

Texte de: Denis Ouimet

P.D.G. de BUREFOR Inc. (Bureau de recherche et de formation en gestion)

1 - EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE VIE

2 - LA MAÎTRISE DES ÉMOTIONS

3 - LE CONTRÔLE DE L'ANXIÉTÉ

4 - LE STRESS APPRIVOISÉ

5 - LA PENSÉE "PRO-ACTION"

6 - LA COMMUNICATION OPÉRATIONNELLE

VI - LA COMMUNICATION OPÉRATIONNELLE

LES GENS EFFICACES COMMUNIQUENT BIEN

Mis à part la structuration du message et le mode de transmission des idées, il existe des éléments de base ESSENTIELS à la communication opérationnelle; les cinq articles précédents de cette série visaient à les identifier:

- **Une image positive de soi-même:**

- je sais ce que je veux,
- je connais mes potentiels,
- je m'engage dans l'ACTION.

- **La maîtrise de ses émotions:**

- je suis conscient de mes sentiments,
- je suis le "créateur" de mes états d'âmes,
- je choisis l'attitude la plus favorable.

À la recherche de l'efficacité - VI

- **Se découvrir aux autres:**

- je suis "MOI",
- je suis fier "d'être parent avec moi-même" (J.-M. Chaput),
- je me montrerai tel que je suis.

** je me souviendrai que plus on essaie de cacher...
"... plus ça paraît... c'est ainsi qu'on entend:
"... ça ne paraît pas que tu portes une perruque...!"
"... on ne dirait pas que c'est une fourrure artificielle."
"... ça a l'air du vrai...!"

Les gens efficaces sont EUX-MÊMES...
... ils sont VRAIS.

Les gens efficaces ne disent pas:

- "je ne peux pas" alors qu'ils pensent: "je ne veux pas";
- "on... les gens... nous..." à la place de "je";
- "oui" alors qu'ils croient "non".

POURQUOI

Quels motifs

entraînent une communication ?

Je communique pour:

- OBTENIR DES INFORMATIONS,
- COMPRENDRE DES INSTRUCTIONS,
- DEMANDER DES DÉTAILS SUPPLÉMENTAIRES,
- RECHERCHER UNE APPROBATION,
- OBTENIR UNE AUTORISATION,
- SATISFAIRE UN BESOIN DE RECONNAISSANCE,
- OBTENIR UNE APPRÉCIATION... bien méritée.

On conviendra facilement qu'on **communique lorsqu'on a quelque chose à dire**... au lieu de... pour dire quelque chose.

UNE PENSÉE STRUCTURÉE

Les gens efficaces s'organisent pour ne pas être à la merci de ceux qui les entourent et ont banni l'expression: "Tu sais ce que je veux dire..."

Les gens efficaces ont découvert le piège; ils se sont rendu compte que cette expression constitue très souvent la source de mésententes; car, en l'employant, je suppose que mon interlocuteur sait ce que je veux lui dire **sans le lui dire!**

Les gens efficaces s'organisent pour ne pas "être

pris entre l'arbre et l'écorce", en s'adressant à d'autres, ils prennent soin d'identifier **cinq éléments**:

- QUI ?
- QUOI ?
- QUAND ?
- COMMENT ?
- POURQUOI ?

Plus il y aura de précision sur chacun de ces éléments, plus mes chances seront grandes que ceux à qui je m'adresse fassent ce que je leur demande.

De la même façon, lorsqu'on s'adresse à moi, je m'efforcerai de découvrir **les cinq éléments** dans les propos de mon interlocuteur... si je ne les retrouve pas... **je poserai des questions !**

INFORMATION SUR DEMANDE

Ne fournissez des informations qu'à ceux qui le demandent; vous serez ainsi certains qu'ils désirent et/ou ont besoin de votre opinion ou expertise.

En agissant de la sorte, vous donnez la chance à ceux qui vous entourent de s'impliquer, de participer à ce qui leur arrive.

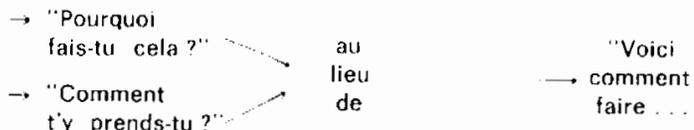
Prenez le risque, vous verrez bien...

Rappelez-vous **la première journée** que vous êtes entré pour la compagnie ou l'organisation dans laquelle vous travaillez aujourd'hui, **vous aviez deux questions en tête**:

1. Que veux-tu que je fasse ?
2. Est-ce ce que tu avais demandé ?

Il faut toujours garder en mémoire que celui qui est **le mieux placé** pour indiquer ce dont il a besoin, **c'est le demandeur** et non le donneur d'information.

Ainsi, on cherchera à DEMANDER plutôt qu'à DIRE:



UTILISATION À COURT TERME

La mémoire oublie...

On a une "mémoire myope", on se souvient facilement du court terme, mais difficilement du long terme.

Ainsi, pour conserver leurs énergies et viser juste, tout en essayant de limiter la masse d'information, certains ont adopté **la règle des cinq jours**.

