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

L'harmonie et l'efficacité du milieu de travail reposent avant tout sur l'aptitude à pouvoir communiquer.



Elle permet aux gens de mieux recevoir et partager l'information, de définir et comprendre les objectifs, et même d'éviter les effets pervers du conflit et de la confusion. Des études démontrent qu'une bonne communication peut favoriser les rapports, renforcer les liens, promouvoir la confiance en soi et avoir un effet positif sur l'environnement de travail.

La base de toute communication

Avec un minimum d'effort et d'attention, vous pouvez apprendre à transmettre vos messages, à en souligner l'importance et à encourager les commentaires productifs. Dès que vous aurez commencé à mettre en pratique les règles de base de la communication, vous constaterez rapidement ses effets positifs sur votre journée de travail.

Voici quelques conseils pour vous aider à communiquer avec clarté et efficacité.

Surveillez votre expression corporelle. Que vous soyez assis ou debout, une chose aussi simple que votre posture peut avoir un effet sérieux sur la façon dont les gens perçoivent ou réagissent à votre message. Par exemple, pensez aux signaux non verbaux que nous émettons durant nos interactions – les mains détendues et les paumes ouvertes sont souvent associées à la sincérité, tandis que les bras croisés sont perçus comme une attitude défensive ou agressive.

Lors de votre prochaine conversation, pensez au message que votre expression corporelle pourrait transmettre à votre interlocuteur. Pour manifester votre ouverture d'esprit, laissez pendre vos bras librement au lieu de les croiser et gardez les mains ouvertes au lieu de serrer les poings. Des signes physiques d'agressivité ou d'impatience tels que les mains sur les hanches ou se tenir debout les pieds écartés peuvent contredire votre sincérité et aller à l'encontre du message que vous tentez de transmettre. Vous seriez surpris de constater à quel point de simples signes non verbaux peuvent encourager les gens à accepter ce que vous leur dites.

Portez une attention particulière au timbre de votre voix. La perception des gens à l'égard de ce que vous dites peut être affectée de façon significative par le timbre de votre voix. Pensez à toutes les intonations que vous pouvez donner à un « oui » ou à un « non ». Vous pouvez exprimer le doute, la colère, l'indifférence ou toute une gamme d'émotions avec l'un ou l'autre de ces mots simples et courts. Essayez de maintenir un volume et un timbre de voix naturels et calmes. Vous éviterez ainsi les messages confus et vous aiderez les gens à saisir pleinement le vrai message.

Évitez de bouger continuellement quand vous parlez. Vous ne ferez que distraire les gens et réduire l'impact de votre message. Évitez de gesticuler, de jouer avec des objets (comme un crayon ou une tasse), de vous tordre les mains ou de remuer constamment. Pour que les gens puissent se concentrer sur votre message, essayez de rester calme, exprimez-vous clairement et maintenez un contact visuel.

Montrez-vous intéressé. Essayez de vous incliner légèrement vers les gens qui vous parlent. Vous démontrez ainsi votre intérêt à l'égard de ce que la personne vous dit et ce geste sera perçu comme une forte réplique non verbale signifiant « bien dit ».

Écoutez activement. Vous assurerez ainsi que le message reste clair. Durant la conversation, essayez de poser des questions ouvertes, de sonder délicatement et de vérifier périodiquement que vous comprenez bien ce qui est dit. Dans toute conversation, il est important de manifester votre respect envers vos collègues en leur accordant toute votre attention lorsqu'ils parlent, sans les interrompre ou finir leurs phrases.

Paraphrasez, recadrez et résumez. Ceci vous aidera à préciser les attentes, à corriger toute perception erronée et permettra à chacun de mieux comprendre le message.

Lorsque vous paraphrasez, commencez en disant : « Il semble que. » ou « Si je comprends bien. » ou « Alors, ce que vous dites, c'est. », puis répétez dans vos propres mots ce que vous avez entendu et compris. Ceci permettra à tous les interlocuteurs d'évaluer la position de chacun et aussi de vérifier si le message a été bien transmis ou non.

