

Quel est votre style de communication?



Maîtriser l'art de bien communiquer

Dans une conversation, êtes-vous du genre à inspirer et à motiver votre public, ou est-ce que les gens sont exaspérés tout en vous écoutant poliment? La vérité, c'est qu'on ne peut pas vraiment le savoir.

Communiquer efficacement n'a que peu à voir avec vos compétences ou votre éloquence. C'est d'abord une question de style de communication de la personne en face de vous. Tandis que le style de certaines personnes requiert que vous ralentissiez votre débit et entriez dans les détails, celui d'autres personnes vous amène à parler plus rapidement et à aller droit au but.

Alors, comment faire pour plaire à tout le monde? Vous devez prendre en compte le style de communication de l'AUTRE et faire des efforts pour le rejoindre à mi-chemin.

Ce guide vous présente les quatre principaux styles de communication. Vous y découvrirez votre style préféré et apprendrez comment saisir le style de votre vis-à-vis pour vous adapter au cours d'une conversation. Enfin, après la lecture du guide, vous serez mieux outillé.e pour éviter les angles morts et les malaises dans les situations de communication, et ainsi, de contrarier les membres de votre équipe.

En utilisant les techniques présentées dans ce guide dans les communications avec votre équipe, vos donateurs.rices, vos bénévoles et les membres de votre conseil d'administration, vous remarquerez une différence notable dans la manière de partager de l'information. Êtes-vous prêt.e à maîtriser l'art de bien communiquer?





De quoi est-il question?

La plupart des problèmes dans une organisation s'expliquent par de la mauvaise communication; toutefois, peu de gens prennent le temps d'apprendre à mieux communiquer.

Avez-vous déjà dit ou entendu l'une des phrases suivantes?

- Je n'ai pas le temps de ne rien faire; je passe 90 % de ma journée à discuter avec les autres!
- Notre principal défi est de trouver les bonnes personnes.
- Nous avons trop de réunions!
- Pourquoi dois-je tout faire pour que les choses bougent?

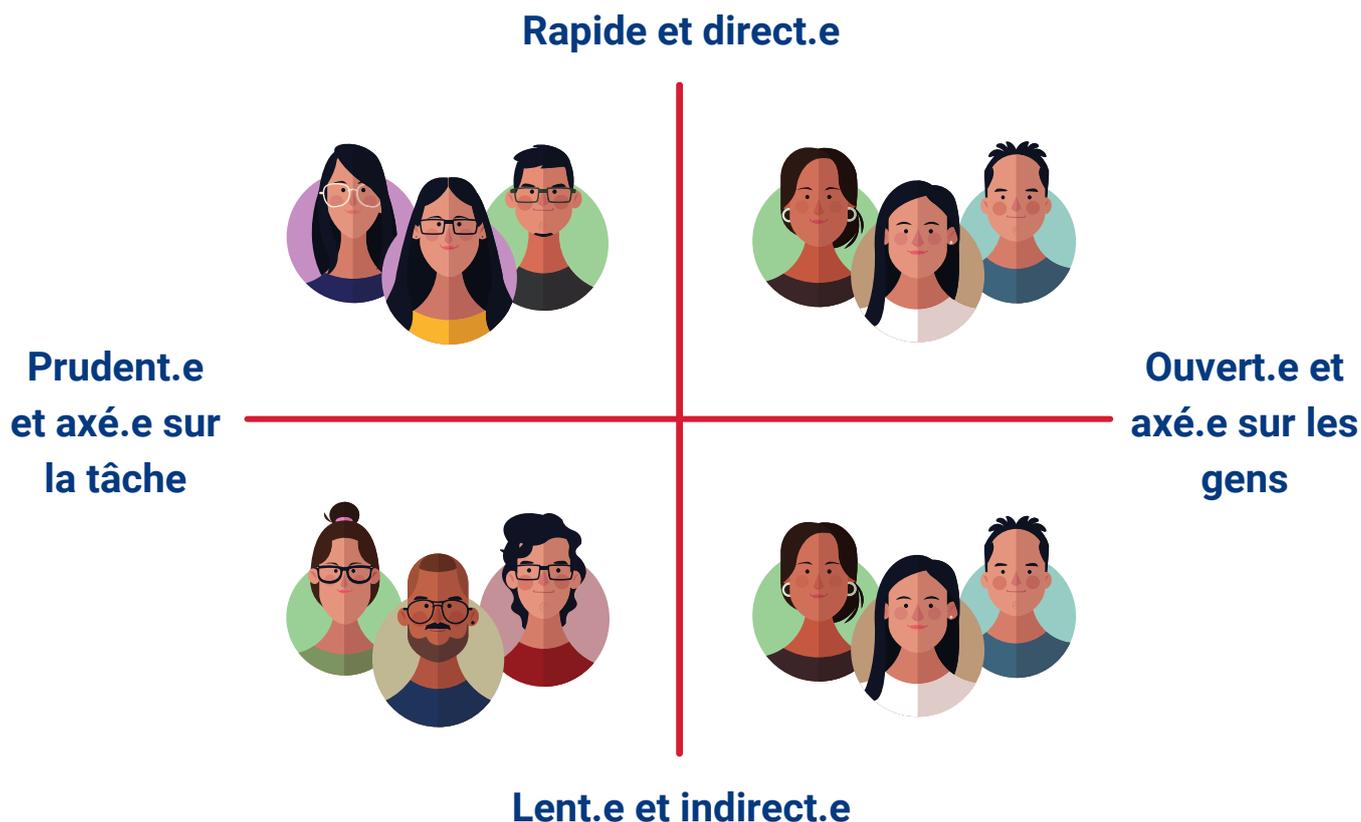
Ces expressions d'état d'âme sont souvent l'indice de notre incapacité à communiquer efficacement.



