



## Renforcez vos compétences en communication

Une bonne communication nécessite une pratique constante. Si vous souhaitez devenir un communicateur plus efficace dans votre vie personnelle et professionnelle, ces conseils peuvent vous aider :

- **Soyez poli et aimable.** Dites « s'il vous plaît » et « merci ». Demandez à votre interlocuteur comment il va ou discutez brièvement d'un centre d'intérêt commun.
- **Établissez un rapport.** Favorisez l'établissement d'un rapport en établissant un contact visuel et en écoutant sans interrompre. Les signaux non verbaux, tels que hocher la tête ou sourire, peuvent également vous aider à créer un lien avec votre interlocuteur.
- **Reflétez les émotions de votre interlocuteur.** Soyez attentif à son état d'esprit et réagissez de manière appropriée. Par exemple, si quelqu'un est triste ou déçu, répondez-lui avec empathie ou en le rassurant. Cela lui montrera que vous le comprenez et que vous respectez ses sentiments.
- **Évitez les distractions.** Évitez d'utiliser votre ordinateur ou votre téléphone, sauf si vous avez besoin de consulter des renseignements importants.
- **Faites des commentaires constructifs.** Concentrez-vous sur les faits et évitez de porter des jugements ou de remettre en question les choix de la personne. Soulignez les aspects positifs du processus suivi par la personne ou les efforts qu'elle a consacrés au projet.



- **Posez des questions.** Les questions ouvertes vous aideront à obtenir des renseignements et à mieux comprendre le contexte. Elles peuvent s'avérer particulièrement utiles dans les situations stressantes. Au travail, préparez-vous aux conversations ou aux réunions en vous familiarisant avec le sujet et en effectuant des recherches si nécessaire.
- **Demandez une pause (si nécessaire).** Si vous êtes trop fatigué pour parler d'un sujet difficile, ou si le sujet vous stresse ou vous met en colère, demandez à faire une pause dans la discussion. Envisagez de prévoir un moment pour revenir sur le sujet lorsque vous serez mieux préparé. Une pause peut également être utile si vous avez besoin de recueillir plus de renseignements ou de réfléchir à différentes options pour résoudre un problème.

Si vous êtes nerveux ou anxieux à l'approche d'une conversation, d'une réunion ou d'une présentation, LifeMatters peut vous aider. Un conseiller LifeMatters peut vous aider à faire le tri dans vos préoccupations et à planifier les résultats possibles. Appelez 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an.

**1-800-634-6433**

Une assistance avec la vie, le travail, la famille et le bien-être  
[mylifematters.com](http://mylifematters.com) • 24/7/365

Appelez en PCV le 262-574-2509 si vous êtes hors de l'Amérique du nord.  
Des services ATS 711 et de traduction son disponibles.

