



Qu'est-ce que la communication saine?

Civilité en milieu de travail

Les pièges de la communication

- **Attitude:** Les attitudes ou les comportements des individus sont souvent teintés d'émotions. Les émotions fortes transmises par l'émetteur peuvent entraîner, même provoquer, de fortes émotions chez le récepteur et peuvent entraîner un blocage;
- **Manque d'écoute:** Éviter de parler en même temps que l'émetteur, ne pas l'interrompre continuellement. Si l'interlocuteur est en recherche constante de solution, il n'est pas disposé à écouter;
- **Opinions:** Il est possible que sa propre identité soit mise en cause, attaquée ou contestée au travers des opinions d'autrui;
- **Interprétation:** L'interprétation permet d'éviter la dissonance cognitive (tension intérieure que suscite le désaccord entre une information nouvelle et notre système d'opinions et de valeurs). L'interprétation est d'autant plus fréquente lorsque l'information est floue;
- **Perception:** Chaque individu tend à sélectionner l'information à traiter selon son vécu, ses croyances, ses valeurs, ses expériences et c'est sur cette base qu'il élabore sa perception;
- **Instinct de réplique:** Beaucoup de discussions inutiles sont provoquées simplement parce que les interlocuteurs n'ont pas écouté, mais ont passé leur temps à préparer une réplique. Il y a alors peu d'ouverture et les échanges sont axés sur leurs propres opinions.



Les conditions de succès pour une communication saine

- Le moment et l'environnement physique doivent être propices;
- La demande doit se faire en maintenant une bonne relation;
- La demande doit se faire sans blâmer, sans accuser et sans se plaindre.

L'écoute

On a deux oreilles et une bouche... on devrait donc écouter deux fois plus que parler! Voici donc six conseils pour mieux écouter:

- Regarder l'autre : un regard bienveillant qui invite à parler;
- Éviter l'argumentation mentale : ne pas interrompre, finir les phrases à la place de l'autre ou donner des conseils;
- Poser des questions et reformuler : choisir les bonnes questions et proposer reformulation pour s'assurer de bien comprendre;
- Encourager : manifester votre intérêt par des signes non verbaux;
- Porter attention à l'effet du message sur soi : écouter l'autre, c'est aussi être sensible à ses propres réactions;
- Être disponible (physiquement et psychologiquement) : ne pas faire autre chose en même temps, éviter la distraction.

