



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.

Transmettre le bon message : comprendre la communication explicite et implicite

Même si nous n'en sommes pas toujours conscients, par notre langage corporel, nos expressions faciales, notre intonation et parfois même notre faible réaction aux messages, nous communiquons sans cesse avec notre entourage.

En vous renseignant sur les nombreux moyens de transmettre un message, vous apprendrez à maîtriser l'art de la communication et à transmettre le bon message.

Voici quelques conseils à retenir :

Les messages directs

Assurez-vous que les mots que vous choisissez traduisent fidèlement le message que vous voulez communiquer. Par exemple, si vous êtes de mauvaise humeur en raison d'un problème d'ordre personnel et qu'un collègue vous demande ce qui ne va pas, le fait de lui répliquer « Rien! » sur un ton maussade pourrait lui laisser croire qu'il est la cause de votre mécontentement. Cela ne correspond probablement pas au message que vous voulez transmettre.

Soyez conscient du fait que le langage corporel et l'intonation peuvent changer considérablement le sens de vos paroles. Par exemple, pensez aux différentes manières de dire « C'est vraiment bien! » Ces mots peuvent exprimer un sarcasme, de l'ironie, de la satisfaction et même de l'insatisfaction, selon la manière de les dire.

Le ton de votre voix peut diminuer votre autorité. Si vous terminez vos phrases avec une intonation plus élevée comme si vous posiez une question, surveillez votre façon de formuler des directives. Si vous dites par exemple « Pourriez-vous réécrire ce texte demain » et placez l'accent tonique en fin de phrase, l'employé pourrait penser qu'il lui est possible de répondre par la négative.

L'utilisation du « je » plutôt que du « tu » ou « vous » peut changer la façon dont les gens réagissent à vos paroles. Par exemple, si vous dites « Tu n'as pas fait ce que je t'avais demandé de faire! », vous n'obtiendrez pas la même réponse que si vous déclarez « Je crains que ce travail n'ait pas été fait comme je le voulais. »

Les messages indirects

Même lorsque vous ne parlez pas, votre corps envoie des messages. Prenons un exemple extrême. Si vous lancez un regard furieux à votre patron, vous n'aurez pas besoin de parler pour lui signifier que votre travail ne vous satisfait pas et que vous n'envisagez pas une longue carrière dans l'entreprise.

Dans le même ordre d'idées, si vous êtes assis mollement sur votre chaise pendant que votre patron vous parle, vous envoyez le message que vous n'êtes pas intéressé ou que vous éprouvez même du ressentiment.

Si un problème d'ordre personnel vous rend de mauvaise humeur et que vous passez toute la matinée à vous renfrogner, vous enverrez le message que vous n'aimez pas votre travail ou que vous n'arrivez pas à terminer vos tâches.

Le langage corporel peut révéler des sentiments que vous vous efforcez de cacher. Les mots « Je ne suis pas fâchée » n'auront aucune crédibilité si vous serrez les poings.

Soyez conscient des messages que vous communiquez tout au long de la journée.

Un langage corporel efficace

Si vous êtes assis, penchez-vous légèrement vers l'avant pour manifester votre intérêt envers la personne qui vous parle.

Hochez de la tête pour indiquer à votre interlocuteur que vous comprenez bien son point de vue.

Souriez pour lui démontrer que vous vous sentez concerné par ce qu'il vous dit.

Lorsque vous parlez à votre interlocuteur, faites quelques gestes de la main pour montrer votre attention et votre intérêt.

Maintenez un contact visuel pour établir la confiance et communiquer ouvertement.

Les messages envoyés en fonction des choix que vous faites

Si vous vous êtes assis à l'avant lors d'une réunion, cela suggère que l'objet de la réunion vous intéresse.

Par contre, si vous êtes assis à l'arrière et que vous vous appuyez contre le mur en jetant constamment un coup d'œil vers la porte, vous transmettez le message que vous aimeriez être ailleurs.

Le fait d'éviter les événements sociaux organisés par votre entreprise peut laisser supposer que vous ne faites pas réellement partie de l'équipe et que vous n'y tenez pas vraiment.

Le fait d'arriver tôt au bureau tous les jours, ne serait-ce que quelques minutes à l'avance, envoie le message que vous avez à cœur de bien accomplir votre travail et que vous ressentez de l'enthousiasme à l'idée de commencer votre journée.

Soyez conscient des messages que vous envoyez et des choix que vous faites.

Souvenez-vous que les mots ne représentent qu'environ 20 pour cent des messages que nous transmettons. Soyez plus conscient des autres modes de communication que les gens utilisent pour transmettre leurs messages et utilisez-les à votre avantage; un monde de possibilités s'ouvrira à vous.

De temps à autre, nous envoyons tous des messages variés ou des messages que nous n'avions pas l'intention de transmettre. Cependant, si vous êtes plus sensible aux aspects humains de la communication, vous serez mieux en mesure d'exprimer ce que vous voulez vraiment dire, de bâtir de solides relations de travail et de mieux communiquer.

© 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.