ces personnes.

> Que veut-on dire par un contact?

Il s'agit d'une des meilleures façons d'améliorer les relations entre des personnes différentes : établir un contact entre celles-ci sous certaines conditions favorables.



> Quelles sont les conditions favorables qui peuvent faciliter l'entrée en contact entre des personnes différentes au travail?



PREMIÈRE CONDITION Avoir des Objectifs Communs

Les employés doivent percevoir qu'ils ont un but commun et qu'ils ont besoin de travailler ensemble pour l'atteindre. Un contact qui amène les employés à accomplir des choses ensemble est susceptible d'entraîner un changement d'attitude envers autrui.

Exemple : Créer une situation où des personnes auront besoin des connaissances ou du savoir-faire de leurs collègues (p. ex., compétences linguistiques, connaissance de la ville, de la musique dans une langue spécifique ou d'une autre génération).



DEUXIÈME CONDITION Perception d'être sur le même pied d'égalité

Les employés ne doivent pas se sentir comme étant « inférieurs » par rapport aux personnes qui sont différentes.

Exemple : Dans les discussions, il faut que les employés sentent que des personnes différentes sont sur un même pied d'égalité ou que leur avis est valorisé.



TROISIÈME CONDITION Apprendre à connaître ses collègues

Prendre le temps de créer des liens affectifs avec ses collègues afin d'écarter ses perceptions sans fondement et pour réduire ses émotions négatives.

Exemple : Il faut avoir l'occasion de mieux connaître les « autres » sur une base personnelle : qui ils sont, ce qu'ils aiment, d'où ils viennent – prévoir du temps pour un échange personnel et non axé sur le travail.



QUATRIÈME CONDITION CHANGER SON COMPOURTEMENT

Réévaluer la façon dont on pense à ses collègues qui sont différents pour s'ouvrir à des expériences de contact positives potentielles.

Exemple : Ce n'est plus un « francophone », un « anglophone » ou un « hispanophone », c'est Mélissa, Joey, Luis, etc. Il faut prendre l'habitude de chercher à voir « la personne » qui est devant soi et pas seulement son appartenance à telle ou telle catégorie.

> Pourquoi ce contact réduit-il les préjugés et favorise-t-il la communication entre des personnes différentes?

- Réduit le sentiment d'anxiété.
- Augmente l'empathie et aide les employés à voir les choses du point de vue de l'autre.
- Permet de voir un collègue différent comme un *individu* (p. ex., différences de culture, de génération, de personnalité ou d'âge), plutôt que comme un *simple* membre de son groupe d'appartenance.
- Favorise l'établissement de liens d'amitié entre les différentes personnes.

> Pourquoi le fait de bien interagir avec ses collègues est-il important au travail?

- **Augmentation de la satisfaction au travail** : Si les employés sont encouragés à communiquer leurs idées à leurs collègues et que leurs commentaires sont dûment pris en compte, cela motive les employés à mieux travailler et leur donne le sentiment d'être appréciés par leurs collègues.
- **Diminution des conflits au travail** : Une communication ouverte au travail peut contribuer à prévenir et à résoudre de nombreux conflits. Ces conflits peuvent être facilement résolus par une communication ouverte et claire, ce qui peut conduire à un épanouissement personnel et professionnel.
- **Établissement de bonnes relations de travail** : Une communication efficace assure un environnement de travail propice à la formation de meilleures relations entre les employés.

Quelques caractéristiques propres à un milieu de travail diversifié

Milieu de travail au sein duquel il y a :

- Des valeurs qui expriment clairement la démonstration de la dignité et du respect;
- Une compréhension des différentes normes culturelles et de leur impact sur les communications ainsi que sur la résolution des problèmes et des conflits;
- Différents points de vue qui sont écoutés et respectés;
- Une ouverture face au transfert des connaissances (p. ex., avoir au sein de son équipe un collègue d'une culture, d'une catégorie d'âge ou d'une personnalité différente pouvant proposer une nouvelle manière de travailler, ce qui permet d'élargir les connaissances et les compétences des employés).