ATTENTION! Avez-vous répondu au questionnaire sur les styles de communication? Si votre réponse est « non », mais vous continuez la lecture, vos résultats pourraient être affectés.



Le modèle proposé dans ce guide n'est pas nouveau; vous pouvez trouver des modèles similaires en ligne. Tous ces modèles ont en commun de dégager les quatre mêmes styles de communication. Le style propre à chaque personne dépend de son positionnement sur les deux axes indiqués ci-après : de **rapide et direct.e** à **lent.e et indirect.e**, puis de **prudent.e et axé.e sur la tâche** à **ouvert.e et axé.e sur les gens**.



Définition des axes :

Rapide vs lent.e : C'est le débit ou la vitesse à laquelle une personne parle. Celle-ci dépend de la rapidité ou de la lenteur avec laquelle une personne prend des décisions, analyse des problèmes, marche ou parle. Il ne faut surtout pas confondre « lent.e » avec « peu intelligent.e » ! « Lent.e. » signifie tout simplement qu'une personne est très rigoureuse et tient compte de nombreux éléments avant de prendre une décision.

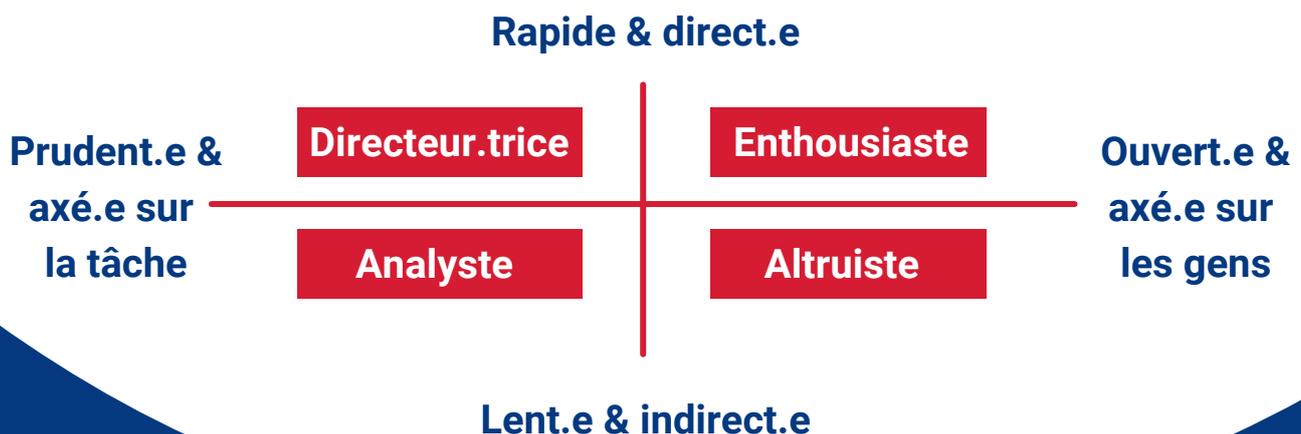
Direct.e vs indirect.e : C'est le degré de franchise utilisé par une personne lorsqu'elle parle. Exprime-t-elle exactement ce qu'elle pense sans égard pour les sentiments des autres? Ou préfère-t-elle rester polie et compatissante au détriment de la clarté?

Prudent.e vs ouvert.e : C'est le degré d'ouverture montrée par une personne lorsqu'elle parle de ses réflexions, de ses sentiments ou de ses besoins. Prend-elle beaucoup de temps à se sentir à l'aise en la présence des autres? Ou parle-t-elle de sa vie personnelle à qui veut bien l'entendre?

Axé.e sur la tâche vs axé.e sur les gens : Une personne axée sur la tâche se concentre sur ce qui est nécessaire de faire pour accomplir une tâche. Pour sa part, une personne axée sur les gens prend en considération les sentiments des individus concernés et l'effet que la tâche aura sur eux.

Tous les styles de communication ont leurs points forts et leurs angles morts. Plus vous saurez puiser dans les forces individuelles des membres de votre équipe et les guider à éviter les angles morts, plus vous profiterez du modèle proposé.

