Question d'équilibre

Des renseignements sur la santé et le mieux-être pour vous aider à réaliser un équilibre travail, santé et vie

LES COMMUNICATIONS NUMÉRIQUES EN MILIEU DE TRAVAIL

Avant l'usage généralisé des ordinateurs, l'invention d'Internet et des téléphones intelligents, la communication écrite au travail se faisait à un rythme plus lent, était plus civilisée et moins fréquente. Les gens se parlaient en personne ou s'envoyaient des lettres.
De nos jours, la communication numérique est privilégiés en milieu de travail, et les employés reçoivent et envoient des messages écrits à un rythme rapide. Vous devez donc vous poser la question suivante : comment faire en sorte qu'une plus grande quantité de communications numériques ne sacrifie pas la qualité?

COMMENT OPTIMISER VOS COURRIELS AU TRAVAIL

1) Vous envoyez un courriel? Prenez votre temps! La concision et la vitesse sont devenues synonymes de communication numérique, en particulier depuis l'avènement de la messagerie texte et de la fameuse limite de 140 caractères de Twitter. Toutefois, ce qui peut être acceptable lorsque vous écrivez un texto ou utilisez les médias sociaux peut ne pas convenir dans vos communications écrites au bureau. Au lieu de tronquer les mots, d'omettre la ponctuation et d'utiliser des acronymes, prenez un moment pour rédiger soigneusement votre message avec une structure de phrase appropriée et assurez-vous d'inclure tous les points importants de votre message. Rappelez-vous que ce n'est pas parce que vous pouvez envoyer un courriel en moins d'une minute que vous devriez le faire.

2) Relisez et révisez votre texte. En milieu de travail, il n'est pas rare de recevoir des courriels qui sont truffés de fautes d'orthographe ou de grammaire, qui donnent des renseignements incomplets et qui sont rédigés d'un ton sec. Toutefois, si vous prenez le temps de relire et de réviser vos courriels, les gens vous percevront comme une personne minutieuse, attentionnée et professionnelle, et vous gagnerez en crédibilité. À l'inverse, si vous envoyez des courriels peu soignés, non professionnels et d'un ton sec, cela peut nuire à l'efficacité de la communication et ternir votre réputation professionnelle, surtout si c'est votre façon habituelle de rédiger des courriels.

3) Écrivez comme vous parlez. Pour gagner du temps en rédigeant un courriel, les gens négligent souvent de s'autocensurer de la même façon qu'ils le font en parlant. Cela peut avoir pour résultat un message qui est sec, abrupt, autoritaire, impoli ou agressif, et ce, souvent même si ce n'est pas leur intention. Donc, avant d'envoyer votre courriel, posez-vous la question suivante : « Est-ce que je lui dirais ça en personne, et est-ce que je serais à l'aise de faire lire mon message par mon gestionnaire? » Si vous répondez non, réécrivez votre message.

©Morneau Shepell, 2012

4) Questionnez-vous sur le mode de communication. Tous s'entendent sur le fait que le courriel est l'un des moyens les plus simples et les plus pratiques pour livrer un message, mais est-ce toujours le plus efficace? Avant de rédiger un courriel, demandez-vous s'il y a un moyen plus efficace de transmettre votre message. Un appel téléphonique ou une rencontre en personne vous permettra peut-être d'obtenir ce dont vous avez besoin et aidera à établir de meilleures relations de travail.

5) Détendez-vous! Nous recevrons *tous* à un moment donné un courriel qui nous mettra en colère et nous rendra nerveux. La cause est habituellement le ton du message, même si ce n'était pas l'intention de l'expéditeur. Au lieu de laisser le message avoir le dessus, prenez une grande respiration et rappelez-vous que l'expéditeur n'avait sans doute aucune intention malveillante; il voulait probablement faire vite et être concis. Pourquoi ne pas téléphoner à votre collègue ou aller le voir pour clarifier les choses? Il est fort probable que cela permettra d'apaiser rapidement vos sentiments négatifs et, une fois encore, aidera à établir de meilleures relations de travail.

FAITS INTÉRESSANTS SUR LES COURRIELS.

- Environ 294 milliards de courriels sont envoyés chaque jour dans le monde;
- En 2012, les personnes qui communiquent régulièrement par courriel ont écrit 41 368 mots, soit la longueur d'un roman;
- En 2012, ces mêmes personnes on reçut en moyenne 5579 courriels;
- La période la plus achalandée pour la réception de courriels est le mardi à 11 h.

