

Distinguer faits et interprétations

Nous interprétons souvent les faits sans même nous en rendre compte. Ces interprétations sont très utiles, mais elles peuvent aussi nuire à la communication si nous n'acceptons pas de les remettre en question.

Bon nombre de difficultés de communication résultent d'une confusion entre les faits et les interprétations. La plupart du temps, nous interprétons sans même nous en rendre compte. Pour vous en convaincre, lisez l'anecdote suivante et essayer de répondre à la question posée.

Une dame rencontre une de ses connaissances qu'elle n'a pas vue et dont elle n'a plus entendu parler depuis dix ans. Après l'avoir saluée, elle lui demande si le petit garçon qui l'accompagne est son fils. L'autre personne lui répond par l'affirmative en ajoutant qu'elle est mariée depuis environ six ans. La dame se tourne alors vers le petit garçon pour lui demander son nom. L'enfant lui répond qu'il s'appelle comme son père, et la femme s'exclame : « Alors tu dois t'appeler Pierre ! ».

Comment cette dame pouvait-elle savoir le nom du père de cet enfant alors qu'elle ne savait même pas que cette personne était mariée ?

Vous n'avez pas trouvé ? Peut-être avez-vous fait une interprétation qui vous empêche d'arriver à la bonne solution... qui est aussi la plus simple.

Avantage de l'interprétation

L'interprétation permet de grandes économies de paroles. Par exemple, il est plus simple de dire « Il est furieux ! » que « Son visage est devenu rouge, il transpire abondamment, il ouvre tout grand les yeux et il s'exprime d'une voix très forte. ».

Inconvénient de l'interprétation

Les interprétations deviennent problématiques lorsqu'on les confond avec les faits. Les faits sont indiscutables alors que les interprétations sont toujours subjectives. Si on les confond, on oublie de vérifier le bien-fondé des interprétations. On les prend pour acquises, on est convaincu d'avoir raison et on se comporte comme tel.

Exemples :

- Mon fils n'a toujours pas rangé sa chambre après ma troisième demande (le fait), j'en conclus qu'il est paresseux ou de mauvaise volonté (l'interprétation). Je le punis (réaction).
- Mon épouse demande conseil à une amie plutôt qu'à moi (le fait), j'en conclus qu'elle n'a plus confiance en moi (l'interprétation). Je fais la tête (réaction).

Comment distinguer le fait de l'interprétation ?

Il importe donc de bien distinguer les interprétations des faits. Un moyen d'y parvenir est d'essayer de faire précéder le propos que l'on va tenir par un verbe de perception : voir, entendre, etc. Si on y arrive, il s'agit d'un fait. Sinon, c'est une interprétation. Par exemple, «

Il frappe sa petite sœur » traduit un fait parce qu'on peut dire : « Je vois qu'il frappe sa petite sœur ». Par contre, on ne peut jamais dire : « Je vois qu'il est méchant ». La méchanceté ne se voit pas, elle s'interprète toujours dans un code culturel donné. On dirait donc : « J'en conclus qu'il est méchant ». C'est par conséquent une interprétation, et comme telle, elle peut être remise en question à tout moment.

Question :

Etes-vous toujours persuadé que la personne rencontrée par la dame de l'anecdote est bien une femme ?

Exercice (et jeu) : L'histoire du Baron

Un Baron dort dans son lit lorsqu'un cambrioleur entre dans sa chambre pour lui dérober un objet de grande valeur. Le Baron se réveille. Le cambrioleur s'approche du Baron et lui dit « rends-toi ». Le Baron se rendort et le cambrioleur subtilise l'objet.

Le lendemain, la police est avertie et procède à un interrogatoire. Un domestique est soupçonné du vol mais la police ignore le quel.

Le domestique ne sera jamais inquiété. Il sait pertinemment bien que le Baron ne va pas le dénoncer ?

Pourquoi ?

L'assertivité ou affirmation de soi

Souvent injustement confondu avec l'agressivité, les individus assertifs ne sont ni passifs, ni agressifs dans leurs relations interpersonnelles.

L'assertivité c'est la capacité d'exprimer ses sentiments et d'affirmer ses droits, tout en respectant les sentiments et les droits des autres. La communication assertive consiste à exprimer de façon claire et directe des sentiments et besoins aux autres, sans pour autant chercher à les frustrer ou à les offusquer, de façon intentionnelle.

Avantage de l'affirmation de soi :

Les gens assertifs ont moins de conflits interpersonnels dans leurs vies.

Inconvénient de l'affirmation de soi :

Bien que le comportement assertif soit naturel chez certaines personnes, cette habileté peut doit le plus souvent s'apprendre.

