

PARLER... SYNONYME DE COMMUNIQUER ?

Dès la naissance, **la parole** est présente. Nous avons appris à prononcer les mots, leurs significations, leur utilisation afin de verbaliser nos besoins, établir des contacts personnels ou professionnels, etc. À moins de difficultés physiologiques, nous savons tous parler. **Mais savons-nous communiquer ?**

Alors que la parole n'implique pas nécessairement une autre personne, (il arrive de se parler à soi-même), **la communication** se définit par l'interaction avec autrui dans le but d'échanger des opinions, connaissances, informations, émotions, sentiments, etc., avec ouverture, compréhension et respect.

Les éléments-clés

▪ Exercer notre empathie	Démontrer notre intérêt à l'autre et l'importance qu'on lui porte
▪ Pratiquer l'écoute active	Recevoir positivement et avec ouverture les propos émis, sans jugement
▪ Respecter nos différences	Respecter l'équilibre entre nos besoins, l'ouverture à la pensée de l'autre et le respect de l'intégrité de soi et d'autrui
▪ Parler au « Je »	Être responsable de nos propres sentiments. Ne pas étiqueter ou juger les comportements de l'autre

Pour bien amorcer le dialogue

▪ Structurer son message	Formuler un commentaire de façon réaliste, positive et négociable
▪ Accueillir nos émotions	Identifier l'émotion évitera qu'elle se mêle à nos propos, provoquant colère et malentendus
▪ Choisir le bon moment	Éviter les moments de stress, de frustration, avoir l'esprit disponible
▪ Être authentique	Interagir de façon intègre, avec calme, confiance et respect

Chez BCH, des professionnels(les) qualifiés(es) sont à l'écoute de vos besoins pour toute difficulté professionnelle, personnelle et familiale.

Votre programme d'aide aux employés :
un service rapide, gratuit et confidentiel
24 HEURES sur 24 • 7 JOURS sur 7
Sans frais • 1.800.525.0997
Rouyn-Noranda • 819.797.5116

Collaboration : A. Gervais
Juin 2018