Avant de fournir une information je me demanderai:

"Est-ce que celui à qui je fournis l'information **passera à l'action** d'ici cinq jours?"

Si "OUI"... je l'informe;

Si "NON"... j'attends et je lui fournirai l'information plus tard.

Car, si le délai entre l'information et l'action est plus long, **le risque d'oubli est de plus de 50%**.

Attention! je prendrai des notes pour ne pas l'oublier moi-même...!

S'ASSURER LA RÉCEPTIVITÉ

"Quelquefois on entend, mais on n'écoute pas."

Pour s'assurer de la réceptivité de l'interlocuteur, on devra faire attention à:

- a) la distraction éventuelle que pourrait causer l'environnement (bruit - température - éclairage);
- b) son état d'esprit actuel: on doit être calme pour bien comprendre;
- c) la signification du vocabulaire utilisé **dans l'esprit de l'interlocuteur**;
- d) le système de valeurs des individus en présence.

Cette vérification s'effectue tout au long de l'échange (de la communication) en utilisant l'avantage de la vitesse de la pensée sur celle de la parole; pendant qu'on parle ou qu'on écoute, on s'efforcera de cueillir de l'information permettant une réceptivité accrue.

ÉCOUTER AVANT DE PARLER

Pour bien communiquer, il faut bien écouter, c'est-à-dire décoder exactement ce que l'autre veut dire. Mon interlocuteur y parviendra d'autant mieux en:

- se découvrant **une raison** pour écouter;
- retardant son jugement;

- **retardant sa réponse:** une réponse rapide réduit l'écoute: car, pendant que je prépare ma réponse, j'écoute ... MOINS !

- **répétant mot-à-mot** ce qu'il vient d'entendre;

- **reformulant** dans ses propres mots;

- **identifiant les éléments essentiels** de la conversation.

L'ORAL ET L'ÉCRIT

Beaucoup de mes énergies quotidiennes sont consacrées en communications pour donner satisfaction à mes préoccupations de recherche d'information, de compréhension, d'approbation, etc.

On pourrait regrouper les communications selon deux modes autour des activités quotidiennes, tel que présenté dans le tableau I.

TABLEAU I
**MODES DE COMMUNICATION
 VS
 ACTIVITÉS QUOTIDIENNES**

MODE	ACTIVITÉS
ORAL	● Rencontres:
	A) Individuelles: - prévues - imprévues
	B) De groupe: - en tant qu'hôte - en tant qu'invité
ÉCRIT	● Téléphone:
	A) Appels reçus
	B) Appels acheminés
ÉCRIT	● Documents:
	A) Reçus B) Expédiés

Il existe un **lien direct** entre: les activités quotidiennes, les pertes de temps et l'efficacité; voilà les raisons qui font de la **communication la pierre d'assise de la recherche de l'efficacité.**

Pour opérationnaliser les communications orales

Voici la démarche que s'efforcent de respecter ceux qui aspirent à **devenir efficaces:**

- 1.- Utiliser un carnet de notes.
- 2.- Savoir exactement quoi dire.
- 3.- Noter trois ou quatre éléments de la conversation **avant** de commencer à parler.
- 4.- Ne parler qu'à quelqu'un qui peut faire quelque chose sur le sujet concerné; quelqu'un qui est opérationnel.
- 5.- Connaître son interlocuteur: il y a les "lecteurs" et les "écoutés".
- 6.- Fixer la durée de la rencontre en commençant: "J'ai dix minutes pour toi..."
- 7.- Limiter les conversations socialisantes.
- 8.- Accentuer certains propos en y mettant de l'intonation.
- 9.- Rendre les idées "VISIBLES": dessins, tableaux, graphiques, etc.
- 10.- Rechercher de l'information **pour l'action:**
 "Quand...?"
 "Et puis après...?"
 "Qu'est-ce que ça donne...?"
- 11.- Laisser pressentir la fin de la rencontre: "Avant de finir..."
- 12.- Vérifier si on vous écoute...!

POUR OPÉRATIONNALISER LES COMMUNICATIONS ÉCRITES

Il n'est pas nécessaire d'insister sur le fait que les gens efficaces ne fournissent un document que suite à une demande. De plus, ils:

- 1.- s'assurent de couvrir l'essentiel;
- 2.- traduisent un paragraphe dans une phrase;
- 3.- insèrent schémas, tableaux et graphiques à leurs textes;
- 4.- utilisent des formules standardisées;
- 5.- construisent des phrases simples, de forme active, avec des noms concrets;
- 6.- placent certains propos en retrait;
- 7.- numérotent les éléments d'un ensemble;
- 8.- attirent l'attention du lecteur:
 - à retenir
 - urgent,
 - important;
- 9.- emploient des impératifs pour inciter à l'**action**;
- 10.- s'il y a lieu, répètent à la **fin**.

UN MÉLANGE PARFAIT

Dans le monde organisationnel, la communication opérationnelle est un **mélange judicieux de l'oral et de l'écrit.**

En demandant **avant** une rencontre:

A) un **bref sommaire** du sujet à discuter
ET

B) **deux solutions possibles** à la situation
SOUVENT

les problèmes disparaissent

... comme par enchantement. ☺