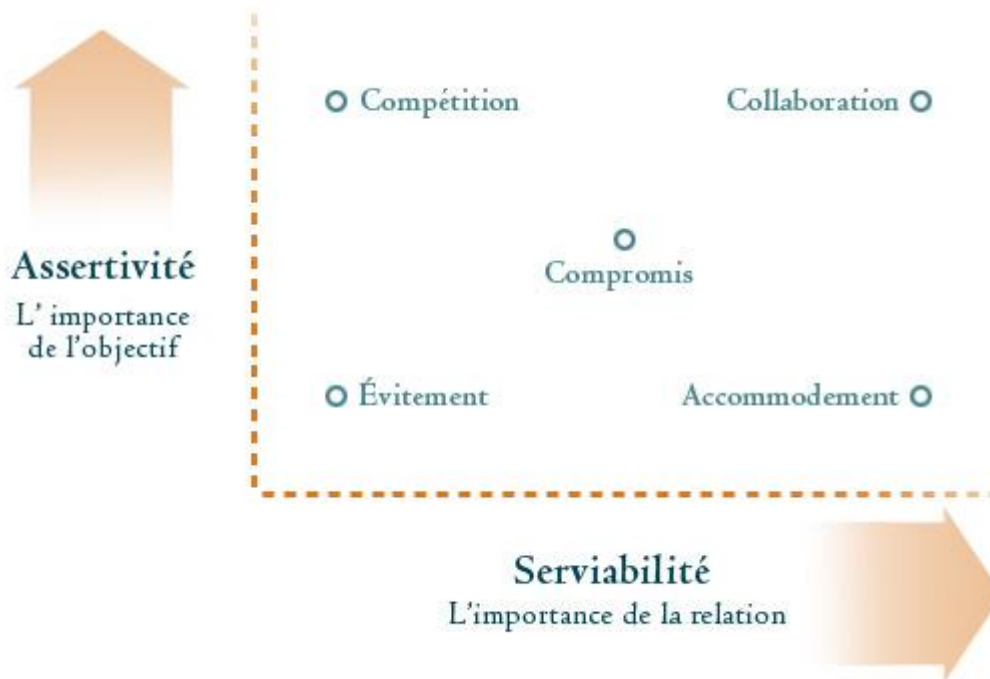
Conseils pour être plus assertif

- Croyez au maximum en vous-même – pensez toujours positivement et abreuvez vous d'un dialogue intérieur positif.
- Acceptez le fait que vous ne pouvez pas changer les autres personnes.
- Apprenez à répondre, pas à réagir.
- Arrêtez de vous en prendre à vous-même pour vos décisions et vos comportements.
- Ayez comme objectif la résolution de la situation, et non l'autodéfense.

Les éléments qui handicapent la communication

- Le « tu » qui tue (message en « je »)
 - Tu es agaçant **↔** je suis agacé
- Le « mais » qui réduit
 - « Oui mais »
- Le « faut qu'on » et le « y a qu'à »
- Les « toujours », « jamais » « absolument »

L'assertivité et le travail d'équipe



Matrice des attitudes

AVEC LES IDÉES			
DUR (ferme)	4 ASSERTIF	2 AGRESSIF	Tendances naturelles
DOUX (instable)	1 POIRE (complaisance)	3 ROQUET	
	DOUX ("gentil")	DUR ("offensif")	Avec les PERSONNES

Le diagramme inclut une diagonale rouge allant du coin inférieur gauche vers le coin supérieur droit, et une flèche rouge incurvée à droite.

- La « bonne poire » : je lâche sur les idées pour préserver les personnes. Je me tais, ou je fais preuve de complaisance en trahissant mes positions pour ne pas déplaire ou ne pas fâcher. Cela maintient une bonne relation, mais au détriment de soi.

- L'« agressif » : je maintiens mes positions sans tenir compte de celles de l'autre. C'est une utilisation de la force, qui dégrade la qualité relationnelle.
- Le « roquet » : on finit par lâcher sur les idées tout en restant émotionnellement dans l'affrontement. C'est l'attitude du roquet : il aboie, mais ça s'arrête là. Aucune efficacité, et en prime une dégradation de la relation.
- L'« assertif » : elle conjugue la fermeté et l'authenticité du langage avec le respect de l'autre. Elle consiste donc à dissocier le point de vue et l'expression de la qualité relationnelle : je peux communiquer de manière authentique et ferme sur le fond, mais je garde respect, voire admiration ou (au sens large) amour de mon interlocuteur, avec un ton agréable.

Analyse de votre équipe de travail?