COMMUNIQUER EFFICACEMENT DANS UN MILIEU DE TRAVAIL MULTICULTUREL

Essentiellement, la diversité culturelle consiste à accepter et à respecter les différences des gens et à comprendre que chacun est unique. Le même principe s'applique à la communication. Pour bien faire, vous devez comprendre votre auditoire et rédiger votre message en tenant compte de la façon dont il sera interprété.

Lorsque les gens à qui vous vous adressez ont diverses origines culturelles, votre défi consiste à comprendre leurs différences et la façon dont votre message sera perçu.

©Morneau Shepell, 2012 | Mai 2012

QUATRE FAÇONS DE MIEUX COMMUNIQUER DANS NOS MILIEUX DE TRAVAIL DIVERSIFIÉS

1) Utilisez un langage clair. Lorsque vous communiquez avec un public culturellement diversifié, utilisez un langage clair, concis et simple. Évitez le jargon, les termes d'argot, les euphémismes et les expressions idiomatiques. Par exemple, vous pourriez dire que *le rapport des ventes était fantastique*, au lieu de dire que *le rapport des ventes était dans le mille*!

2) Comprenez les différences dans le langage corporel. Vous serez peut-être étonné d'apprendre qu'en matière de communication non verbale, les pratiques sont très différentes d'une culture à l'autre. Par exemple, dans la plupart des pays, les gens ne se saluent pas en se serrant la main et, pour certaines cultures, établir un contact visuel direct constitue un manque de respect. En outre, certaines cultures ont différents degrés de confort quand il s'agit de l'espace personnel et du contact physique. En cas de doute, laissez au moins une longueur de bras entre vous et vos collègues, et évitez de toucher les gens inutilement.

3) Pratiquez l'écoute active ou reformulez. Une bonne habitude à prendre lorsque vous conversez avec quelqu'un consiste à paraphraser ou répéter le message. Vous pourrez ainsi clarifier le sens et éliminer les problèmes pouvant surgir à la suite d'un malentendu. Cela vaut également pour la communication écrite; il est préférable de reformuler pour éclaircir vos doutes.

4) Soyez ouvert aux autres cultures. Bien qu'il soit naturel de se tourner vers les gens qui ont les mêmes préférences et traditions que nous, apprendre à connaître vos collègues qui proviennent de divers milieux culturels contribuera à renforcer les relations de travail et à vous ouvrir à de nouvelles expériences. Gardez à l'esprit que votre collègue vient peut-être d'arriver au pays et doit surmonter des difficultés qui lui sont propres, comme essayer de composer avec une nouvelle langue, de nouvelles coutumes et un nouveau mode de vie.

Pour communiquer efficacement dans un environnement de travail culturellement diversifié, il faut faire preuve de tact et de sensibilité – des qualités qu'il est toujours bon de posséder. Pour en savoir davantage sur la communication efficace dans un milieu de travail diversifié, communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF).

©Morneau Shepell, 2012 | Mai 2012

QUELLE EST LA DIVERSITÉ CULTURELLE AU CANADA?

- Toronto est l'une des villes les plus multiculturelles en Amérique du Nord, tout comme New York et Los Angeles;
- Selon Statistique Canada, 26 % de la population canadienne sera née à l'étranger d'ici 2031;
- Le français et l'anglais sont les langues les plus couramment parlées au Canada, suivies du chinois, du pendjabi, de l'espagnol, de l'italien et de l'arabe.

Vous désirez obtenir un soutien complémentaire?

Grâce à un éventail de ressources, votre programme d'aide aux employés (PAE) peut vous offrir des suggestions. Communiquez avec votre PAE : pour le service en français, composez le 514-723-2433.

LES RÉFÉRENCES:

http://www.brighthubpm.com/methods-strategies/79052-exploring-how-technology-has-changed-communication/
http://www.helium.com/items/1274154-how-technology-improves-communication
http://www.saching.com/Articles/How-Technology-Helps-Or-Hinders-Our-Office-Communication-20.html
http://www.sendmail.com/sm/blog/wik/?p=1357
http://www.cbc.ca/news/yourcommunity/2013/01/have-you-lost-control-of-your-inbox.html
http://hbswk.hbs.edu/archive/3266.html
http://www.alliancetac.com/?PAGE_ID=2560
http://www.ehow.com/info_7754347_intercultural-communication-problems-workplace.html
http://www.ehow.com/info_8419030_intercultural-communication-important-workplace.html
http://www.frugalmarketing.com/dtb/cross-cultural.shtml
http://www.samdiener.com/2009/10/body-language-in-different-cultures/
http://www.cbc.ca/news/canada/story/2010/03/09/statscan-minority.html

©Morneau Shepell, 2012 | Mai 2012