

Communication respectueuse et fixation de limites

L'importance d'une communication respectueuse et de la fixation de limites

Une communication respectueuse est le fondement d'un environnement de travail sain, sûr et productif. Quand nous fixons et respectons des limites,

- Nous prévenons les malentendus et les conflits.
- Nous maintenons la sécurité psychologique.
- Nous réduisons le risque de harcèlement ou d'escalade des problèmes.
- Nous créons une culture d'inclusion et de confiance.

« Faire preuve de respect ne veut pas dire être d'accord. Cela signifie écouter, reconnaître les besoins et agir avec bienveillance. »

Qu'est-ce que la communication respectueuse?

La **communication respectueuse** signifie s'exprimer d'une manière qui est :

- **Claire** : Dites ce que vous pensez sans agressivité passive ni suppositions.
- **Attentive** : Prêtez attention au ton de voix, aux gestes et au moment opportun.
- **Consensuelle** : Ne présumez pas que les autres personnes sont prêtes ou disposées à aborder certains sujets ou à participer à certaines conversations.

Exemples :

Au lieu...

De dire, « Tu es toujours en retard avec ça. »

De poser des questions personnelles telles que « Pourquoi n'as-tu pas encore d'enfants? »

D'interrompre en disant : « Je ne pense pas que ça va marcher. »

Essayez...

De dire, « J'ai remarqué que cette partie est arrivée après la date de tombée. Est-ce qu'on peut parler de ce qui a contribué au retard? »

De laisser la personne s'exprimer quand elle le souhaite, ou ne rien dire du tout.

D'attendre votre tour, puis dire : « Est-ce que je peux présenter un autre point de vue? »

Ce qu'une communication respectueuse n'est pas :

Ce qu'une partie peut *penser* être respectueux, mais qui n'est pas perçu comme tel par les autres :

- Dire « je suis juste honnête » pour cacher le fait d'être vexant ou vexante.
- Refuser de communiquer comme forme de contrôle.
- Se comporter comme la « police du ton » pour faire taire l'affirmation de soi.

Conseils quotidiens pour une communication respectueuse

1. Écoutez pour comprendre, pas seulement pour répondre

- Accordez toute votre attention; évitez d'interrompre votre interlocuteur ou interlocutrice ou de réfléchir à l'avance à votre réponse.
- Utilisez l'écoute active : « *Ce que j'entends, c'est...* »

2. Prêtez attention à votre ton et à votre langage corporel

- Le ton peut être différent selon qu'il s'agit d'une conversation en personne, par courriel ou par clavardage.
- Un ton calme et ouvert invite au dialogue, même en cas de désaccord.

3. Utilisez un langage clair et inclusif

- Dites ce que vous pensez sans sarcasme ni jargon.
- Évitez les hypothèses sur l'identité personnelle, la famille ou les antécédents.

4. Faites une pause avant de réagir

- Si quelque chose vous fait réagir, prenez le temps de respirer avant de répondre.
- Il n'y a pas de mal à dire : « *Est-ce qu'on peut revenir sur ce point dans quelques minutes?* »

5. Demandez plutôt que de supposez

- Au lieu de dire « Tu ne m'as jamais rien dit », essayez plutôt « Est-ce qu'on peut clarifier quelles étaient les attentes ici? »

6. Donnez de la rétroaction en privé et de manière constructive

- Concentrez-vous sur le comportement et non sur la personne.
- Utilisez des phrases en « je » : « *J'ai remarqué que des dates de tombée n'avaient pas été respectées; comment peut-on offrir du soutien dans de telles situations?* »

Considérations culturelles dans la communication

Ce qui est respectueux pour une personne peut ne pas l'être pour une autre. Nos cultures, nos communautés et nos expériences façonnent notre façon de parler, d'écouter et d'interpréter les autres.

- Communication directe ou indirecte : certaines cultures valorisent la communication directe et l'affirmation de soi, tandis que d'autres considèrent la communication indirecte ou le silence comme étant des signes de respect.
- Contact visuel et espace physique : le confort dans ces domaines varie et peut être mal interprété.
- Ton et choix du moment : les pauses et les silences peuvent avoir une signification; interrompre peut être perçu comme un manque de respect.

Souvenez-vous de nos conversations précédentes sur les préjugés inconscients, la DEIA et la sécurité psychologique : nous devons donner de la place à ces différences et faire preuve d'empathie pour les respecter dans les styles de communication et inviter à la curiosité plutôt qu'au jugement.

Avantages d'une communication respectueuse sur le lieu de travail

Avantage	À quoi ça ressemble
Collaboration plus forte	Les équipes fonctionnent mieux quand les personnes se sentent écoutées et respectées.
Réduction des conflits	On prévient l'escalade en abordant les problèmes rapidement et calmement.
Confiance accrue	Les gens sont plus enclins à partager leurs idées et leurs préoccupations.
Amélioration du moral et de la rétention	Le respect réduit le stress et crée une culture où les gens veulent rester.
Amélioration de la sécurité psychologique	Les employé·e·s se sentent plus à l'aise de parler sans crainte de leurs erreurs, de leurs idées ou de leurs préoccupations.

