

**TRACOM® GROUP**

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY®



# **SOCIAL STYLE® et des entretiens décisifs**



Swiss Association for Quality

**SOCIAL STYLE CONNECTIONS**

## Aperçu

Le livre « Conversations cruciales »<sup>1</sup> offre des conseils pour les conversations où le risque d'échec est élevé. Les auteurs (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler) présentent un modèle pour gérer les conversations potentiellement catastrophiques, qui augmente les chances d'aboutir à un résultat positif pour toutes les parties concernées. Les modèles « Crucial Conversations » et « SOCIAL STYLE » se complètent à bien des égards. Ce livre blanc traite des synergies entre SOCIAL STYLE et Crucial Conversations.

## CONNEXIONS SOCIAL STYLE

SOCIAL STYLE est le modèle le plus efficace au monde en matière de compétences interpersonnelles. La série de livres blancs Connections examine comment SOCIAL STYLE complète et soutient d'autres programmes populaires destinés au monde du travail, notamment le leadership situationnel, l'intelligence émotionnelle, les conversations cruciales et les cinq dysfonctionnements d'une équipe.

Le Crucial Conversations Model® est une marque déposée de Vital Smarts®. Le groupe TRACOM n'a aucun lien avec VitalSmarts® ou le Crucial Conversations Model. De plus, ni VitalSmarts® ni les éditeurs, auteurs ou autres représentants du livre n'ont examiné ou approuvé ce document.

# Introduction

Le livre Crucial Conversations contient des conseils pour mener des conversations qui ont de fortes chances d'échouer. Les auteurs (Patterson, Grenny, McMillan & Switzler) présentent un modèle permettant de mener des conversations potentiellement catastrophiques de manière à augmenter les chances d'aboutir à un résultat positif pour toutes les parties concernées. Si la capacité à mener des conversations efficaces peut être un atout dans tous les domaines de notre vie, les auteurs affirment que, sur le lieu de travail, les personnes les plus influentes et les plus performantes sont celles qui savent maîtriser les conversations cruciales.

Les modèles « Crucial Conversations » et « SOCIAL STYLE » se complètent dans deux domaines spécifiques. Premièrement, le concept de « Style under Stress » est très similaire au comportement de secours du SOCIAL STYLE Model™. Le modèle de style complète l'efficacité des stratégies de communication présentées dans le livre par des conseils liés au style qui peuvent rendre les techniques de « Crucial Conversations » encore plus efficaces. Deuxièmement, le modèle « Crucial Conversations » traite de l'importance de l'empathie et d'autres capacités de feedback pour comprendre le contexte des conversations et pas seulement leur contenu. Là encore, le modèle SOCIAL STYLE peut accroître l'efficacité de ces stratégies en décrivant les comportements liés à l'utilisation des capacités de feedback.

Les profils TRACOM constituent une autre façon dont le modèle est amélioré par le modèle de style. Les différents profils offrent aux individus une mesure de leur performance dans certains des domaines décrits par « Crucial Conversations », en particulier en ce qui concerne les compétences en matière de feedback et le style. Ce type d'informations est essentiel pour motiver les gens à mettre en pratique et à développer leurs compétences.

## Éléments clés de Crucial Conversations

Le modèle « Crucial Conversations » repose sur le principe que nous ne pouvons contrôler que nous-mêmes. Le conseil général des auteurs pour s'améliorer, résumé dans le dernier chapitre, est similaire aux étapes de TRACOM pour accroître l'efficacité interpersonnelle : apprendre à se connaître, se contrôler, apprendre à connaître les autres et agir pour les autres.

Les auteurs soulignent à plusieurs reprises l'importance de l'introspection (apprendre à se connaître, se contrôler). Sur la base de cette perception de soi, ils donnent des conseils pratiques pour mener des conversations cruciales (apprendre à connaître les autres, faire quelque chose pour les autres).

Les éléments clés du modèle et leur relation avec le style et la polyvalence sont décrits dans les sections suivantes.