La communication non-violente dans un milieu de travail diversifié

> Pourquoi utiliser la communication non violente au travail?

Il s'agit d'une technique pouvant être utilisée quand on veut s'exprimer afin de faciliter la communication et l'ouverture envers l'autre. Il s'agit également d'une bonne technique pour écouter l'autre et se faire entendre avec respect et authenticité.

LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE :

Observation :	Décrire la situation sans juger afin de faciliter l'ouverture chez l'autre personne.
Expression des sentiments :	Exprimer ses sentiments et ses attitudes suscités dans cette situation en employant le « je ».
Expression des besoins :	Identifier et exprimer les besoins (un besoin insatisfait = une émotion désagréable).
Formulation d'une demande :	Respecter les critères suivants en formulant vos demandes : réalisable, concrète, précise et formulée positivement.

ASTUCE POUR S'EXPRIMER DEVANT UNE PERSONNE AYANT UNE PERSONNALITÉ DIFFÉRENTE

Lors d'une réunion, X ressent que Y prend beaucoup de place pour s'exprimer et qu'il empêche ses collègues de dire leur opinion en parlant en même temps que les autres et en exprimant son opinion fortement (c.-à-d., personnalités divergentes). X se sent mal à l'aise et irrité.



Voici comment X pourrait résoudre cette situation dérangeante au travail en utilisant la communication non violente :

- 1. Observer :** « Dans la rencontre tout à l'heure, tu as commencé à parler plusieurs fois lorsque quelqu'un d'autre était en train d'exprimer son point de vue. »
- 2. Communiquer ses sentiments et ses besoins :** « Je me sens un peu inquiet que certaines personnes n'aient pas eu la chance de s'exprimer. Je crois que c'est important que tout le monde dans le groupe soit pris en compte et ait la chance d'être entendu. Je crois aussi que c'est important d'entendre la variété des opinions des personnes dans le groupe. »
- 3. Faire une requête :**
DE CONNEXION : « Comment te sens-tu par rapport à ce que je viens d'exprimer? »

D'ACTION : « Alors je me demandais pour la rencontre de demain si on pouvait faire un exercice où chaque personne dans le groupe aurait 5 minutes pour s'exprimer alors que les autres écoutent en silence. Comment trouves-tu cette idée? »

ASTUCE POUR ABORDER UNE DIVERGENCE D'OPINIONS SANS FROISSER SON COLLÈGUE

Vous êtes dans la **cafétéria** en train de dîner et vous discutez de l'actualité avec votre collègue. Vous êtes mal à l'aise puisque vous n'avez pas la même opinion que lui sur le sujet. Vous savez que ce désaccord est dû à vos différentes personnalités. Vous cherchez une façon d'exprimer votre divergence d'opinions sans le froisser.

Voici comment vous pourriez résoudre cette situation avec les quatre étapes de la communication non violente :

- 1. Observer :** « Je crois que nous n'avons pas la même vision des choses, mais il est important d'en discuter. »
- 2. Communiquer ses sentiments et ses besoins :** « Selon mon expérience personnelle, je vois les choses de cette manière (exprimer son opinion). »
- 3. Faire une requête :**
DE CONNEXION : si la discussion est amicale et que vous aimeriez continuer de discuter avec ce collègue, vous pourriez mentionner ceci : « Malgré que nous ayons une vision des choses différentes, je considère ton opinion comme importante. Voudrais-tu continuer d'en discuter? »
D'ACTION : si la discussion est plus difficile, vous pourriez mentionner ceci : « Malgré notre désaccord, je considère ton opinion comme importante. Je crois que nous avons fait le tour du sujet. Que dirais-tu de discuter d'autre chose? »

ASTUCE POUR MIEUX GÉRER UN COLLÈGUE DE GÉNÉRATION DIFFÉRENTE

X a 25 ans et vient tout juste d'entrer en poste après avoir obtenu son diplôme. Il fait part des meilleures façons de faire qu'il a apprises à l'école à son superviseur Y. Y, travaillant dans le domaine depuis plus de 20 ans, se sent agacé par la façon dont X lui communique ses idées puisqu'il a l'impression qu'il essaie de le reprendre sans cesse.



