

Une communication efficace

Communiquer efficacement au travail, rien de plus simple? Pas tout à fait, car en raison de la diversité de la main-d'œuvre actuelle, composée de gens provenant d'horizons religieux et idéologiques différents, une communication efficace exige un savant mélange de doigté, de compréhension et d'écoute.

Puisque la technologie prend toujours plus de place dans nos activités, il est facile d'oublier comment transmettre un message ou parler à un collègue ou à un gestionnaire adéquatement. Et puisque le rythme du travail s'accélère constamment, notre capacité d'attention n'est plus ce qu'elle était. Trop souvent, le bouton « Envoyer » ou une note succincte remplace une conversation en personne.

Or, un employé qui communique efficacement contribue à un climat de travail convivial et détendu, au renforcement de l'esprit d'équipe et à son propre cheminement de carrière.

Le secret des communicateurs de talent

La communication est un art qui nécessite de la pratique. Certaines personnes sont des communicateurs nés et respirent à la fois l'assurance, l'empathie et l'humour. Mais la plupart d'entre nous doivent travailler pour y arriver. La bonne nouvelle, c'est que vous pouvez devenir un communicateur de talent en passant en revue les qualités que possèdent les gens doués dans ce domaine.

Les bons communicateurs maîtrisent plusieurs moyens de communication. Qu'il s'agisse d'écrire un mot, d'appeler un client, de parler à un superviseur ou d'envoyer un courriel, ils savent comment faire passer un message.

Un employé qui communique efficacement contribue à un climat de travail convivial et détendu, au renforcement de l'esprit d'équipe et à son propre cheminement de carrière.

Quel est donc leur secret?

1. Les bons communicateurs savent d'emblée comment leur auditoire réagira. Ils se demandent si les gens auxquels ils s'adressent partagent des convictions, s'ils préfèrent un type de communication en particulier ou ce qui pourrait les vexer dans la manière de présenter le message.

2. Ils réfléchissent longuement au mode de transmission. Ils choisissent le meilleur moyen de passer le message, par exemple une rencontre en personne pour aborder un sujet de nature délicate et complexe au lieu d'une note impersonnelle. Ils font preuve d'humour pour mettre l'auditoire à l'aise. Ils privilégient une approche personnelle à un moyen technologique, par exemple un sourire et une poignée de main plutôt qu'un texto.

3. Ils ne tiennent rien pour acquis. Ils ne supposent pas que tous comprennent leur manière de penser et saisissent parfaitement leur message. Ils tiennent compte des sensibilités culturelles et fournissent du contexte.

4. Ils parlent un langage simple pour assurer que leur message passe. Ils évitent le jargon, les termes trop techniques ou les sigles et acronymes incompréhensibles. S'ils animent une présentation, ils utilisent des diagrammes et des tableaux faciles à comprendre pour illustrer leur point, ils parlent lentement et articulent bien.

5. Ils relisent leurs documents, notes et courriels pour s'assurer qu'il ne manque aucun renseignement essentiel et qu'ils ont couvert tous les points importants.

6. Ils font preuve de doigté. Ils ne font pas de blagues qui pourraient insulter un collègue et soignent leur langage. En outre, ils savent lire le langage corporel des autres afin de prévoir leurs réactions.

7. Ils sont curieux de savoir comment leur méthode de communication est perçue. Ils demandent aux membres de leur auditoire s'ils ont tout compris et s'ils ont des questions. Si un point n'est pas clair, ils apportent immédiatement des précisions.

Recherchée : une excellente écoute

Transmettre un message est une chose, mais l'écouter en est une autre. Des études montrent que l'écoute est une habileté qui se perd, en raison notamment des nombreux appareils que nous utilisons pour communiquer avec les autres et de l'accélération constante de nos activités.

La capacité d'écoute d'un employé a une très grande incidence sur ses interactions avec autrui.

vie et santé

page 2

Or, la capacité d'écoute d'un employé a une très grande incidence sur ses interactions avec autrui, sa compréhension de son travail et son cheminement de carrière.

Écouter exige un effort qui peut s'avérer très payant. Les gens qui ont une bonne écoute ont plus de facilité à résoudre les conflits, sont moins susceptibles de mal comprendre des directives et de faire des erreurs et sont souvent considérés comme faciles d'approche par leurs gestionnaires et leurs collègues.

Comment accroître sa capacité d'écoute? Il faut d'abord éliminer les distractions, se concentrer sur le message et le reformuler à son interlocuteur, que ce soit verbalement ou par courriel.

1. Minute, papillon! Il n'est pas facile d'écouter si vous êtes pressé, au volant ou au téléphone. Si quelqu'un vous envoie une note cruciale ou vous parle d'une question importante, accordez toute votre attention au document ou à la personne.

2. Soyez respectueux. Évitez de consulter constamment votre montre ou votre courriel, de taper du pied, de couper la parole à votre interlocuteur ou de lever les yeux au ciel. Un langage corporel négatif vous empêchera d'assimiler l'information et montrera votre manque d'intérêt. Par contre, si vous vous penchez légèrement vers l'avant, regardez la personne dans les yeux et opinez de temps à autre, vous ferez preuve d'une écoute active et retiendrez le message.

3. Posez des questions. Vous montrerez ainsi à votre interlocuteur que ce qu'il dit compte pour vous et vous serez certain d'avoir bien compris le message.

4. Reformulez. Cela est fort utile pour être sûr de bien comprendre les directives et surtout, de vous en souvenir.

Côtoyer des communicateurs moins efficaces

Une communication toujours parfaite est impossible et certains employés sont plus doués que d'autres. Si vous travaillez avec un communicateur médiocre, il pourrait être difficile de composer avec lui, d'échanger des idées et d'éviter les malentendus.

Dans un milieu multiculturel, les barrières linguistiques et culturelles peuvent brouiller l'expression ou la réception d'un message. Souvent, les gens qui communiquent mal ne voient pas l'incidence de leur comportement sur les autres. Si leur message leur semble clair, ils croient que leurs collègues et gestionnaires le comprendront. Et quand ça ne marche pas, la situation devient très frustrante.

Si vous vous penchez vers l'avant, regardez la personne dans les yeux et opinez de temps à autre, vous ferez montre d'une écoute active.

Composer avec ce type de personne n'est pas facile. Vous pourriez vous mettre en colère, créant un conflit que vous regretterez plus tard. Si vous recevez une note de service mal formulée que vous ne comprenez pas, appelez la personne en prétextant qu'il vous faut plus de détails. Vous aurez l'air intéressé sans mettre l'accent sur les lacunes en matière de communication de votre interlocuteur.

Si vous avez reçu un commentaire désagréable, restez calme. Si possible, demandez à la personne de vous rencontrer dans un lieu tranquille pour savoir ce qui ne va pas. Désamorcez la situation en abordant avec tact chaque problème soulevé.

Même s'il est parfois impossible de changer une personne qui a de la difficulté à communiquer efficacement, en adoptant les techniques décrites ici, vous deviendrez un bon communicateur aux yeux des autres. Ces techniques vous aideront à cultiver de bonnes relations et vous affirmeront dans votre rôle au travail.

Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous souhaitez parler d'une situation personnelle, nous vous invitons à communiquer avec votre PAEE. Toute démarche effectuée au PAEE est strictement confidentielle.

En Amérique du Nord, composez le **1 888 509-5560**.

Ailleurs dans le monde, effectuez un appel à frais virés au **1 905 886-3605**.

Pour prendre rendez-vous en ligne, visitez le **www.shepellfgi.com/go/members**.