

Formuler des messages efficaces avec empathie

Lorsque l'on souhaite améliorer sa communication, on a trop souvent tendance à mettre l'accent sur la qualité de sa présentation et à oublier que communiquer, c'est avant tout établir un *lien* avec son interlocuteur. C'est là que l'empathie entre en jeu. À chaque fois que vous travaillez en équipe, vous pouvez utiliser l'empathie pour rendre vos messages plus efficaces. Les stratégies basées sur l'empathie vous permettent de vérifier si votre message a bien été compris, mais aussi de formuler des messages qui tiennent compte de vos besoins et de ceux des autres.



Comment vous assurer que votre message a bien été compris

Voici les stratégies les plus efficaces en termes de connexion pour vérifier que votre interlocuteur vous a bien compris.

- **Demandez à votre interlocuteur ce qu'il a compris :** vous pouvez vérifier que la personne a bien compris votre message en lui demandant de répéter ce qu'elle a retenu. Cela vous permettra également de déterminer comment elle interprète et ressent ce message.
- **Assumez votre responsabilité dans la transmission du message :** partez du principe que c'est vous qui êtes responsable de ce que comprend votre interlocuteur, et non l'inverse. Au lieu de lui demander : « Vous avez compris ? », dites-lui : « Je me demande si mes explications sont claires ». Et soyez le plus sincère possible ; il ne doit pas s'agir d'une technique mais d'un vrai désir de communication visant à tisser un lien avec votre interlocuteur. L'intention est primordiale. En outre, en disant : « Parfois, je ne suis pas aussi clair(e) que je le voudrais », vous mettez votre interlocuteur à l'aise.

Les clés pour formuler des messages efficaces

- **Exploitez vos propres besoins :** vous ne pouvez pas vous contenter de transmettre des informations ou de faire part de vos sentiments. Vous devez les associer à vos véritables besoins afin que votre interlocuteur comprenne l'importance de votre message.
- **Tenez compte des besoins de votre interlocuteur :** si vous ne faites pas l'effort de comprendre les besoins de votre interlocuteur, vous ne tisserez aucun lien avec lui. Pour entamer le dialogue, l'idéal consiste à lui demander si les informations que vous souhaitez lui transmettre ont un intérêt pour lui.