

Sachez communiquer



Peu importe la façon dont plaidez votre cause, vous devrez communiquer avec quelqu'un par téléphone, par la poste ou en personne. Lorsqu'il s'agit de défendre vos intérêts, vous êtes votre plus grand atout.

Si vous désirez augmenter vos chances de gagner gain de cause, vous devrez exprimer clairement ce que vous voulez et écouter les autres attentivement. Si vous n'expliquez pas vos sentiments, vos préoccupations, votre expérience et vos problèmes aux gens, ils ne les connaîtront pas.

Vous avez une très bonne raison de plaider votre propre cause, car vous la connaissez mieux que quiconque. Personne ne sait aussi bien que vous comment vous vous sentez, à quoi vous pensez et quels sont vos besoins et vos désirs. En prenant la parole, vous vous respectez un peu plus, vous faites preuve de dignité et vous défendez vos droits. Peu importe l'issue de votre démarche, vous saurez que vous avez pris soin de vous.

Assumer ses émotions

Vous avez le droit d'être à l'abri de la violence physique et verbale, un droit que partage votre interlocuteur. Lorsque vous discutez avec votre travailleur, faites preuve de calme et de patience. Vous ferez valoir votre point de vue plus efficacement si la personne à qui vous parlez n'est pas mal à l'aise. Vous pouvez demander à un ami de vous accompagner pour vous aider à conserver votre sang-froid, et pour vous épauler dans les moments de frustration ou de colère.

S'affirmer sans agresser

Vous vous affirmez lorsque :

- votre ton de voix est posé et votre attitude, raisonnable;
- vos propos sont concis, clairs et cohérents;
- vous demandez toutes les précisions qu'il vous faut pour comprendre ce qu'on vous dit;
- vous écoutez votre interlocuteur et lui répétez ce qu'il a dit pour lui démontrer que vous avez compris. Vous n'êtes pas obligé d'être d'accord, mais tentez de comprendre son point de vue;
- vous vous assurez que toutes les personnes présentes comprennent ce que vous voulez.

Rendre à César ce qui appartient à César

Parfois, les travailleurs sont serviables et interviennent activement en votre faveur, même s'ils n'arrivent pas toujours à répondre à votre demande. Ils se sont peut-être heurtés à des obstacles que vous ignorez, par exemple des lois ou des politiques trop strictes. Remerciez-les pour leurs efforts, peu importe le résultat.