# Qu'est-ce qu'une conversation décisive ?

Trois facteurs distinguent une conversation décisive d'une conversation normale :

- Les enjeux sont importants
- Les opinions divergent
- Les émotions sont vives

Dans de telles situations, les auteurs recommandent de commencer par définir les bonnes motivations et de se concentrer sur ses propres objectifs. Il faut se demander : qu'est-ce que je souhaite vraiment atteindre et quels sont mes objectifs ? En raison de l'atmosphère tendue qui règne lors des conversations critiques, il est probable que les personnes stressées retombent dans leur style habituel ou recourent à leur comportement de secours.

## Modèles de comportement sous l'effet du stress :

### Comportement de secours

Comment reconnaître les discussions critiques ? Différentes personnes (différents comportements) montrent des signes différents indiquant qu'elles sont stressées pendant une discussion. Ces signes peuvent être de nature physique (bouche sèche), émotionnelle (colère intérieure) ou comportementale (pointer du doigt). Les signaux comportementaux sont les plus faciles à reconnaître pour les autres et sont liés à des différences de style. Par exemple, les styles expressifs ont tendance à élever la voix, tandis que les styles analytiques ont tendance à baisser la voix.

Si vous remarquez ces signes de stress, vous devez prendre du recul, ralentir et « remettre votre cerveau en marche » avant que la situation ne devienne incontrôlable. En d'autres termes, gardez le contrôle de vous-même. Lorsque les gens ne se sentent pas en sécurité dans les conversations, ils adoptent un comportement de secours que le modèle divise en deux grands domaines : le silence ou la violence.

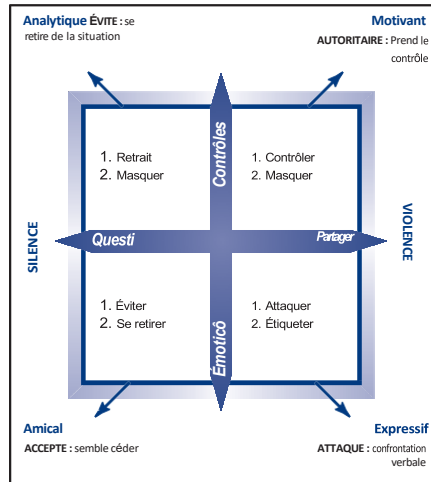
*Voici trois formes courantes de silence :*

- Le masquage
- Éviter
- Retrait

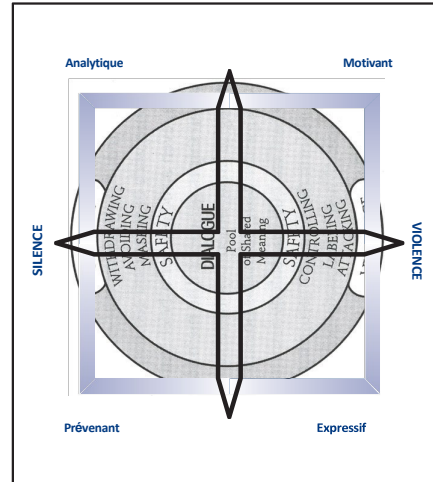
*Les trois formes courantes de violence sont les suivantes :*

- Contrôle autoritaire
- Étiquetage
- Attaquer

Ces comportements ressemblent fortement aux comportements de secours décrits dans le modèle TRACOM. Le tableau de la page suivante montre quels comportements sont les plus fréquents et les plus probables pour chaque style.



*STYLE SOCIAL Sauvegarde  
Comportements et silence et  
violence associés  
Comportements.*



*Superposition des modèles SOCIAL  
STYLE et Crucial Conversations.*

Ici aussi, les auteurs accordent une grande importance à l'introspection (Know Yourself). Nous devons être attentifs à l'impact de notre propre comportement face au stress sur les autres et, si nécessaire, adapter notre stratégie de communication. Une façon de modifier notre comportement consiste à être attentif aux préférences stylistiques des autres et à interagir avec eux de la manière qu'ils préfèrent.