Les styles de communication en détail :



Directeur.trice

Les directeurs.trices sont des personnes ambitieuses au rythme endiablé qui ne voient que les résultats. Elles sont directes, axées sur la tâche et généralement moins ouvertes que les personnes avec d'autres styles de communication. Elles s'attèlent à la tâche sans se laisser distraire et aiment accomplir des choses. Elles ne sont pas aussi portées à prendre le temps de discuter de votre fin de semaine ou à créer des liens que les personnes des autres catégories.

Pour les directeurs.trices, il n'y a pas de doute, on obtient les meilleurs résultats en agissant de manière résolue. C'est pourquoi ils.elles prennent des décisions rapidement, puis passent à autre chose. Ils.elles ont tendance à se mettre immédiatement à la tâche et se montrent souvent impatient.e.s, surtout dans les réunions. Leur style de communication peut être intimidant, mais ils.elles en ont rarement conscience. Pour ces personnes, la meilleure communication est celle qui est directe et claire, et bien qu'elles valorisent les gens, elles ne leur accordent pas autant d'importance qu'à la tâche devant elles et aux résultats visés.

Si vous êtes un.e directeur.trice, les autres vous perçoivent probablement comme pragmatique, pratique et dur.e, mais à vos yeux, vous êtes tout simplement réaliste et efficace.

Savoir reconnaître un.e directeur.trice :

- Ils.elles parlent à un débit élevé, sont impatient.e.s, direct.e.s et se tiennent à l'essentiel.
- Ils.elles passent rapidement à l'action et tendent à établir un contact visuel.

Choix de carrière typique des directeurs.trices :

- Directeur.rice général.e
- Courtier.tière en bourse
- Dirigeant.e d'entreprise
- Entrepreneur.e

Enthousiaste

Les enthousiastes sont des visionnaires créatifs.ves et sociables. Ils.elles proposent des idées audacieuses et adorent en parler à leur entourage. Ils.elles sont direct.e.s, mais certainement plus axé.e.s sur les gens que sur les tâches, aiment raconter des histoires et dévier de l'ordre du jour dans les réunions.