Avantage

À quoi ça ressemble

Meilleure résolution des problèmes

La diversité des voix est prise en compte, ce qui permet de trouver des solutions plus réfléchies et plus créatives.

Qu'est-ce qu'une limite en milieu de travail?

Il s'agit des limites que nous fixons avec les autres pour nous sentir en sécurité et respecté·e·s et pour nous concentrer. Elles peuvent concerner :

- L'horaire (par exemple, « Je ne réponds pas aux courriels après 17 heures. »)
- L'espace physique (par exemple, « Veuillez frapper avant d'entrer dans mon bureau. »)
- La charge de travail (par exemple, « J'ai besoin d'une journée entière de préavis pour prendre en charge des tâches supplémentaires. »)
- Les sujets (par exemple, « Je préfère ne pas parler de ma vie personnelle au travail. »)
- Le style de communication (par exemple, « Je réagis mieux quand on se parle calmement. »)

Phrases pour établir ses limites

Utilisez ces exemples quand vous devez fixer ou renforcer une limite, de manière professionnelle et respectueuse.

Si quelqu'un est intrusif ou va trop loin :

- « Je ne suis pas à l'aise de discuter de ça au travail. »
- « Restons professionnel·le·s, je préfère parler du projet. »

Si vous avez besoin de temps ou d'espace :

- « Est-ce que je peux terminer cette tâche et revenir sur la question dans 20 minutes? »
- « Je préférerais que l'on convienne d'une heure de rencontre au lieu de passer n'importe quand. »

Si la tonalité ou la formulation sont désagréables :

- « Je veux comprendre ta préoccupation, mais j'aimerais que la conversation reste calme. »
- « Est-ce qu'on peut s'en reparler quand on aura tous les deux pris un moment pour se ressaisir? »

Rappel :

Fixer une limite n'est pas impoli; c'est raisonnable et bienveillant. Les limites peuvent contribuer à clarifier les attentes des un·e·s envers les autres. Par ailleurs, les limites vous permettent de *gérer votre propre confort et vos propres capacités*, et non de contrôler les autres.

Mises en situation de travail

Mise en situation 1 : « L'effet d'entraînement de la réponse à tous »

Un collègue vous signale une erreur de feuille de calcul que vous avez commise, mais il envoie inutilement le message à toute l'équipe.

→ Comment pourriez-vous répondre de manière respectueuse, mais avec assurance?

Mise en situation 2 : « Trop personnel au lunch »

Quelqu'un vous pose constamment des questions sur votre relation ou vos projets familiaux.

→ Quelle limite pourriez-vous fixer?

Mise en situation 3 : « La demande dans le cadre de porte »

Alors que vous êtes en vidéoconférence, votre gestionnaire apparaît dans le cadre de la porte et attend des réponses immédiates.

→ Comment pouvez-vous demander de l'espace ou un report de la conversation?

Recevoir les limites avec respect

Fixer des limites n'est que la moitié de l'équation. L'autre moitié consiste à savoir comment réagir quand *c'est vous qui faites l'objet d'une limite* :

- Ne le prenez pas personnellement.
- Remerciez la personne pour sa clarté.
- Ajustez votre comportement de manière respectueuse.

Limites et responsabilité

Vous avez le droit de vous sentir en sécurité au travail. Si vos limites ne sont pas respectées :

1. **Essayez de parler directement** : utilisez un langage clair et respectueux.
2. **Répétez votre limite et décrivez les conséquences** : répétez la limite et décrivez comment vous vous sentez quand quelqu'un ne respecte pas la limite.
3. **Documentez ce qui s'est passé (au besoin)** : dates, heures, et ce qui a été dit.
4. **Demandez du soutien**

Superviseur·e : demandez de l'aide à votre superviseur·e ou à votre gestionnaire.

RH : contactez les RH, surtout si le comportement se poursuit ou s'aggrave; ces violations peuvent indiquer des problèmes plus profonds.

Réflexion personnelle : votre plan d'action pour les limites

Prenez quelques minutes pour remplir ce formulaire pour vous-même (vous n'aurez pas à le partager, sauf si vous le souhaitez) :

- Une limite que j'aimerais commencer à fixer sur le lieu de travail :

- Une phrase que je me sens à l'aise d'utiliser :

- Une personne ou un rôle que je peux contacter si j'ai besoin de soutien :

Dernière réflexion

Fixer et respecter des limites ne consiste pas à créer une distance. Il s'agit de créer de la clarté, de la confiance et de la sécurité. Pour tout le monde.