

L'art de bien communiquer

Il n'est pas facile de bien communiquer au travail. La plupart du temps, les gens s'empressent à communiquer leurs idées en prenant pour acquis que tout est clair et compréhensible ; ce qui n'est pas toujours le cas.

En fait, pour commencer, il faut expliquer que la plupart du temps, nous interprétons les nouvelles idées reçues à partir d'anciennes idées préconçues. Nous nous organisons, en quelque sorte, pour que ce que les gens nous disent fasse du sens avec ce que nous pensons déjà. Ainsi, les idées des autres viennent s'imbriquer aux nôtres et lorsqu'il y a quelque chose de flou, notre cerveau tente immédiatement de combler ce vide en y ajoutant du sens. Ce système nous permet de fonctionner correctement dans notre quotidien sans avoir continuellement à réapprendre les mêmes choses. Cependant, à cause des filtres et des hypothèses qu'il transporte, il nous empêche d'assimiler toute nouvelle information de façon objective ; ce qui nous amène inmanquablement sur de mauvaises pistes.

Par exemple, une personne ayant une faible estime envers elle-même n'accordera de l'importance qu'aux commentaires négatifs plutôt qu'aux positifs. Si vous lui dites qu'elle a effectué un excellent boulot mais que vous auriez aimé l'avoir un peu plus rapidement, elle ne retiendra que la critique et banalisera la reconnaissance ; les idées négatives qui l'habitent cherchant constamment à être validées.

Donc, si nous voulons éviter les malentendus et les pertes de temps occasionnés par une mauvaise communication, nous avons avantage à développer une bonne attitude et à faire usage de bons outils tels que la vérification, la clarification et la nuance. Cela ne peut s'effectuer que si nous pratiquons l'écoute active.

Ainsi, au cours des prochains mois, je vous convie à une réflexion sur la communication. Nous observerons les techniques qui permettent de mieux communiquer avec les gens qui nous entourent. Ainsi, nous analyserons comment pratiquer l'écoute active, donner un feedback, poser des questions et enfin poser des limites. Bonne semaine !

Article par Benoît Jacques, bjacques@optimusperformance.ca