Reflétez l'expression corporelle des autres personnes. Vous indiquez ainsi que vous êtes bien à l'écoute ou synchronisé avec ce que dit votre interlocuteur. Par exemple, si votre interlocuteur s'incline vers l'avant ou se croise les jambes en parlant, essayez (discrètement) de faire comme lui. Les bons communicateurs utilisent aussi cette technique pour aider les personnes à se détendre durant une conversation.

Respectez l'espace vital des autres personnes. Durant une conversation face à face, il est très important de respecter l'espace et le périmètre vital de l'interlocuteur. Une règle très simple consiste à laisser entre cette personne et vous la longueur d'un bras. Si vous êtes trop près, la personne pourrait se sentir mal à l'aise; si vous êtes trop loin, elle pourrait s'imaginer qu'elle vous intimide. Trouvez un juste milieu où chacun sera à l'aise.

L'affirmation de soi

L'affirmation de soi, c'est vous accorder la permission d'exprimer vos besoins, vos désirs, vos sentiments et vos opinions d'une façon directe et honnête. C'est aussi fixer des limites et en informer les autres.

Voici quelques conseils à mettre en pratique la prochaine fois que vous voudrez vous affirmer.

Utilisez le message affirmatif en trois points. Il aide à obtenir des précisions et à mieux comprendre.

1. Vous comprenez et résumez les faits
2. Vous signalez vos sentiments à cet effet
3. Vous précisez vos attentes

Utilisez le langage corporel affirmatif et vos propos seront plus efficaces. Comment faire? Établissez un contact visuel. Envoyez des signaux corporels non agressifs en conservant une expression faciale détendue et tenez-vous droit, les épaules et les bras détendus, que vous soyez assis ou debout. Respirez normalement.

Lorsque vous mettrez ces conseils en pratique, n'oubliez pas que le mot affirmatif n'est pas synonyme d'agressif. L'affirmation de soi n'est jamais intentionnellement blessante. Par contre, la communication agressive utilise habituellement des techniques d'intimidation (par exemple, injurier, montrer du doigt ou crier) et ne tient pas compte des pensées et des sentiments d'autrui. La règle d'or de l'affirmation de soi consiste à s'assurer que chacun se sent respecté et écouté.

La communication peut résoudre les conflits

La plupart des conflits au travail sont causés par une mauvaise communication. Essayez de pratiquer les principes de base d'une bonne communication en utilisant des techniques d'affirmation de soi et d'écoute active. Ils deviennent une ressource précieuse dans les situations difficiles, lorsque la pression
© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services

est très forte. Vous découvrirez leur efficacité lorsqu'il s'agit de clarifier des messages confus ou des malentendus et de gérer la cause d'un conflit.

Ces quelques suggestions très simples vous aideront à résoudre des situations difficiles ou des conflits :

- **Utilisez « je »,** comme dans « je comprends », « j'ai l'impression » et « je pense », plutôt qu'un style accusateur comme « vous avez dit. ».

- **Évitez de présumer ou d'attribuer des motifs** à l'autre personne ou d'interpréter un désaccord comme une attaque personnelle.

- **Essayez d'exclure tout jugement.** En connaissant le point de vue d'une autre personne, vous pourriez voir la situation sous un nouvel angle et vous découvrir des terrains d'entente.

- **Essayez de témoigner votre reconnaissance** à la personne qui exprime ses opinions.

- **Donnez-vous le temps de prendre du recul.** Si vous êtes en colère ou contrarié, suggérez de poursuivre la discussion à un autre moment, lorsque tous les deux vous pourrez vous concentrer sur une discussion positive.

Lorsque vous commencerez à mettre en pratique ces nouvelles techniques, il est important de vous souvenir que la signification attribuée à l'expression corporelle, aux gestes, à l'espace et à l'intonation diffère selon la culture et, de ce fait, peut facilement être mal interprétée. Si vous êtes dans un environnement multiculturel, il serait bon de prendre le temps de comprendre les nuances du style de communication de votre interlocuteur. Et n'oubliez jamais de prendre en considération sa personnalité.

Évidemment, la communication n'est pas toujours facile. Cependant, si vous mettez en pratique les principes sur lesquels repose une bonne communication, vous augmenterez de façon drastique vos chances d'être compris et de comprendre les autres. Après tout, n'est-ce pas là le but premier de la communication?

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!

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.