



Fiche 2 - Le télétravail

Communiquer de façon efficace avec ses collègues

Respectez les règles d'or de civilité, même à l'écrit!

Validez vos perceptions. Si vous vous sentez irrité ou blessé à la suite de la réception d'un message numérique, évitez d'y répondre en prenant le pas de recul nécessaire. Fermez le courriel et relisez-le pour tenter d'interpréter le message autrement. Au besoin, discutez-en avec la personne concernée, soit par téléphone ou vidéoconférence. Le téléphone et la vidéoconférence peuvent éviter des problèmes d'interprétation et des malentendus non désirés puisqu'ils permettent de comprendre le message dans son ensemble, surtout en vidéoconférence (non-verbal pris en considération). Prenez le temps d'écouter le propos de l'autre.

Relisez votre message avant de l'envoyer. Ainsi, vous éviterez d'envoyer des messages sous l'impulsion de vos émotions et de regretter vos propos. Évitez d'écrire en lettres majuscules et en gras. Cela peut être interprété comme de la colère.

Soyez clair et concis. Restreignez-vous à un sujet par courriel et précisez à votre destinataire ce que vous attendez de lui. Évitez d'utiliser la fonction « répondre à tous » si cela n'est pas nécessaire.

Soyez bienveillant. Rappelez-vous que les écrits restent et qu'ils ont de l'impact sur les autres. Demandez-vous comment votre message pourrait être interprété et si vous oseriez le dire verbalement. Si la réponse est non, abstenez-vous!

Prenez conscience de vos pratiques de travail. Évaluez votre niveau de civilité (questionnaire en annexe) et réajustez-vous au besoin.



Revenez à la base d'une communication efficace

Travaillant à distance de façon prolongée, il s'avère pertinent d'adopter quelques principes de communication efficace.

- Utilisez des **paroles brèves et concises**. Évitez de bondir d'un sujet à l'autre ou de vous perdre dans les détails. Nommez-le lorsque vous changez de sujet.
- Sachez poser les bonnes **questions**. Les questions ouvertes ont de puissants effets!
- Placez-vous dans une **posture d'écoute** au lieu de vous mettre en mode solution ou de penser à votre argumentaire.

Favorisez la rétention de vos messages verbaux en revenant à l'essentiel

Rappelez-vous du dernier film que vous avez vu. Si vous aviez à le résumer, probablement que le début et la fin seraient faciles à raconter et que le milieu vous semblerait plus flou. Sachez que la même chose se produit lors d'un échange verbal avec un collègue. Comme nous avons surtout tendance à **retenir le début** et la **fin d'un message** et à oublier le milieu, il est important de **répéter les éléments essentiels de façons différentes** afin de favoriser la rétention de votre message.



Adaptez-vous aux styles de communication de votre interlocuteur
Saviez-vous qu'il existe **4 styles de communication**? Ceux-ci peuvent apporter un lot d'insatisfaction entre deux collègues ayant deux styles opposés. Pour éviter des situations tendues, [identifiez votre style](#) (test de 2 minutes) et celui de vos collègues. Par la suite, vous pourrez vous adapter pour permettre une meilleure communication entre vous. Partagez vos résultats avec votre équipe.



Réservez des canaux dans vos groupes Teams

Créez différents [canaux](#) dans Teams, afin de mieux organiser les communications. Prévoir des canaux distincts pour les **discussions formelles** (travail en collaboration, discussion entre gestionnaire-employé, etc.) et les **discussions informelles** (moment pour le plaisir en équipe, partage de photos et d'anecdotes, etc.). Cela vous aidera à consigner les informations pertinentes au même endroit. Pour le travail d'équipe (3 personnes et plus), créez un canal permettant de rassembler les personnes concernées au projet commun. Lorsqu'une nouvelle personne se joindra à l'équipe, elle pourra consulter l'historique des conversations et être informée du travail réalisé.



DÉFI DU JOUR



Partagez vos trucs et astuces facilitant votre équilibre télétravail et vie personnelle actuel dans un canal de communication réservé aux échanges informels.

MOT AUX GESTIONNAIRES

Rappelez clairement à vos employés l'importance de respecter les règles de civilité numérique.

Soyez attentifs aux changements dans votre dynamique d'équipe.

Source : Catherine Bédard, formatrice, coach et conseillère en leadership et Ghislain Parent, conseiller en efficacité professionnelle chez AFI Expertise (webinaire), mars 2020. Boostalab. Guides pratiques pour un travail humain et inspirant. Quel est votre style de communication? <https://www.boostalab.com/styles-de-communication/>. Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail (APSSAP). [Règles de civilité numérique](#), mars 2020.

MSSS/DGARHMG/2020-04-16

