

La communication

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

Force morale
Autonomisation
Compassion



Qu'est-ce que la communication?

La communication est une habileté que nous développons en vue de transmettre des renseignements. Les mots, le ton de la voix, les signes et signaux et le langage corporel portent tous des messages et des significations. Dès l'enfance, nous apprenons à parler et à écouter ainsi qu'à comprendre les messages verbaux et non verbaux.

Quelques faits sur la communication

- L'établissement de relations positives repose sur une communication claire et directe.
- L'honnêteté d'expression inspire le respect entre les personnes.
- Choisissez vos mots avec soin. Ce que l'on dit est tout aussi important que la façon dont on le dit.
- Il est raisonnable de choisir un moment et un endroit appropriés avant de commencer une conversation sérieuse.
- Une bonne communication ne nécessite pas que l'on soit toujours d'accord.
- Une mauvaise communication peut être la cause de malentendus et de conflits.
- Toute personne, quel que soit son âge, peut améliorer ses compétences en communication par la pratique.

- La façon de communiquer varie d'une culture à une autre.
- Il est important d'assumer la responsabilité de ce que l'on exprime.

Améliorer votre communication

- Écoutez de façon active et faites en sorte de signaler votre intérêt à la personne qui parle.
- Veillez à ce que vos mots, le ton de votre voix et votre langage corporel expriment tous le même message.
- Exprimez-vous sans désapprobation et sans être sur la défensive. Les conflits sains peuvent consolider les relations.
- Expliquez clairement ce que vous voulez dire. Ne tenez pas pour acquis que la personne qui vous écoute connaît vos pensées.
- Mettez en pratique vos compétences en communication, tant verbales que non verbales.

Quelques conseils à retenir :

- Écoutez attentivement lorsque d'autres parlent et ne les interrompez pas constamment.
- Écoutez autant que vous parlez. Reformulez ce que les autres ont dit, cela indique que vous êtes attentif.
- Dites « je » dans vos phrases, plutôt que « vous » ou « tu ». Dire « vous » ou « tu » a tendance à mettre votre interlocuteur sur la défensive et à limiter le dialogue.
- Tenez compte des différences culturelles. Le contact visuel direct, par exemple, est vu comme un signe d'honnêteté dans une culture alors que dans une autre c'est une intrusion inconvenante.
- Ne vous écartez pas du sujet.

- Demandez des précisions avant de tirer des conclusions hâtives.
- Soyez franc. La communication n'est pas fondée sur la compétition. Il y a souvent de nombreux aspects à une même histoire.

Une bonne communication

- diminue la tension;
- réduit les attitudes défensives;
- élimine le recours au reproche;
- favorise l'établissement de relations;
- évite un cycle compétitif nuisible;
- exclut les exagérations du type « toujours » et « jamais »;
- met à profit les temps d'arrêt pour neutraliser les discussions négatives;
- favorise l'intégrité de soi et d'autrui.

Exercice pratique pour améliorer la communication

Le présent exercice peut servir à développer de bonnes compétences en communication et à améliorer le respect et la compréhension des différences et des ressemblances entre nos différents styles de conversation.

Choisissez un sujet. Une personne parle à une autre pendant trois à cinq minutes, sans interruption. Elle ne doit pas faire de reproches ou formuler des critiques. Elle doit parler au « je ». Lorsqu'elle a fini de parler, son interlocuteur répète ce qu'elle vient de dire, sans ajouter de commentaires additionnels. Le but consiste à vérifier la compréhension entre ce qui a été dit et ce qui a été entendu. Inversez les rôles et répéter l'exercice.

Nous pouvons vous aider.

Les conseillers du Programme d'aide aux employés peuvent :

- fournir des services de consultation individuelle, de couple et familiale;
- faciliter le développement d'habiletés en communication;
- fournir des services de médiation ou de mentorat.

Ressources

Lectures recommandées

- GOTTMAN, JOHN. Why Marriages Succeed or Fail.
- TANNEN, DEBORAH. I Only Say This Because I Love You: Talking To Your Parents, Partner, Sibs and Kids When You're All Adults.
- COVEY, STEPHEN. Les sept habitudes des familles épanouies.

Sites Web et programmes

- Family Communication. Mr Rogers' Neighbourhood. www.fci.org/index.asp
- American Association of Psychologists www.apahelpcenter.org/featuredtopics/feature.php?id=6
- The Seven Challenges Workbook www.newconversations.net/communication_skills_workbook_summary_and_toc.htm

Programme d'aide aux employés

55, rue Donald, 3e étage
Winnipeg (Manitoba) R3C 1L8
Téléphone : 204 945-5786
Sans frais : 1 866 669-4916
Télécopieur : 204 948-2298
ATS : 204 948-3401