Les enthousiastes excellent dans le divertissement, la motivation et l'encouragement, ils.elles partagent tout ouvertement, sortent des sentiers battus et pensent généralement que tout le monde devrait être libre d'exprimer son opinion. Parfois, ils.elles sont absorbé.e.s dans une tâche au point de manquer une échéance, mais malgré ce souci du détail, ils.elles aiment également garder une vue d'ensemble.

Savoir reconnaître un.e enthousiaste :

- Ils.elle rient, lancent des blagues, racontent des histoires - souvent personnelles.
- Ils.elles sont excitables, faciles d'approches, parlent rapidement et savent assez bien lire les autres.

Choix de carrière typique des enthousiastes :

- Politicien.ne
- Collecteur.rice de fonds
- Acteur.ice
- Avocat.e. plaidant.e
- Dirigeant.e commercial.e



Altruiste

Les altruistes sont des personnes qui veulent aider et guérir. C'est eux.elles qui apportent des muffins au bureau et donnent des cadeaux de Noël, et c'est vers eux.elles que les gens se tournent tout naturellement pour trouver du réconfort quand les temps sont durs. Les altruistes ne sont peut-être pas résolu.e.s et téméraires, mais ils.elles réussissent, par des moyens subtils, à faire collaborer harmonieusement tout le monde.

L'écoute est la grande force des altruistes. Dans les réunions, il faut parfois leur demander d'exprimer leur opinion, puisqu'ils.elles sont entièrement concentré.e.s sur les autres. Ils.elles savent lire un groupe mieux que quiconque, alors si vous voulez obtenir un portrait juste de votre équipe, demandez à un.e. altruiste.

Les altruistes sont réceptifs.ives des émotions des autres et aiment parler des gens d'une manière calme et détournée d'eux.elles-mêmes, contrairement aux enthousiastes. Ils.elles préfèrent se fondre dans le paysage que d'en ressortir, essaient d'éviter les conflits et passent souvent pour des gens qui veulent plaire aux autres. Par conséquent, ils.elles ont tendance à se mettre trop de choses sur les épaules et à se sentir submergé.e.s.

Savoir reconnaître un.e altruiste :

- Ils.elles ont une bonne écoute, ne vous interrompent pas, posent de bonnes questions et ont souvent une voix douce.
- Ils.elles sont patient.e.s et démontrent un réel intérêt pour l'autre.

Choix de carrière typique des altruistes :

- Chef.fe des ressources humaines
- Gestionnaire de programme
- Médecin ou infirmier.ière
- Thérapeute
- Enseignant.e

Analyste

Résoudre des problèmes est la priorité absolue des analystes.

Un.e. analyste peut être absorbé.e à 100 pour cent par le problème devant lui.elle et, parfois, oublier le contexte. Ils.elles peuvent paraître ennuyeux.euses aux yeux des personnes avec un style de communication différent, notamment les directeurs.trices et enthousiastes qui aiment bouger rapidement. Or, les détails n'ont rien d'ennuyeux pour un.e. analyste dont le souci du détail est un précieux atout pour n'importe quelle équipe.



Les analystes sont axé.e.s sur la tâche et adeptes des listes de contrôle, mais plus prudent.e.s que les directeurs.trices ou enthousiastes. Ils.elles créent des scénarios détaillés dans leur tête et aiment discuter de ces détails avec les autres pour s'assurer d'avoir tenu compte de tous les éléments en jeu avant de passer à l'action.