Voici comment vous pourriez résoudre cette situation avec les quatre étapes de la communication non violente :

- 1. Observer :** « Tu as plusieurs bonnes idées pour améliorer nos façons de faire et il est important qu'on en discute. »
- 2. Communiquer ses sentiments et ses besoins :** « Je crois cependant qu'on doit choisir un moment où nous sommes disponibles tous les deux pour en discuter. »
- 3. Faire une requête :**
DE CONNEXION : « De cette façon, il sera plus facile pour moi d'être à l'écoute de tes idées et de pouvoir te faire part de mes réflexions sur celles-ci. Qu'en penses-tu? »

D'ACTION : « Que penses-tu de trouver un moment où nous sommes disponibles tous les deux pour en discuter? Nous pourrions nous rencontrer à cette date (et prendre un rendez-vous). »

ASTUCE POUR MIEUX S'EXPRIMER ET SE FAIRE ENTENDRE AU TRAVAIL DEVANT UNE PERSONNE DE LANGUE DIFFÉRENTE

Deux collègues discutent ensemble d'une problématique qu'ils rencontrent au travail. Le français étant la troisième langue de X, il a de la difficulté à s'exprimer et à se faire comprendre par son collègue Y. De son côté, Y ne parle pas l'anglais. La barrière de la langue empêche ces deux collègues de communiquer efficacement.



Voici comment vous pourriez résoudre cette situation avec les quatre étapes de la communication non violente :

- 1. Observer :** « Est-ce que je peux t'interrompre un moment? Je crois que nous avons de la difficulté à bien nous comprendre. »
- 2. Communiquer ses sentiments et ses besoins :** « Je sens que je perds patience. J'aurais besoin qu'on prenne une petite pause. »
- 3. Faire une requête :**
DE CONNEXION : « De cette façon, il sera plus facile pour moi de me concentrer par la suite. Qu'en penses-tu? »

D'ACTION : « Que penses-tu de tenter d'écrire ce que tu essaies de m'expliquer? Peut-être que je pourrai mieux comprendre de cette façon? » ou « Que penses-tu d'aller chercher l'aide d'un collègue/superviseur qui pourra nous aider à mieux nous comprendre? »

EN BREF : IL VAUT MIEUX ACCEPTER LES DIFFÉRENCES POUR MIEUX TRAVAILLER ENSEMBLE :

- **Avoir un milieu de travail diversifié multiplie sa force :**
 - Permet d'avoir accès à davantage d'opinions sur un sujet donné,
 - Permet de déléguer des tâches selon les domaines dans lesquels nos collègues réussissent le mieux;
- **Malgré ces différences, tous les individus se rejoignent sur deux points principaux :**
 - Ce sont tous des êtres humains qui veulent se faire respecter,
 - Ce sont tous des êtres humains qui veulent se faire reconnaître pour qui ils sont.

Références

- Adu-Oppong, A. A., et Agyin-Birikorang, E. (2014). Communication in the workplace: Guidelines for improving effectiveness. *Global Journal of Commerce & Management Perspective*, 3(5), 208-213.
- Cup of Empathy. (2019, 22 avril). The 4 NVC Steps Made Simple [vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=NYkgrZSAy0>
- Cup of Empathy. (2019, 30 juillet). Non Violent Communication – Top 7 Key Sentences [vidéo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=2MExSNIGcHQ&t=0s>
- Herring, C. (2009). Does diversity pay?: Race, gender, and the business case for diversity. *American Sociological Review*, 74(2), 208-224.
- Hewstone, M., et Swart, H. (2011). Fifty odd years of inter group contact: From hypothesis to integrated theory. *British Journal of Social Psychology*, 50(3), 374-386.
- Pettigrew, T. F., et coll. (2011). Progrès récents de la théorie des contacts intergroupes. *Journal international des relations interculturelles*, vol. 35, no 3, 271-280. <https://doi.org/10.1016/j.ijntrel.2011.03.001>
- Rosenberg, M. B. (2015). *Non Violent Communication: A Language of Life* (2nd edition). PuddleDancer Press, 137 pages.