

# LA COMMUNICATION ET LES SAINES RELATIONS

## Rappel de la formation

Une communication réussie est l'une des composantes essentielles d'une relation à l'autre saine et satisfaisante, quel que soit l'univers à travers lequel elle prend naissance et se bâtit.

## Les obstacles à une saine communication

- **Les émotions** : Quand les gens sont émotifs, ils ne pensent pas clairement.
- **La relation** : Les malentendus, le manque de confiance, la peur de perdre le pouvoir et le contrôle ainsi que les mauvaises relations peuvent grandement nuire à la communication.
- **Les perceptions** : Chacun a ses propres opinions sur le monde et les choses, ce qui influence de manière significative nos pensées et notre compréhension.

## Les clés d'une communication efficace

- **Écouter** : Arrêter, regarder, écouter, faire preuve d'empathie.
- **Comprendre** : Poser des questions, prendre le temps de clarifier.
- **Se faire comprendre** : S'affirmer, utiliser le « je », prendre un temps d'arrêt si nécessaire, faire des compromis mais ne pas abandonner, demander de l'aide au besoin.

## En cas de problèmes de communication

- Cerner le problème objectivement et de façon non menaçante.
- Déterminer vos émotions et vos besoins.
- Tenter de favoriser un temps de communication avec la personne.
- Nommer ce qui ne va pas.
- Écouter l'autre et présenter une ouverture aux changements.
- Au besoin, aller voir votre gestionnaire ou les RH ; ne pas laisser le conflit s'envenimer.
- Éviter d'impliquer des collègues de travail non concernés ; au besoin, utiliser votre gestionnaire, les RH ou le service d'aide pour la résolution du conflit.

## La communication non verbale

Le langage du corps représente  
93% de la communication



## Les différences de perception