Grand.e.s expert.e.s de la résolution de problèmes, les analystes posent des questions et prennent plaisir à décortiquer le moindre détail. Il leur arrive de sous-estimer le temps nécessaire pour mener un projet à terme. Contrairement aux directeurs.trices, qui ne manquent que rarement une échéance, les analystes s'accordent des « prolongations » pour s'assurer de l'exactitude et de la précision d'un projet. Ils.elles représentent la perfection parmi les quatre styles de communication, et la perfection, ça prend du temps. Par conséquent, les analystes peuvent se montrer moins sensibles aux gens que les trois autres styles, étant toujours concentré.e.s sur la tâche et la meilleure façon de la réaliser.

🔍 **Savoir reconnaître un.e analyste :**

- Ils.elles montrent peu d'enthousiasme, parle d'une voix monotone et sans gesticuler, ni contact visuel.
- Ils.elles posent beaucoup de questions.

📁 **Choix de carrière typique des analystes :**

- Ingénieur.e
- Gestionnaire comptable
- Développeur.euse
- Scientifique

Connaître vos angles morts et savoir travailler avec les autres styles de communication :

L'élément central de ce guide est de vous montrer comment mieux travailler avec les autres, que ce soit pour planifier la prochaine campagne avec votre équipe, pour obtenir de la rétroaction d'un membre de votre conseil d'administration ou pour interviewer un.e donateur.rice important.e.

Chaque style de communication a ses points forts, mais aussi ses angles morts. Il ne s'agit pas de faiblesses que vous devez corriger, puisque cela pourrait affaiblir vos forces dans d'autres situations.

Cependant, en étant conscient.e de vos angles morts et de vos tendances d'agir, vous pourrez devenir un bien meilleur joueur d'équipe.

Découvrez comment!





Directeurs.trices

Vous bougez et passez à l'action rapidement, souvent avant même que tous les scénarios ont été étudiés. Cette approche est fantastique lorsque la rapidité de la prise de décision est primordiale, toutefois, vous avez tout intérêt à collaborer avec des analystes et des altruistes pour tenir compte de toutes les options.

Demandez aux altruistes (et écoutez-les!) quel effet votre plan pourrait avoir sur les autres personnes. Aux analystes, demandez s'il existe des facteurs que vous n'avez pas considérés et qui pourraient faire échouer votre plan. Ils.elles prendront du temps pour répondre à votre question, mais soyez certain.e qu'ils.elles vont vous présenter des éléments que vous avez négligés. Enfin, si la présentation de votre plan a pour but de susciter l'intérêt de votre public, vous serez peut-être mieux de demander l'aide d'un.e enthousiaste.



Si vous préparez une grande réunion, enlevez un tiers des points à votre ordre du jour. Sinon, vous allez vouloir avancer trop rapidement - c'est dans votre nature, après tout - et perdre des participants. Votre rythme élevé peut causer du stress et de l'anxiété à des personnes qui pensent qu'elles ne pourront se faire entendre. Faites une pause et invitez des altruistes à exprimer leur opinion. Puis, écoutez et ne les interrompez pas. Ce ne sera pas facile, mais si vous réussissez, vous serez perçue comme un.e meilleur.e leader.

Pendant ou après les réunions, demandez aux analystes s'ils.elles ont de l'information ou des notes à partager. Prenez le temps de lire leurs notes. Dans certaines situations, il est très utile d'agir rapidement, mais dans un contexte de travail d'équipe où la collaboration prime, le fait de ralentir favorise la camaraderie, la création de relations et la genèse de meilleures idées.



Finalement, si vous voulez organiser une réunion à la dernière minute pour finaliser une décision, donnez un préavis à tout le monde, surtout aux analystes et altruistes. Informez-les de ce que vous voulez discuter et s'ils.elles doivent se préparer. Même si vous considérez qu'il n'est pas nécessaire de se préparer, ils.elles pourraient vouloir le faire, vous en seriez reconnaissant.e.s et beaucoup plus actifs.ves durant la réunion.



