Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

La communication au travail

À l’heure actuelle, l’aptitude à communiquer efficacement en milieu de travail est une habileté essentielle à la réussite professionnelle. Elle se situe au premier rang des qualités personnelles recherchées par les employeurs qui ont compris que leur organisation ne pourrait réussir si la communication à l’interne et avec la collectivité qu’elle dessert laissait à désirer. Cependant, bon nombre d’employés continuent d’être insatisfaits de la qualité de la communication au sein de leur organisation. Afin d’y remédier, n’hésitez pas à faire le premier pas en perfectionnant vos compétences. Une communication transparente et cohérente contribue à améliorer le déroulement des activités et les relations interpersonnelles au travail, en plus de favoriser les possibilités d’avancement de carrière.



Des conseils pratiques

Les mots ne représentent qu’environ 20 % du message que vous transmettez. Il est donc essentiel que vous soyez conscient de votre langage corporel et du ton de voix que vous adoptez. Voici quelques suggestions à retenir.

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d’information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.

Soyez attentif aux messages transmis par votre corps

- Pensez au message que vous désirez transmettre. Assurez-vous que les mots choisis et votre corps traduisent le même message.
- Si vous ne croyez pas ce que vous dites, votre langage corporel risque de révéler vos sentiments. Par exemple, si vous répondez « Mais non, je ne suis pas du tout fâché », mais votre visage est écarlate et vous grincez des dents, il est fort probable que la personne ne vous prendra pas au sérieux.
- Demandez-vous si votre posture suggère un manque d'intérêt, même si ce n'est pas le cas.
- Détendez-vous et, si vous êtes assis, penchez-vous légèrement vers l'avant pour manifester votre intérêt envers la personne qui vous parle.
- Hochez de la tête et dites « oui », « exactement » ou « je comprends » pour montrer à votre interlocuteur que vous l'écoutez attentivement.
- Lors de conversations, maintenez un contact visuel afin de manifester votre intérêt.
- Évitez de bouger continuellement; faites quelques gestes de la main pour montrer votre attention.
- Établissez des relations de confiance vous permettant de communiquer ouvertement et honnêtement.
- Manifestez votre intérêt.
- Montrez aux gens qu'ils sont importants en concentrant toute votre attention sur ce qu'ils vous disent, plutôt que de simplement les entendre parler.
- Pendant que la personne vous parle, évitez de penser à ce que vous allez répondre et soyez attentif à ce qu'elle vous dit.
- Il est souvent bon de reformuler ce que vous avez compris afin de vérifier votre interprétation du message transmis par votre interlocuteur.
- Si vous n'êtes pas certain d'avoir bien compris ce que la personne vous a dit ou demandé, n'hésitez pas à lui poser des questions.

Améliorez la qualité de vos messages directs

- Afin de découvrir comment vous vous exprimez, enregistrez-vous en train de parler.
- Un souffle court pourrait affaiblir votre voix.
- Un manque d'énergie risque de laisser entendre un manque d'autorité ou de conviction.
- Si vous terminez vos phrases avec une intonation plus élevée, elles ressembleront à une question et donneront l'impression d'un manque de confiance en soi ou d'un doute à l'égard de vos arguments.
- Utilisez les bons mots.
- Évitez d'y aller par quatre chemins et prévenez ainsi les malentendus.
- Exprimez les sentiments à la première personne, en disant « je » plutôt que « tu » ou « vous ». Par exemple, si vous dites « Je suis exaspérée par. », votre message sera probablement mieux accueilli par votre interlocuteur que « Vous m'énervez ».
- Si vous demandez de l'aide, il est souvent préférable de formuler une possibilité (« Pourriez-vous m'aider? ») que d'utiliser l'impératif (« Venez m'aider »).
- En assignant des tâches, présentez une demande (« Auriez-vous l'obligeance de…? ») et non un ordre (« Vous devez… »).

Que vous deviez communiquer avec un superviseur, un collègue, un fournisseur ou un client, il est essentiel de vous assurer que votre message est clair, positif et direct. Plus vous communiquez efficacement, moins vous passez du temps à éclaircir des malentendus et à corriger des erreurs qui auraient pu être évitées et, par la même occasion, vos compétences en relations interpersonnelles s'en trouveront renforcées!