

Informé ou s'informé ?

Aucune communication ne peut rester à sens unique. S'informé auprès de ses équipiers suppose que l'on se mette à leur place, qu'on se fasse comprendre.

D'où quelques précautions à prendre :

- Ne parler que le langage qui leur est familier,
- Ne pas faire appel à des notions qui dépassent leur niveau de connaissances,
- S'assurer que la communication joue dans les deux sens (feedback),
- Être attentif aux mimiques de compréhension ou d'incompréhension du/des partenaires,
- Encourager les questions ou demandes d'explications,
- Créer une bonne ambiance entre les interlocuteurs pour faciliter une compréhension mutuelle.



Ces échanges ont lieu :

- A.** A L'occasion d'une prise de fonctions. C'est ainsi se faire une idée du service, de son rôle dans le système qui accueille.
- L'organisation est examinée dans ses lignes : finalités, articulation des services, circulation de l'information, relations avec les autres services, etc.
- Les imperfections, les insuffisances...doivent être signalées pour un examen ultérieur. Il en va de même pour le matériel : besoins de remplacement, d'accroissement à prendre en compte.
- Quelles spécificités humaines en cette équipe à animer : l'état relationnel, les revendications existantes, leur nature, quelques éléments à propos du passé, l'organisation représentative...

IMAGINER - **R**ÉALISER - **R**ASSEMBLER - **E**NSEMBLE - **P**RÉPARONS - **D**EMAIN

B. Lors de la recherche des causes de dysfonctionnements.

Les entretiens organisés à ce sujet sont parmi les plus délicats à mener, mais il importe de s'attacher à déceler les vraies causes, l'origine de tel ou tel malaise en lien avec la production, l'entretien du matériel...

C. En cas de réorganisation.

L'entreprise est sujette en permanence à l'utilisation de nouveaux procédés qui modifient l'organisation existante. Dans tel ou tel cas, les intéressés seront tenus informés des nécessités non contournables. Leurs avis, suggestions, objections, seront recueillis afin d'accéder à la meilleure façon de procéder. Les regroupements d'activités, la répartition des responsabilités peuvent mobiliser le personnel le plus qualifié.

En faisant participer à tous les travaux préliminaires à une réorganisation, on rend l'équipe plus favorable au changement, plus responsable.

Si nous ne disposons pas de telles informations, comment résoudre une difficulté, préparer une décision, présenter des propositions, bref rendre coresponsable la partie de l'entreprise dont nous avons la charge ?

L'entreprise et son environnement évoluent, passons d'un management collectif à un management personnalisé, porteur de sens.

**Pour s'informer, comment s'y prendre ?
Notre prochaine lettre de juillet.**

