



# Module 2 : Communication

La capacité à communiquer efficacement est un atout important pour un dirigeant politique, mais cela ne signifie pas qu'il doit être un grand orateur. Il existe de nombreux exemples à cet égard.

Le style de communication peut être défini de plusieurs façons. Certains styles peuvent être définis en fonction d'une préférence pour l'introversion (penser-parler-penser) comparativement à l'extraversion (parler-penser-parler). Certains de nos styles de communication peuvent également se situer quelque part entre la passivité et l'agressivité.



## Activité 1 : Style de communication

Prenons quelques instants pour réfléchir à votre style de communication en répondant aux questions suivantes. Soyez prête à partager vos réponses.

1. Comment vos amis et votre famille décriraient-ils votre style de communication?

---

---

---

2. Quelles sont vos forces sur le plan de la communication?

---

---

---

3. En quelles occasions avez-vous du mal à communiquer de manière efficace?




---



---



---

4. En tant que candidate potentielle, quelles sont les bonnes pratiques de communication que vous connaissez et sur lesquelles vous allez travailler?

---



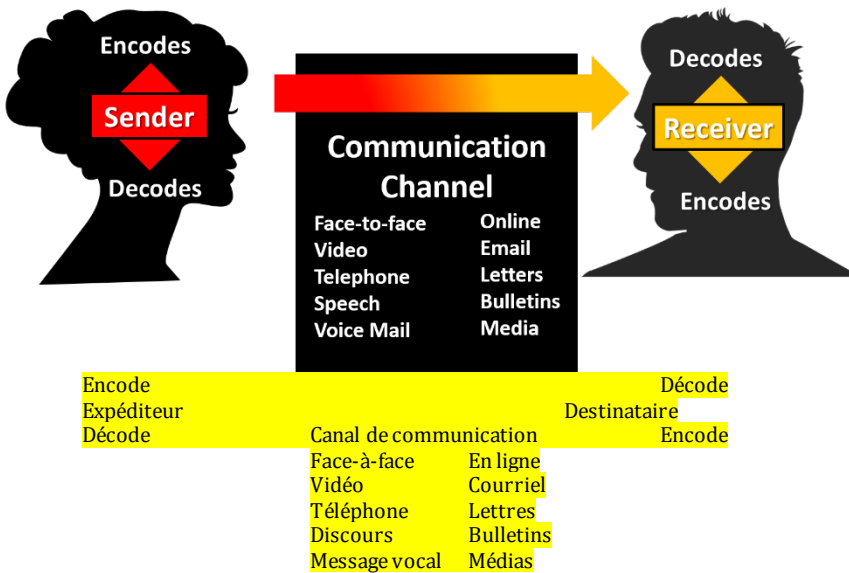
---



---

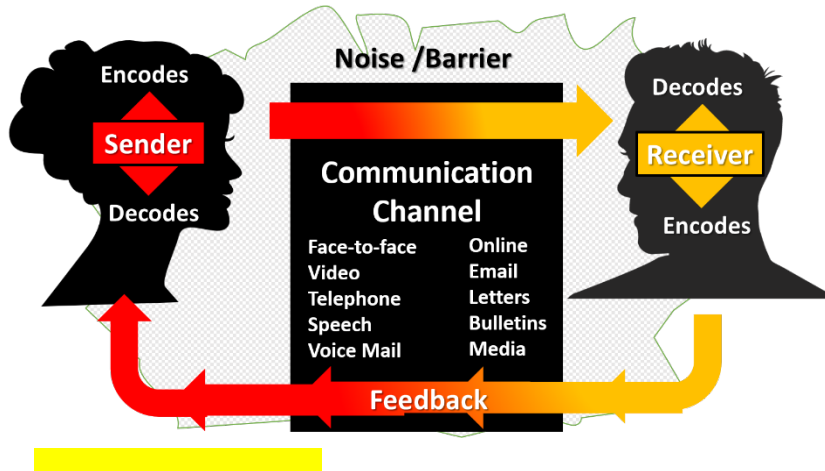
Il est important de bien comprendre le processus de la communication. Utilisons une conversation entre deux personnes pour illustrer ce processus.

La figure 1 illustre le processus de communication. Elle montre que l'expéditeur est une personne, un ministère ou un service d'un organisme ou d'un système qui envoie un message.



L'expéditeur utilise des mots et des symboles pour diffuser des informations dans un message s'adressant à un destinataire — la ou les personnes qui reçoivent le message. Les messages sont ensuite reçus et décodés ou interprétés par le destinataire.

La figure 2 montre que le décodage est fonction des expériences antérieures du destinataire et de ses cadres de référence. Les obstacles structurels et personnels peuvent influencer sur la façon dont le destinataire décode le message.



Encode	Bruit/obstacle	Décode
Interlocuteur		Destinataire
Décode	Canal de communication	Encode
	Face-à-face	En ligne
	Vidéo	Courriel
	Téléphone	Lettres
	Discours	Bulletins
	Message vocal	Médias
	Rétroaction	

Tout processus de communication nécessite une réponse qui permet de s'assurer que les messages sont reçus comme prévu.

Le destinataire renvoie de l'information sur le message reçu en l'encodant avant de le renvoyer. L'expéditeur reçoit et décode la réponse.

Si le message que vous voulez transmettre n'est pas reçu comme prévu, il est utile d'examiner les obstacles qui pourraient nuire à la transmission de votre message. De nombreux obstacles à la communication sont de nature personnelle ou environnementale. Les obstacles de nature personnelle découlent de la nature même des individus et de leur interaction avec les autres. Les obstacles de nature environnementale sont caractéristiques des organismes et de leur environnement.