Le modèle « Crucial Conversations » se concentre presque exclusivement sur la reconnaissance de ses propres signaux de stress et sur leur contrôle à l'aide de stratégies de communication spécifiques. SOCIAL STYLE complète ces stratégies en apprenant aux gens à reconnaître le stress et la tension chez les autres, que les leurs. Il est essentiel qu'il montre également aux gens comment comprendre les STYLES SOCIAUX des autres, ce qui leur donne un aperçu des meilleurs moyens de communication avec eux. De cette manière, les techniques de Crucial Conversations peuvent être adaptées à des personnes ayant des styles différents.

## Compétences en matière de

Afin de rétablir la sécurité, le modèle « Crucial Conversation » présente une série de compétences de dialogue. Ces compétences de dialogue peuvent être utilisées dans le cadre du feedback et de l'action pour les autres. Les compétences de dialogue comprennent une multitude de mécanismes différents pour créer des conversations productives. Il est important que ces compétences de dialogue soient toujours utilisées dans les conversations cruciales, lorsque les gens se trouvent dans leur comportement de secours.

*Les compétences en matière  
de dialogue comprennent :*

- Commencez avec le cœur
- Apprenez à observer
- Créer un sentiment de sécurité
- Contrôlez vos émotions
- Définissez votre propre chemin
- Découvrez les méthodes des autres
- Agissez

# AMPP : compétences en matière de feedback

L'une des compétences de dialogue les plus importantes consiste à encourager les autres à partager leurs pensées ou, comme le décrit le livre, à « explorer les chemins des autres ». Il existe quatre techniques d'écoute pour encourager les autres à s'exprimer. Ces quatre compétences correspondent essentiellement aux compétences de feedback de TRACOM et peuvent être utilisées pour améliorer la polyvalence interpersonnelle d'une personne.

- Demandez pour lancer la conversation
- Reφέtez pour confirmer les sentiments
- Paraphraser pour reconnaître l'histoire
- Donnez la priorité lorsque vous êtes dans l'impasse

## QUESTIONS

Demander simplement à quelqu'un d'exprimer son opinion est une méthode efficace pour lancer la discussion. Cette technique apparemment simple est liée au premier élément du feedback, l'écoute active. Posez d'abord la question, puis écoutez attentivement.

## REFLÉTER

Cette technique est utilisée lorsque les signaux non verbaux (voix ou posture) d'une personne indiquent que ses émotions ne correspondent pas à ce qu'elle dit. En d'autres termes, il s'agit d'utiliser l'empathie pour comprendre les autres, puis de leur décrire comment ils apparaissent ou se comportent.

Par exemple, une personne au style amical pourrait dire que tout va bien, mais ses expressions faciales et son langage corporel suggèrent le contraire. En lui faisant remarquer qu'elle semble mal à l'aise, vous créez un environnement sûr pour qu'elle poursuive la conversation.

## PARAPHRASER

Cette technique consiste à répéter le message de votre interlocuteur avec vos propres mots. C'est également un moyen supplémentaire de rassurer votre interlocuteur et de lui montrer que vous vous efforcez de comprendre son point de vue.

La paraphrase s'apparente au concept de polyvalence dans la communication adaptative. Elle consiste à communiquer avec quelqu'un dans des termes qu'il peut comprendre et est plus efficace lorsque vous tenez compte de ses préférences stylistiques.

## PRIORISEZ

Cette technique est utilisée lorsque l'autre personne ne se sent toujours pas suffisamment en confiance pour s'ouvrir. Utilisez cette technique si vous pensez que la personne a encore quelque chose à dire et qu'elle pourrait le faire avec un peu plus d'effort de votre part. Vous dites ce que vous pensez que la personne pense.

Cette technique n'est qu'une extension des techniques précédentes et englobe tous les aspects du feedback : écoute active, empathie et communication adaptative.

