

### FICHE SIGNALÉTIQUE

#### CONTEXTE

La communication est un processus complexe qui fait référence aux valeurs, aux expériences, à la culture, aux états d'âme et aux intentions. Il serait très limitatif de ne s'attarder qu'au message exprimé par les mots, particulièrement lorsque ce message est transmis uniquement par des symboles graphiques.

L'interprétation du message n'a que peu de valeur et est très incomplète si l'on ne tient pas compte du contexte et de l'expression de la personne qui le transmet. En soi, les mots n'influencent que très peu la compréhension d'un message.

La qualité de la réception d'un message découle de la capacité d'écoute. L'écoute permet de vérifier à quel point le message transmis a été entendu, reçu et accepté.

Le feedback est un outil essentiel pour permettre au superviseur de donner une « rétroinformation » suite au message initial qu'il avait formulé aux membres de son équipe.

Ainsi, donner un feedback approprié exige une attention particulière, tant à sa manière de formuler des commentaires qu'à sa capacité de répondre aux besoins fort variés des membres de son équipe.

« ON NE TROUVERA JAMAIS  
MEILLEUR MESSAGER QUE SOI-MÊME. »

PROVERBE FRANÇAIS

« BIEN ÉCOUTER,  
C'EST PRESQUE RÉPONDRE. »

PIERRE CARLET DE CHAMBLAIN DE MARIVAUX

#### RÉSULTATS RECHERCHÉS

1. **Vérification des attitudes et des comportements en matière de communication.**
2. **Découverte des exigences personnelles de l'écoute active.**
3. **Développement des habiletés qui permettent de donner un feedback approprié en toutes circonstances.**

#### ÉLÉMENTS DE CONTENU

Que peut-on décoder de ces images ?

Modes de communication

Facteurs qui influencent nos communications

Comment sont les relations de travail de chaque dynamique ?

Les relations interpersonnelles de chaque dynamique

Les relations sociales de chaque dynamique

Profil d'une personne habile dans les relations interpersonnelles

Obstacles à une communication efficace

Les éléments essentiels

« Une organisation bien huilée ! »

Une pensée structurée

Qualité de l'information sur demande

Caractéristiques d'une communication efficace

Mesure de la qualité de la communication

Écouter avant de parler

S'assurer de la réceptivité

Reconnaître l'autre et se reconnaître en même temps

Exprimez votre opinion

Exigences de l'écoute

Bienfaits du feedback

Mesure de la qualité du feedback

Donner un feedback approprié

Comment réagissent-ils à la critique ?

Se donner des règles de conduite

L'efficacité au travail... une question de communication opérationnelle

Pour une transmission réussie

Évaluation et plan d'action