



### La communication à l'ère numérique

La technologie a irrémédiablement changé le monde des communications, tant au travail qu'à la maison. Alors qu'auparavant vous étiez disponibles pour répondre aux appels professionnels et même aux courriels uniquement lorsque vous étiez au bureau, les téléphones intelligents ont changé la donne; vous êtes maintenant accessibles en tout temps, où que vous soyez. Vos contacts professionnels et personnels peuvent vous joindre à toute heure du jour ou de la nuit, et s'attendent probablement à une réponse quasi immédiate. Voici quelques conseils utiles pour continuer d'utiliser les technologies numériques à bon escient.

**Sachez à qui vous vous adressez.** Sans même nous en rendre compte, nous écrivons souvent nos messages textes et nos courriels de manière télégraphique, en utilisant des abréviations et du jargon technique. Pensez donc à votre public cible lorsque vous envoyez un message, car ce genre de langage n'est pas approprié pour tous vos contacts. Les gens de votre génération sont peut-être habitués aux messages instantanés, tandis que d'autres personnes qui sont habituées aux lettres peuvent préférer des courriels rappelant les lettres traditionnelles. Lorsque vous écrivez un message, gardez l'identité de votre destinataire à l'esprit.

**N'oubliez pas les différences culturelles.** Dans le marché mondial d'aujourd'hui, nous envoyons souvent des courriels d'un continent à l'autre. En l'espace d'une heure, on peut communiquer avec des personnes au Canada, en Europe et en Asie. Comme il est facile d'être familier dans un courriel, on peut basculer en adoptant un ton plus personnel ou décontracté sans le réaliser pleinement. Comme pour le conseil ci-dessus, soyez conscient que le ton et la façon adéquate de parler à quelqu'un peuvent varier d'une culture à une autre : il peut être approprié dans votre pays d'origine de s'adresser à un président d'entreprise par son prénom, mais à l'étranger, cela peut être considéré étant non professionnel. Ne prenez pas de risque, adoptez un ton plus formel ou sachez à qui vous envoyez votre message et à quel point vous connaissez la personne.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés (PAE) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

Visitez [travaillantevie.com](http://travaillantevie.com) pour obtenir les numéros à composer à l'extérieur du Canada ou communiquez avec un téléphoniste local et demandez de faire un appel à frais virés au Canada au 905 866-3605.



**Calmez-vous lorsque les esprits s'échauffent.** Que ce soit une dispute avec votre associé, une chicane avec un frère ou une sœur ou un différend avec un collègue, l'utilisation de messages textes ou de courriels ne simplifie pas un conflit. La plupart d'entre nous savent à quel point il est très facile d'écrire une réponse cinglante et de l'envoyer avant d'avoir bien réfléchi. Interdisez-vous de répondre immédiatement lorsque la situation s'envenime et prenez le temps de vous calmer avant de taper un message que vous regretterez.

**Téléphonez.** Vous arrive-t-il souvent de parvenir à un accord par courrier électronique, échangeant d'innombrables messages remplis de précisions et de menus détails? Nous devenons parfois si habitués aux messages textes et aux courriels que nous oublions que le téléphone existe! D'ailleurs, c'est parfois le moyen le plus rapide et le plus facile d'obtenir les réponses dont vous avez besoin.

**Prévoyez des rencontres en personne pour tenir des conversations importantes.** Pour les conversations qui comptent vraiment, il n'y a rien de mieux que de s'asseoir pour discuter avec la personne en face de vous. Une grande partie de la communication est non verbale, ce qui ne se transmet pas par nos appareils. S'il est absolument impossible de tenir une rencontre, utilisez un logiciel d'appels vidéo pour parler à quelqu'un en personne et permettre à votre voix, vos oreilles et votre langage corporel de vous aider à communiquer.

**Débranchez-vous à l'occasion.** Cela devient épuisant de toujours être joignable. Prenez une pause de votre téléphone intelligent en le laissant à la maison lorsque vous allez marcher ou en activant le mode avion avant de vous coucher. Vous ressentirez peut-être un énorme soulagement en sachant que personne ne peut vous joindre pendant quelques heures. Ne vous inquiétez pas, le monde sera encore là lorsque vous vous reconnecterez.

Lorsque vous communiquez avec les gens, souvenez-vous du but de votre message et demandez-vous si vous utilisez le meilleur moyen pour le transmettre (par exemple, en personne, par courriel, par téléphone, etc.) et si le ton utilisé est approprié (par exemple, formel ou informel). En connaissant vos intentions à l'avance, vous vous assurerez que votre message sera bien compris par votre destinataire.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés (PAE) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

Visitez [travaillantevie.com](http://travaillantevie.com) pour obtenir les numéros à composer à l'extérieur du Canada ou communiquez avec un téléphoniste local et demandez de faire un appel à frais virés au Canada au 905 866-3605.

