

10 RÈGLES D'OR À SUIVRE POUR FACILITER VOS COMMUNICATIONS

- 1) Posez-vous la question : Est-ce que ce courriel est le meilleur mode de communication ?

- 2) Parler au « je »
 - Évite à l'autre une perception de jugement ou de reproche
 - Favorise une position d'ouverture

- 3) Exprimer avec des mots l'importance de votre situation plutôt que d'utiliser des caractères majuscules, gras ou soulignés, qui peuvent être difficiles à interpréter (Utilisez le dictionnaire de synonymes en ligne).

- 4) Reconnaître que le non verbal n'est pas transmis par votre message et que ce dernier peut être interprété inadéquatement.

- 5) Ne pas tenir pour acquis que l'autre comprend les subtilités du message. Il est préférable d'éviter les sarcasmes ou les sous-entendus, qui risquent de ne pas être bien interprétés.

- 6) Valider d'abord votre compréhension du message auprès de l'autre plutôt que de lui prêter des intentions. S'il y a un doute, prenez le téléphone rapidement ou planifiez une rencontre.

- 7) S'assurer de votre bonne compréhension en validant le message, en reformulant dans vos mots ce que vous avez compris, en posant des questions de clarification.

- 8) Relire votre réponse avant de l'envoyer permet de vous assurer qu'elle reflète vraiment ce que vous souhaitez dire.

- 9) Déterminer vos limites pour éviter que les absences de réponse ne soient d'emblée interprétées négativement.

- 10) « Parfois ce n'est pas ce que vous dites qui est important, mais comment vous le dites ».

Inspiré du dépliant « Communiquer à l'ère du 3.0 – Savoir éviter les pièges » rédigé par le Bureau d'intervention en matière de harcèlement de l'UdeM et du Centre de santé et de consultation pédagogique.