

La communication efficace en milieu de travail

Animatrice : Donna Neyedley

Aptitudes à la communication

- La communication a pour objectif de faire passer un message
- Sans communication, peu de choses pourraient être accomplies sur le lieu de travail
- Selon les sondages réalisés auprès de gestionnaires chevronnés de tout le pays, la capacité de communiquer efficacement est la compétence la plus importante pour réussir

Communiquer efficacement est une compétence apprise

- Une communication efficace, claire et concise peut faire la différence entre le succès et la médiocrité tant sur le plan personnel que professionnel
- Des aptitudes à la communication bien maîtrisées peuvent améliorer les rapports, réduire le stress et accroître la productivité

Le modèle de communication

- La communication est le processus qui consiste à transmettre et à recevoir un message
- L'émetteur est la personne qui envoie le message
- Le message reflète les pensées et les idées de l'émetteur
- Le récepteur est la personne ou l'auditoire à qui le message est envoyé

La communication unidirectionnelle

Peut s'avérer efficace :

- S'il s'agit d'une situation de crise ou d'une urgence
- Si le temps presse
- Si une information doit être communiquée sans qu'une réponse soit nécessaire

La communication bidirectionnelle

Peut s'avérer efficace :

- lorsqu'une clarification s'impose
- lorsque les deux parties doivent avoir une interaction
- pour confirmer que la teneur du message envoyé est bien celle du message entendu
- lorsqu'il y a des malentendus ou des perceptions divergentes

Communiquez-vous avec assurance?

- Veuillez remplir le questionnaire

- Qu'est-ce que l'affirmation de soi?

- L'affirmation de soi est la capacité de s'exprimer et de faire valoir ses droits sans violer les droits des autres
- C'est également la capacité de dire le fond de sa pensée et de permettre aux autres d'en faire autant

Les personnes qui s'affirment :

- Disent ce qu'elles pensent, ressentent et veulent
- Comprennent qu'elles ont le droit de s'exprimer
- Parlent directement, honnêtement et avec tact – sans faire des excuses ou tourner autour du pot
- Respectent les droits des autres
- N'essaient pas d'intimider ou de manipuler les autres



PARKLAND
COLLEGE

YOUR Answer...

Pourquoi devrais-je apprendre à
m'affirmer davantage?

Pouvoir s'affirmer présente de nombreux avantages

- Dire ce que vous avez sur le cœur avec clarté et efficacité
- Dire « non » sans se sentir coupable
- Se sentir mieux dans sa peau
- Améliorer ses rapports avec les autres
- Exprimer des opinions divergentes sans sembler hostile
- Avoir l'impression de mieux contrôler sa vie
- Inspirer plus de respect
- Demander de l'aide en cas de besoin

Vous pouvez accomplir toutes ces choses en apprenant à vous affirmer!

Où avons-nous appris à
ne pas nous affirmer ?

L'écoute

- L'écoute est définie comme le fait de recevoir des messages verbaux, de les traiter puis d'y répondre
- Lorsque nous écoutons quelqu'un, nous lui faisons savoir que nous l'apprécions et que nous accordons de la valeur à ses idées
- Lorsque nous n'écoutons pas, le message que nous envoyons est que les paroles de l'autre n'ont pas d'importance

Écoute active

- Pour devenir un écouteur efficace, il faut créer un climat dans lequel le locuteur a l'impression d'être entendu et compris
- L'écoute active aide celui qui écoute à mieux comprendre
- Elle aide le locuteur à clarifier ses pensées et sentiments

Énoncés commençant par « Je »

- Pour communiquer clairement ses perceptions et ses sentiments associés à un problème sans attaquer, blâmer ou blesser l'autre
- Pour engager une discussion sans susciter une attitude défensive de la part de l'autre