

LES RÈGLES DE BASE DE LA CONVERSATION

« Une conversation est un dialogue, pas un monologue ». – Truman Capote

Tout travail nécessite de la communication – et vous devrez peut-être aborder des sujets difficiles. Votre défi est de créer des discussions ouvertes et productives où les gens peuvent partager leurs expériences et points de vue en toute sécurité, et sont ouverts à l'apprentissage. Commencez par suivre quelques règles fondamentales qui s'appliquent à toutes les conversations, avec des collègues, en équipe ou en groupe¹.

1

PRÉSUMEZ QUE L'INTENTION EST POSITIVE

- Adoptez une attitude visant à ce que la conversation ait des effets bénéfiques.
- Faites abstraction de vos jugements, points de vue et préjugés, et concentrez-vous sur ce que la personne veut vraiment dire – et reconnaissez que vous ne savez pas tout de son véritable objectif ou sur son vécu.
- Faites attention aux signaux non verbaux (p. ex. expressions du visage, langage corporel et silence).
- Demandez à votre interlocuteur (trice) si vous êtes bien compris, et si vous avez bien saisi son propos.

2

ENGAGEZ-VOUS DANS UN DIALOGUE – PAS DANS UN DÉBAT

- Le dialogue est ouvert : vous faites part de vos expériences, points de vue et perspectives, et vous apprenez des autres.
- Soyez ouvert aux avis contraires, à ce que l'autre comprend, et expliquez de nouveau si nécessaire.
- L'objectif est l'apprentissage partagé – et non de gagner un débat.

3

EXIGEZ DE VOUS-MÊME ET DES AUTRES DE FAIRE PREUVE D'HUMILITÉ CULTURELLE²

- Faites une pause d'introspection, pour analyser vos hypothèses, vos comportements et vos expériences. Agissez comme modèle à cet égard pour les autres.
- Suggérez d'autres façons de penser et de parler lorsque vous remarquez que les autres ont des comportements biaisés.

4

SOYEZ OUVERT, TRANSPARENT ET PRÊT À ADMETTRE VOS ERREURS

- Pratiquez, pratiquez, pratiquez. La communication honnête est une compétence à développer.
- Acceptez le fait que vous n'aurez pas toujours le mot juste.
- Considérez la mauvaise communication d'une manière ouverte et positive : l'objectif est de comprendre, et non d'accuser.

5

ADHÉREZ AU POUVOIR D'UNE ÉCOUTE HUMBLE

- Ne vous contentez pas d'entendre ce que quelqu'un vous dit – Écoutez-le (la).
- Mettez votre ego de côté ainsi que vos hypothèses et points de vue de manière à pouvoir réfléchir et apprendre des expériences de l'autre³.

6

CRÉEZ DES ESPACES DE CONFIANCE ET DE SÉCURITÉ – OÙ UN PEU D'INCONFORT EST OK

- Admettez que le partage des points de vue implique la prise de risques et que cela peut créer un malaise.
- Soyez ouvert à tester toutes sortes d'approches – différentes personnes se sentiront en sécurité de différentes façons, selon leur bagage culturel, leurs expériences et leurs attentes.

7

ENGAGEZ-VOUS DANS DES CONVERSATIONS QUI COMPTENT EN PRENANT LA PAROLE POUR CONSTRUIRE DES PONTS

- Engagez-vous dans des conversations qui suscitent un sentiment d'appréciation et de respect des différences chez les gens.
- Soyez disposé à prendre la parole en tant qu'expert de l'inclusion, lorsque vous rencontrez des situations difficiles ou des comportements incitant à l'exclusion, des préjugés et de la discrimination.

¹ Catalyst, *Engaging in Conversations About Gender, Race, and Ethnicity in the Workplace* (2016).

² Marcie Fisher-Borne, Jessie Montana Cain, and Suzanne L. Martin, "From Mastery to Accountability: Cultural Humility as an Alternative to Cultural Competence," *Social Work Education: The International Journal*, vol. 25, no. 2: p. 165-181.

³ Catalyst, *Inclusive Leadership Training: Leading With Effective Communication* (2016).