Voici quelques exemples d'obstacles de nature personnelle et environnementale ainsi que quelques stratégies qui peuvent permettre de surmonter ces obstacles.

### Surmonter les obstacles à la communication

Obstacles à la communication	Solution
Obstacles de nature environnementale	
1. Manque de temps et d'attention	1. Disponibilité et attention suffisantes pour l'écoute
2. Plusieurs paliers hiérarchiques	2. Réduction du nombre de liens ou de paliers hiérarchiques
3. Philosophie de gestion	3. Changement de philosophie pour favoriser la libre circulation des communications
4. Relations de pouvoir ou de statut	4. Choix des mots et des symboles et renforcement des mots par des actions afin de rendre les messages compréhensibles
5. Complexité organisationnelle	5. Utilisation de plusieurs canaux communautaires pour soutenir les messages complexes
6. Terminologie précise	6. Choix des mots et des symboles et renforcement des mots par des actions afin de rendre les messages compréhensibles
Obstacles personnels	
1. Cadre de référence	1. Engagement à faire des efforts pour connaître le cadre de référence et les croyances de l'autre
2. Croyances	2. Reconnaissance du fait que certains s'engageront dans la voie de la perception sélective, de la jalousie, de la peur et des préjugés pour réduire les obstacles
3. Valeurs	3. Adoption d'une démarche empathique
4. Préjugés	
5. Perception sélective	
6. Jalousie	
7. Peur	
8. Évaluation de la source (expéditeur)	
9. Status quo	
10. Manque d'empathie	

Source : D'après Longest, B. B., Rakich, J. S., et Darr, K. (2000). *Managing health services organizations* (4<sup>e</sup> éd.). Baltimore, MD; Health Professions Press, Inc., pp. 808-810.

## Émotions



Les émotions peuvent vous aider à communiquer efficacement, mais elles peuvent aussi vous empêcher de communiquer clairement. Lorsqu'on essaie d'influencer les autres, les émotions peuvent servir à amener son public à éprouver de l'empathie, de la passion ou même de la colère si l'on provoque un sentiment d'injustice en vue d'apporter des solutions. Toutefois, lorsque les émotions ne sont pas prises en considération ou maîtrisées, elles peuvent détourner votre message et compromettre votre capacité à communiquer clairement et efficacement. Assurez-vous que votre message ne se perd pas dans votre discours.

La colère est une émotion que de nombreux dirigeants ont tendance à étudier pour développer des stratégies de reconnaissance des éléments déclencheurs. Lorsqu'ils parviennent à neutraliser ou à gérer ces éléments déclencheurs, les dirigeants maximisent l'efficacité de leur message.

Prenez un moment pour réfléchir aux éléments qui déclenchent des émotions chez vous. Quel type de comportement, de situation ou de langage peut vous amener à perdre le contrôle de vos émotions?

<b>Élément déclencheur</b> <i>(exemple : lorsque les gens utilisent un langage désobligeant)</i>	<b>Émotion connexe</b> <i>(exemple : colère)</i>	<b>Réaction corporelle</b> <i>(exemple : le visage devient rouge, les muscles se contractent, le rythme cardiaque s'accélère)</i>



La communication non verbale est également importante. Et c'est particulièrement vrai aux TNO, où les communications sont souvent teintées de réalités linguistiques et culturelles. Ainsi, chez certains peuples autochtones, le fait de hocher la tête ne signifie pas nécessairement que l'on est d'accord; cela peut simplement indiquer que l'on vous écoute.

Réfléchissez aux modes de communication verbale et non verbale employés par les gens de votre collectivité lorsqu'il est question :

- d'appréciation;
- de colère;
- de respect;
- de frustration.
- *Choisissez une autre émotion*

## Capacité à écouter



Bien écouter les autres est une aptitude que de nombreux leaders s'efforcent de maîtriser. Notre cerveau est surchargé de stimulus qui peuvent nous distraire facilement. Les distractions peuvent être physiques, comme un bruit de fond ou l'accent d'une personne qui complique la compréhension de son propos. Elles peuvent également se présenter lorsque nous perdons le fil de nos pensées ou nous préparons à répondre à un interlocuteur, ce qui fait que nous n'écoutons plus attentivement ce que l'autre est en train de nous

dire.

Il est important de prendre le temps d'examiner notre façon d'écouter les autres. Si nous écoutons activement, c'est que nous voulons comprendre et non répondre. Les leaders efficaces le sont parce que ceux qui les soutiennent leur font confiance et ont le sentiment d'être compris.

Lorsque vous êtes dans une position de leadership, il peut arriver que vous ressentiez de la pression pour réagir rapidement. Cependant, il est important de prendre le temps de bien comprendre tous les aspects du problème en écoutant les points de vue des autres et ensuite de répondre de manière appropriée, selon votre compréhension de ce que vous avez entendu. En résumant ce que vous retenez de ce qui a été dit, vous clarifiez votre compréhension du problème, et vous indiquez à la personne qui soulève le problème que vous avez pris le temps de l'écouter et que vous avez également pris le temps de réfléchir à votre réponse.



## Résumé

En tant que personne élue, il est important d’avoir la confiance en soi nécessaire pour réfléchir rapidement. Toutefois, il est conseillé de retenir vos premières réflexions et idées sur des questions qui peuvent sembler controversées ou conflictuelles et de faire un examen complet de la question. Le fait de prendre le temps de réfléchir à la position que vous adopterez avant de la communiquer clairement est une excellente façon d’entretenir une communication claire et efficace.

### Notes supplémentaires

---

---

---

---

---

---

---

---