Enthousiastes

Vous avez le don d'inspirer votre équipe! Quelle qualité extraordinaire. Toutefois, n'oubliez pas que les idées visionnaires ne génèrent pas le même engouement chez tout le monde. Les analystes auront besoin de savoir que vos idées fonctionnent. Ils.elles scruteront votre plan à la loupe, non pas pour vous décourager, mais pour l'améliorer davantage. Les directeurs.trices voudront tout de suite se mettre à la tâche, et les altruistes, sans parler beaucoup, réfléchiront aux conséquences du plan sur tout le monde. Vous excellez à vendre une vision, alors, laissez les autres vous aider à la matérialiser. Vous êtes plutôt ouvert.e à parler de votre vie personnelle, mais n'oubliez pas que d'autres personnes (notamment les analystes et directeurs.trices) sont peut-être moins à l'aise de le faire.

En bon.ne enthousiaste, vous avez un penchant naturel à dévier de la voie durant une réunion. Essayez de vous concentrer sur le sujet à l'ordre du jour et prenez conscience lorsque votre contribution devient une distraction plutôt qu'une inspiration. Enfin, vous n'êtes probablement pas la personne la plus minutieuse dans l'équipe, et ce n'est pas grave! Demandez à un.e collègue qui a des yeux de lynx de relire vos documents et de vérifier que vous n'avez rien oublié.

Rappelez-vous, le but n'est pas de réparer vos angles morts, mais de mieux collaborer avec les autres. Vos forces n'échappent à personne dans votre entourage, et en sollicitant leur aide pour les tâches minutieuses, vous saisissez l'occasion de créer des liens et une expérience positive.



Il n'y a rien qui bat la créativité, n'est-ce pas? C'est vrai pour vous, mais pour d'autres, recevoir une nouvelle idée créative chaque semaine, chaque jour, voire toutes les heures peut être assommant. Une situation d'autant plus vraisemblable si vous occupez un poste de direction, puisque les autres personnes ne veulent guère paraître décourageant.e.s ou sans enthousiasme, mais ne peuvent tout simplement pas traduire chaque idée en action. N'arrêtez pas de produire de nouvelles idées, c'est votre superpouvoir indispensable. Or, portez attention aux réactions des autres pour voir lorsqu'ils/elles semblent stressé.e.s et s'enlisent dans leur charge de travail. Dans une telle situation, retenez-vous de partager une autre nouvelle idée. Notez-la et parlez-en à un moment plus propice.

Altruistes

Ces personnes sont si souvent attirées par des rôles dans les domaines des soins de santé, de l'enseignement et des ressources humaines, que d'autres secteurs peuvent souffrir d'une véritable pénurie d'altruistes. Si vous faites partie de ce groupe et travaillez dans un domaine différent de ceux mentionnés précédemment, vous avez peut-être souvent l'impression de ne pas être entendu.e.

Comme altruiste, vous aimez tenir compte du bien-être de tout le monde afin de permettre à votre équipe, voire à toute l'organisation, de réussir, au-delà de vos ambitions personnelles. C'est une caractéristique admirable qui n'est pas toujours valorisée à juste titre dans le monde de travail actuel au rythme effréné.



Dans les réunions, les altruistes attendent souvent avant de s'exprimer pour laisser les autres parler en premier. Sortez de ce piège, car vous méritez de vous faire entendre. Les autres présument tout simplement que vous prendrez la parole si vous avez quelque chose à dire.

Les altruistes voient les choses autrement et sans votre compréhension unique d'une situation, une équipe peut prendre de très mauvaises décisions. Vous êtes empathique et savez intuitivement ce que les gens autour de vous ressentent, car vous les observez constamment. Ce degré de sensibilité émotionnelle peut devenir accablant par moment. Les meilleur.e.s leaders reconnaissent votre situation et veillent à ce que vous vous fassiez entendre, surtout s'ils.elles sont moins axé.e.s sur les gens, comme les directeurs.trices ou les analystes.

Lorsque vous travaillez avec un.e directeur.trice, prenez la parole, tout en étant préparé.e à proposer des solutions. Si vous êtes en mesure d'expliquer votre point de vue et les mesures que vous recommandez, ils.elles vous en seront reconnaissant.e.s.