1. Différents membres et rôles :
2. Objectifs :
3. Problèmes :
4. Relations :
5. Niveau d'engagement :
6. Processus :
7. Supervision :
8. Evaluation :
9. Feed-back (communication des résultats) :

Quelle différence entre un groupe et une équipe ?

<input checked="" type="checkbox"/>	Groupe	<input checked="" type="checkbox"/>	Equipe
	Le chef domine et contrôle		Le chef facilite et encadre
	Les objectifs sont fixés par l'organisation		Les objectifs sont fixés par les membres de l'équipe
	Le chef dirige les réunions		Les réunions sont faites de discussions interactives
	Le chef donne les ordres		L'équipe planifie les tâches
	L'accent est mis sur la performance individuelle		L'accent est mis sur la performance de l'équipe
	Les travailleurs sont en concurrence		Les travailleurs fonctionnent de manière collaborative
	La communication est verticale		La communication circule dans les deux sens
	Les travailleurs font de la rétention d'infos		L'information est partagée
	Les décisions sont prises par le chef		Les décisions sont prises par l'équipe
	Tâches peu complexes		Tâches complexes
	Organisation connue de tous		Organisation évolutive et adaptative
	Peu chronophage		Chronophage
	Peu désorganisatrice		Désorganisatrice
	Peu sujet aux critiques		Sujet aux critiques

Comment travailler en équipe ?

- Travailler en équipe, c'est se concentrer sur des objectifs communs.
- Il est important que chacun s'investisse dans le projet et qu'il s'engage personnellement pour atteindre l'objectif.
- La répartition des tâches doit être claire et connue par tous, et ce, en étant en parfaite adéquation avec le profil des personnes concernées.
- La confiance, c'est une condition nécessaire à la circulation du savoir au sein de l'équipe.
- Sans confiance, on ne sait pas résoudre les problèmes difficiles, et l'on ne peut pas gérer les conflits.
- Sans confiance, on ne sait pas innover.
- La confiance motive les personnes à partager ce qu'elles savent et à apprendre des autres.
- Avoir l'esprit d'équipe, c'est être solidaire, et aider son collaborateur lorsqu'il est face à un

- Travailler dans un climat chaleureux et détendu : il s'agit de développer chez les membres de l'équipe une motivation forte, le plaisir et la volonté de travailler avec un groupe avec qui l'on se sent bien.

Feriez-vous un bon coéquipier ?

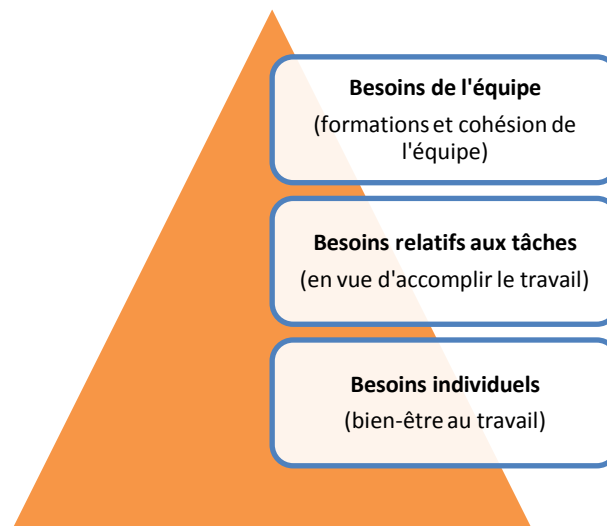
1. Participez-vous activement aux discussions ?
2. Ecoutez-vous les avis des autres ?
3. Commentez-vous les suggestions des autres ?
4. Faites-vous des suggestions ?
5. Offrez-vous votre soutien ?
6. Participez-vous à la fixation des objectifs ?
7. Faites-vous de la résistance face aux nouveautés ?
8. Avez-vous peur des risques ?
9. Connaissez-vous la culture de votre entreprise ?
10. Réfléchissez-vous à votre action et à la manière que votre travail s'imbrique à l'ensemble.
11. Cherchez-vous à améliorer vos compétences ?
12. Exprimez-vous vos opinions ?
13. Défendez-vous ce en quoi vous croyez sans être buté ?
14. Faites-vous des compromis afin d'aboutir à un compromis ?
15. Etes-vous compétitif au sein de votre équipe ?
16. Coopérez-vous suffisamment ?
17. Soutenez-vous vos équipiers ?
18. Partagez-vous les informations ?
19. Formez-vous vos équipiers ?
20. Encadrez-vous les nouveaux venus ?
21. Exprimez-vous votre reconnaissance ?
22. Connaissez-vous vos coéquipiers ?
23. Avez-vous confiance en vous sans être arrogant ou orgueilleux ?
24. Résolez-vous rapidement vos désaccords ?
25. Laissez-vous pourrir un conflit ?
26. Initiez-vous au travail des autres ?
27. Aidez-vous un coéquipier en cas de surcharge de travail ?
28. Analysez-vous vos progrès et ceux de l'équipe ?
29. Faites-vous les démarches nécessaires pour régler un problème ?
30. Célébrez-vous les succès de votre équipe ?
31. Faites-vous de votre mieux pour le bien de l'équipe ?
32. Faites-vous passer le bien de l'équipe avant le vôtre ?

