

FICHE SIGNALÉTIQUE

CONTEXTE

S'exprimer d'une manière telle à ne créer aucune confusion ou ambiguïté quant à ce qui doit être fait et à la manière d'y parvenir, le tout en utilisant le minimum de mots et de gestes possible, voilà la communication à son apogée!

Fournir uniquement les informations essentielles et nécessaires à la réalisation d'une tâche constitue une aptitude recherchée par tous les superviseurs qui souhaitent mieux équilibrer leur temps et ainsi, mieux consacrer leurs énergies à réaliser toutes les facettes reliées à leur rôle et à leurs fonctions.

Évidemment, l'emploi d'un langage laconique — exprimé avec peu de mots et sans détails superflus — peut parfois brusquer certaines gens ou heurter certaines autres qui sont plus sensibles à ce type de langage. Étant bien conscients des besoins de leurs collaborateurs et en fonction des tendances dominantes de la personnalité de ceux-ci, les superviseurs seront ainsi mieux outillés pour reconnaître les moments et les circonstances où l'emploi d'un langage purement opérationnel est nécessaire, et choisiront, conséquemment, les mots et les gestes appropriés afin que le message soit compris et mis en opération.

Le module SA.6

LA COMMUNICATION, L'ÉCOUTE ET LE FEEDBACK

est préalable à ce module.

« NE PARLER QUE POUR DIRE EXACTEMENT CE QU'ON VEUT DIRE. »

PLUTARQUE.

« ÉCOUTEZ BEAUCOUP AFIN DE DIMINUER VOS DOUTES; SOYEZ ATTENTIFS À CE QUE VOUS DITES, AFIN DE NE RIEN DIRE DE SUPERFLU; ALORS, VOUS COMMETTREZ RAREMENT DES FAUTES. »

CONFICIUS

RÉSULTATS RECHERCHÉS

1. **Prise de conscience de sa façon de s'exprimer.**
2. **Découverte et application de techniques pour assurer la transmission claire et efficace d'une directive et ainsi en favoriser la compréhension et la mise en oeuvre.**
3. **Développement d'outils facilitant l'utilisation d'un langage concis, précis, et adapté aux personnes et aux situations, permettant d'obtenir le résultat désiré.**

ÉLÉMENTS DE CONTENU

Fournir les informations pertinentes et les détails essentiels pour l'accomplissement d'une tâche

Comment se faire bien comprendre?

Message «clair», pour qui?

Qui a besoin de «plus de mots»? Quand et pourquoi?

Quelle information est pertinente ou non?

Centration sur l'essentiel du message

Mes styles de commentaires

Reparties pouvant nuire à une communication efficace

Quand et comment informer de manière concise?

Combien de mots suffisent pour être compris?

Quand et comment élaborer un propos versus une directive

Transmettre des directives par images, est-ce possible?

Pourquoi l'expression «AU FEU» est-elle suffisante?

Parler par images, symboles, graphiques

Mise en situation : «Les widgets»

Formuler un message qui n'exige pas de retour

Une pensée structurée

La communication opérationnelle

Comment déclencher l'intérêt et l'attention

Évaluation et plan d'action