Préparez-vous aux réunions et parlez-en aux autres. Ils.elles aiment peut-être se virer sur un 10 cents pour assister à une réunion organisée à la dernière minute, surtout les enthousiastes et les directeurs.trices. Dites-leur que vous avez besoin d'un ordre du jour et de temps pour vous préparer, si possible. Il reviendra peut-être à vous de préparer l'ordre du jour, mais il s'agira d'une contribution bien reçue que vous aimez faire pour l'équipe.

Finalement, rappelez-vous qu'au-delà des gens, qui constituent un élément indispensable dans toutes les organisations, d'autres facteurs ont un rôle à jouer. Ainsi, les ressources financières, la compétition et la stratégie occupent des places centrales. Votre priorité va aux personnes dans votre organisation, mais faites attention de reconnaître également les autres facteurs et de les inclure dans vos efforts pour résoudre des problèmes et créer des solutions.

Analystes

Réfléchi.e et soucieux.euse du détail, vous êtes constamment en train de faire des calculs. Pas dans un sens négatif, mais en soupesant les différentes variables pour trouver la meilleure solution à un problème. Prévoyez des moments d'arrêt pour prendre une vue d'ensemble de la situation afin de confirmer que le problème que vous travaillez si ardemment à régler est réellement celui qui requiert votre attention.

Selon vous, les directeurs.trices sont souvent arrogant.e.s et impatient.e.s et les enthousiastes, dérangeant.e.s et dramatiques. Bien que cette évaluation puisse s'avérer à l'occasion, n'oubliez pas qu'à leurs yeux, vous bougez probablement trop lentement et êtes trop rigoureux.euse. N'hésitez pas à montrer votre enthousiasme lorsque vous aimez une idée, sinon, les enthousiastes penseront que vous n'êtes pas convaincu.e de leur idée.

Laissez un.e directeur.trice vous encourager à passer à l'action si vous savez pertinemment qu'il est temps d'arrêter d'analyser et de prendre une décision. Si vous sentez au fond de vous-même que le problème nécessite plus de temps de réflexion et qu'une mauvaise décision est en voie de se prendre, tenez bon et continuez. Ne laissez pas les directeurs.trices convaincant.e.s et les enthousiastes inspirant.e.s vous écarter. Votre superpouvoir est de prendre des décisions de première qualité.



Vous vous entendez probablement bien avec les altruistes, peu de gens ne s'entendent pas avec eux.elles, mais vous bénéficiez particulièrement d'une telle relation pour vous soutenir. Demandez-leur de vous parler des gens impliqués dans une situation problématique afin de déterminer les éléments de votre plan dont les effets sur ces personnes ont été négligés. Rappelez-vous qu'il existe des moments pour une analyse approfondie et des moments pour poser des gestes rapidement et résolument. Faites valoir vos points forts dans le premier de ces deux scénarios en vous penchant sur le problème en question, mais reconnaissez vos angles morts dans le deuxième scénario et cédez le volant aux directeurs.trices.





À vos marques, prêt.e.s, communiquez!

Chaque style de communication a ses points forts! La meilleure équipe sait tirer profit des forces respectives de chacun de ses membres, et les meilleur.e.s leaders connaissent et comprennent leurs angles morts, puis travaillent avec les autres pour les rejoindre à mi-chemin. Prenez conscience des aspects contrariants de votre style de communication et valorisez les forces des autres. C'est ce qui vous permettra de communiquer plus efficacement avec vos parties prenantes, vos donateurs.rices et l'ensemble de vos interlocuteurs.rices.



Bien communiquer, c'est une affaire d'équipe. Partagez ce guide dans votre équipe et commencez à communiquer efficacement dès maintenant.

[**PARTAGER LE GUIDE**](#)



**Atelier sur les styles de communication
(en anglais)**

[**REGARDER**](#)