

LES 7 CONTINUUMS DE LA COMMUNICATION

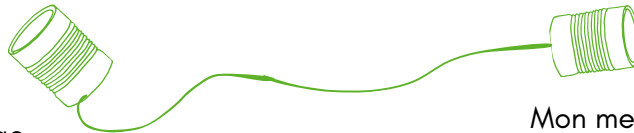
Voici les sept continuums de la communication. Nous nous sommes basés sur des documents décrivant les continuums de la communication interculturelle et nous avons élargi ce concept à tous les contextes de diversité et d'inclusion. Vous avez certainement remarqué que nous avons souvent de la difficulté à communiquer avec des personnes qui sont différentes de nous-mêmes. Allons explorer ensemble notre propre façon de communiquer et comment nous pouvons mieux nous comprendre, autant à travers notre unicité qu'à travers ce qui nous rassemble.

Adapté de Geert Hofstede, Cultures and Organizations - Software of the Mind (McGraw-Hill, 2005), p. 59, et de Craig Storti, Figuring Foreigners Out (Intercultural Publishing - Nicholas Brealey Publishing, 1999). 130-141.



Approche linéaire

Je parle en ligne droite. Je vais directement au but. Mon message est explicite et mon intérêt est focalisé sur le sujet. Mes idées sont présentées clairement, de manière concise, cohérente et concentrée sur le temps.



Approche circulaire

Je tourne autour du pot. Mon message est implicite. Je peux sortir du sujet principal et élaborer pendant que je mets les personnes en contexte. Il arrive que j'inclue des histoires personnelles et des détails qui paraissent non-pertinents, toutefois, chaque détail s'insère dans un contexte plus large que je juge important d'être compris d'abord.

Approche émotionnellement détachée

Je me sépare du problème. J'ai une approche objective et je prends des décisions sans m'engager émotionnellement. Je juge que si quelque chose est important, cela ne devrait pas être déformé par des sentiments personnels.

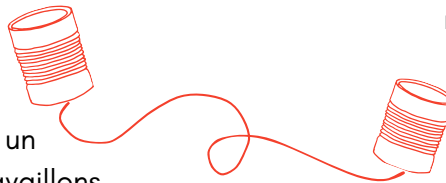


Approche émotionnellement attachée

Si c'est important, j'éprouve un attachement à la fois intellectuel et émotionnel. Si j'ai de la passion, je dois l'exprimer. Si j'ai un intérêt envers le résultat, comment ne pas m'engager?

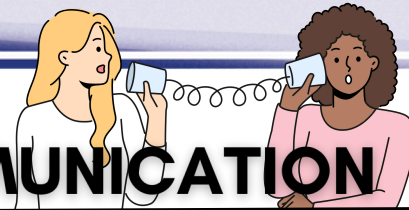
Approche avec faible auto-divulgestion

Je garde ma vie personnelle souvent séparée de ma vie professionnelle. Je crée un rapport avec mes collègues quand nous travaillons ensemble pour accomplir une tâche. Je préfère garder pour moi la plupart de mes détails personnels. Il me faut du temps pour créer des amitiés très proches au travail.



Approche avec haute divulgation

Je parle souvent de ma vie personnelle au travail. Je juge que d'autres personnes ont des leçons de vie qui peuvent m'aider dans ma vie. Je juge que l'ouverture sur sa vie personnelle permet de construire des rapports avec les autres.



LES 7 CONTINUUMS DE LA COMMUNICATION



Approche directe

Je veux dire ce que je dis.
Je dis ce que je veux dire.
« Oui » veut dire « oui ». « Sauver la face » n'est pas important. Ne soyez pas offensée - ce n'est pas personnel. - C'est juste du travail. Pour moi, la franchise, c'est respecter les faits et éviter la confusion et ne pas induire l'autre en erreur.

Approche directive

J'utilise un style plus autoritaire pour déléguer des tâches aux personnes qui me sont subordonnées. Je donne des consignes claires (par exemple, je veux que vous...). Mon langage est directif et sans ambiguïté. Ma franchise démontre mon souci envers mon équipe.

Approche de confrontation intellectuelle

Mon désaccord avec les idées est direct et factuel, avec ou sans émotions. Pour moi, c'est l'idée qui est discutée et non la relation.
« Nous ne faisons que discuter, ne le prenez pas mal. »

Approche axée sur la tâche

Le but de ma communication est pour accomplir une tâche. Mes collègues n'ont pas besoin de devenir des amis ou amies.



Approche indirecte

Je suggère. Je sous-entends. Donc, c'est aux autres de « lire entre les lignes » et d'observer mon langage corporel. Un « oui » pourrait signifier « peut-être » ou « non ». Pour moi, « Sauver la face » est important. Cela permet de protéger sa réputation et de maintenir l'harmonie.

Approche persuasive

J'utilise un style plutôt interprétatif pour déléguer des tâches aux personnes qui me sont subordonnées. J'invite et je demande (par exemple, « Aimerez-vous...? », « Ce serait mieux si vous pouviez... »). Mon langage est de préférence inclusif et suggestif. Pour moi, inviter la participation est un signe de respect.

Approche de confrontation relationnelle

Mon désaccord est soigneusement équilibré en évitant d'offenser, de perdre la face et de perturber l'harmonie. Pour maintenir un équilibre, on doit respecter les idées des autres, tout en étant authentique avec soi-même.

Approche axée sur la relation

Le but de ma communication est le développement réciproque des relations. Mes collègues sont comme une famille.