Conditions pour une équipe efficace :

- partage de l'information;
- autonomie et sentiment de satisfaction;
- relations de confiance et compréhension mutuelle;
- objectifs clairs;
- responsables les uns des autres;
- résultat de l'équipe supérieur à la somme des résultats qu'auraient atteints individuellement les membres de l'équipe;
- valorisation de l'apport de chaque personne, quel que soit son niveau;
- nouvelles connaissances grâce au travail et à l'apprentissage en commun;
- processus et structure pour résoudre des problèmes et des questions complexes;
- idées neuves et nouvelles perspectives;
- mise en pratique des connaissances acquises pour améliorer les services de l'organisation;
- processus de communication afin de partager l'information, les connaissances et les expériences;
- climat où les membres écoutent les différents points de vue;
- ressources nécessaires fournies pour faire le travail.

Trois besoins fondamentaux pour le développement des individus et des groupes

Lorsqu'on pense à la dynamique de groupe, il est important de se rappeler qu'entrent en jeu trois niveaux de besoins fonctionnels qui peuvent affecter la productivité et le déroulement des activités:



Tout comme les individus, les groupes ont aussi trois besoins interpersonnels fondamentaux (Schutz) :



Inclusion:

C'est le besoin qu'ont les individus de partager, de faire participer d'autres personnes à leurs activités. Cette notion recouvre également le besoin d'être reconnu, d'interagir avec les autres et d'être accepté par eux.

Contrôle:

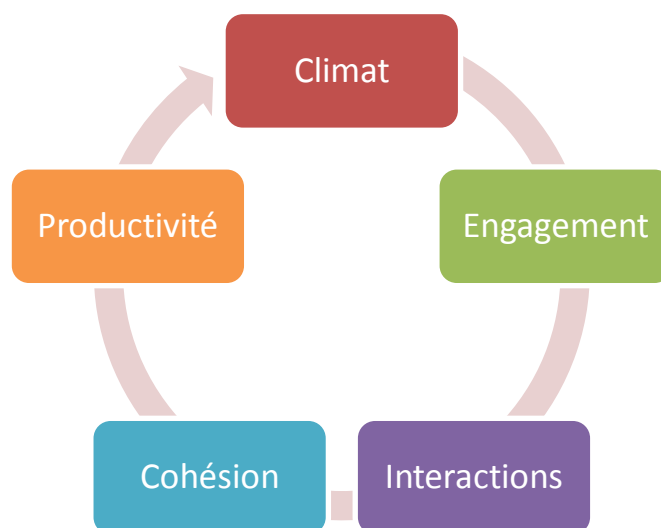
C'est le besoin qu'ont les individus d'exercer une influence, de prendre des responsabilités, de se sentir compétent et de prendre leur vie en mains.

Ouverture :

C'est le besoin qu'ont les individus de faire confiance, d'accorder un appui affectif et d'être sincère. C'est aussi le besoin de se sentir en sécurité et de se faire des amis.

Votre groupe est-il en bonne santé?

Quels sont les facteurs de développement sur lesquels vous pouvez travailler avec les membres de votre groupe pour une plus grande satisfaction personnelle?



Climat :

Il s'agit tant de l'environnement physique que du climat émotionnel, tous deux étant très importants pour le bien-être et la croissance du groupe.

Engagement:

L'engagement est déterminé par l'intérêt qu'éprouvent les uns pour les autres les membres du groupe, et par les activités ou les produits du groupe.

Interactions:

Il s'agit d'une indication majeure de la santé de votre groupe. Si davantage de membres interagissent les uns avec les autres, le groupe sera plus susceptible de se développer et d'accomplir sa tâche.

La **cohésion** et la **productivité** sont les résultats visibles de la bonne santé d'une équipe.

Comment fonctionner dans des équipes et des groupes de travail productifs

- Ayez des objectifs clairs et réalistes
- Ayez les moyens pour bien travailler ensemble
- Ayez les modes de communication simples et utiles