## Exemple

### STYLE SOCIAL ET CONVERSATION DÉCISIVE

Pour illustrer le lien entre le style et ce modèle, prenons l'exemple d'une personne au style expressif qui se retrouve dans une confrontation verbale avec un collègue au style amical. Elle sort de son mode de retrait, mais seulement après que le mal soit déjà fait. Le modèle « Crucial Conversations » conseillerait à cette personne de se retirer de la situation et de « créer un climat de sécurité » afin de reprendre le dialogue. Cependant, comme tout le monde n'est pas pareil, il est utile de comprendre les préférences du style amical.

Par exemple, comme les personnes ayant un style de communication amical peuvent hésiter à exprimer leur opinion, la personne ne devrait pas seulement demander l'avis de son collègue, mais le faire de manière très ouverte et sincère. Les personnes ayant un style de communication amical disent parfois que tout va bien, alors qu'en réalité, elles ressentent encore une tension non résolue. Grâce à cette conscience du style de communication, le collègue peut faire preuve d'empathie pour reconnaître les signaux non verbaux qui indiquent que la personne se sent toujours mal à l'aise, puis utiliser des stratégies de communication adaptatives pour engager la personne dans une nouvelle conversation. Cette technique n'est qu'une extension des techniques précédentes et englobe tous les aspects du feedback : écoute active, empathie et communication adaptative.

## Deux têtes valent mieux qu'une

### COMMENT LE STYLE DE COMPORTEMENT SOCIAL ET LES CONVERSATIONS IMPORTANTES SE FAVORISENT MUTUELLEMENT

Le modèle « Crucial Conversations » propose des stratégies efficaces pour mener des conversations constructives et productives. Suivre les conseils de ce livre peut aider les individus à établir de meilleures relations grâce à une meilleure communication. L'intégration du SOCIAL STYLE peut améliorer l'efficacité des compétences en communication en enseignant comment adapter la communication aux styles comportementaux et aux préférences des autres.

## Avantages et résumé

Crucial Conversations est un modèle de communication efficace avec des personnes dans des situations où la tension est forte et où les gens sont sur la défensive. Il s'inscrit donc dans le modèle SOCIAL STYLE. Cependant, le style et la polyvalence sont des extensions de Crucial Conversations, car ils décrivent des moyens d'interagir avec les gens dans tous les domaines du travail, et pas seulement lors de conversations critiques où la tension est forte. En fait, le modèle de style fournit des outils pour communiquer et interagir avec les autres qui peuvent réduire la probabilité que la communication devienne « cruciale ». Il s'agit donc d'une approche proactive de la communication.

Le modèle de style fournit des outils pour déterminer les styles de vos collègues, ainsi que des conseils importants pour communiquer avec des personnes de tous styles. De plus, le profil SOCIAL STYLE & Adaptabilité permet aux individus de mesurer et de comprendre leur style et leurs capacités à communiquer des commentaires.

## RÉFÉRENCES

1. [www.vital-smarts.com/crucialconversations\\_book.aspx](http://www.vital-smarts.com/crucialconversations_book.aspx)

Le Crucial Conversations Model® est une marque déposée de Vital Smarts®. Le groupe TRACOM n'a aucun lien avec VitalSmarts® ou le Crucial Conversations Model. De plus, ni VitalSmarts®, ni les éditeurs, auteurs ou autres représentants du livre n'ont examiné ou approuvé ce document.

# À PROPOS

# TRACOM<sup>®</sup> GROUP

THE SOCIAL INTELLIGENCE COMPANY<sup>®</sup>

## **[POURQUOI nous faisons cela]**

Nous sommes convaincus qu'une meilleure compréhension de soi et des autres rend le monde meilleur.

## **[CE QUE nous faisons]**

Nous synthétisons nos connaissances en contenus d'apprentissage et ressources exploitables qui améliorent les performances des individus dans tous les domaines de leur vie. C'est ce que nous appelons l'intelligence sociale.

## **[COMMENT nous le faisons]**

Grâce à la recherche et à l'expérience, nous mettons au jour les obstacles cachés qui empêchent les individus de développer leur plein potentiel

et déterminons comment les surmonter.

**Pour plus d'informations, veuillez contacter [info@patraeus.ch](mailto:info@patraeus.ch) ou appeler le +41(0) 91.940.29.00.**