



Ilona Boniwell

Parlons-nous !

Combien de fois vous arrive-t-il d'envoyer un e-mail à un collègue qui ne se trouve qu'à quelques bureaux de vous ? Vivez-vous aussi ces interminables allers-retours de mails où, chaque fois que vous pensez envoyer le dernier, il vous revient comme un boomerang avec de plus en plus de questions ou de commentaires ? Pire encore, un petit malentendu écrit peut même dégénérer en conflit majeur alors que nombre de crises pourraient être évitées en échangeant autrement. En effet, la communication n'est pas uniquement une transmission d'informations, c'est également un partage d'émotions. Lorsque j'ouvre un message, la première chose que je veux savoir est simple : « *Est-ce une bonne ou une mauvaise nouvelle ? Est-ce que la personne est agréable ou est-elle énervée contre moi ?* »

L'écriture est une chose merveilleuse, j'adore cela, sinon je n'écrirais pas des livres ou les quelques lignes de cet article. Mais quand les mots écrits sont tout ce que nous échangeons, le ton que nous employons peut facilement être mal interprété. Les recherches montrent qu'un e-mail écrit positivement (d'après l'expéditeur) a de grandes chances d'être perçu comme neutre par le destinataire. En face à face, vous auriez eu la possibilité de sourire, de hocher la tête, de regarder la personne dans les yeux, d'utiliser des signaux non verbaux pour exprimer des émotions positives. Tout ceci est absent à l'écrit. Encore plus intéressant, un e-mail qui selon son expéditeur a un ton neutre est en réalité susceptible d'être perçu comme négatif par son destinataire, en raison du "biais de négativité". La communication écrite peut donc réellement être source de bien des incompréhensions. En effet, la richesse des interactions humaines ne peut être

retranscrite avec un clavier. Et ceci s'applique à toutes les communications électroniques (SMS, messageries de type WhatsApp). Sans compter que les émoticônes n'aident pas vraiment non plus, voire ajoutent de nouveaux niveaux d'interprétation – un clin d'œil amical peut être perçu comme une moquerie.

Rien n'est donc plus efficace que la *discussion en personne*. Dès que possible, allez voir votre collègue (ou ami) pour avoir une vraie conversation en face à face. Ce sera également l'occasion de partager une expérience positive ou de glisser une blague, ce qui est propice au sentiment de bonheur¹.

“ La richesse des interactions humaines NE PEUT ÊTRE RETRANSCRITE AVEC UN CLAVIER. ”

Une autre façon de bien communiquer est “la règle des trois e-mails” : si votre question ou problème n'est pas résolu au bout de trois e-mails, décrochez votre téléphone. Une conversation de quelques minutes peut permettre d'économiser des heures d'échanges écrits et d'éviter des malentendus pouvant persister longtemps. //

¹Lambert, N. M., Gwinn, A. M., Baumeister, R. F., Strachman, A., Washburn, I. J., Gable, S. L., & Fincham, F. D. (2013). *A boost of positive affect: The perks of sharing positive experiences. Journal of Social and Personal Relationships*, 30, 24-43.

Ilona Boniwell, docteure en psychologie, dirige Positran, organisme de formation en psychologie positive au travail. Elle est professeure associée à l'École CentraleSupélec et à l'université Anglia Ruskin de Cambridge où elle est responsable du Master International de Psychologie Positive Appliquée (MAPP). Elle est l'auteure des Cartes de Transformation Positive (Positran, 2018) et expert/coauteure du programme S'offrir du positif (Petit BamBou, 2018).