

CARRIÈRES

L'histoire de Marie Communiquer pour passer à l'action

ANNIE BOILARD
ET ALAIN BEAUDOIN CHRA

Vous me reconnaissez? C'est moi, Marie, la jeune femme un peu rebelle dont vous lisez l'histoire depuis quelque temps. Étonnamment, j'ai gardé ma job! Merci patron! En effet, c'est lui qui a soutenu mon développement professionnel et, surtout, qui m'a donné la chance de réaliser un premier projet, dont la réussite me vaut bien des éloges. Quelle belle intégration au monde du travail!

Le secret de mon succès? Communiquer : créer et maintenir des relations, échanger de l'information. Je me suis appuyée sur ce pilier pour guider mon équipe. Je vous indique comment j'ai fait, à l'aide de conseils illustrés par des exemples tirés du projet.

> Écoutez avec la raison... et le cœur. Il s'agit de comprendre le sens des mots, mais aussi les non-dits : intentions, sentiments, demandes... « Ça va vite! » peut vouloir dire : « Tant mieux! On va pouvoir profiter des retombées rapidement. » ou « Je n'arrive plus à suivre! Peut-on reporter des échéances? » La lumière que reflètent les yeux, le ton de la voix font ici la différence. Mais comment le savoir vraiment? J'ai tout simplement demandé à mon interlocuteur ce qu'il voulait dire...

> Préparez-vous! Dans la mesure du possible, précisez votre objectif, cerner ce que vous avez à exprimer et choisissez la manière de le dire. Puis, aidez vos partenaires à se préparer eux aussi en leur faisant parvenir un ordre du jour à l'avance. Souhaitez-vous informer, consulter, influencer ou mobiliser? Il importe ici de préciser les résultats attendus.

> Ne vous laissez pas détourner de votre but. Gare aux actions irréfléchies qui compromettraient vos objectifs. Insatisfaite d'une décision de mon patron, j'ai évité

En disant la joie que me procurait la direction du projet, je me suis donné le droit de m'emballer... et j'ai ainsi mobilisé toute l'équipe!

> Concluez vos rencontres. Posez des questions pour en évaluer les effets. Par exemple, quant aux faits: « Qu'en retiens-tu? », aux opinions: « Qu'en penses-tu? », aux sentiments: « Qu'est-ce que ça te fait? », à la motivation: « Que comprends-tu faire? », au besoin de soutien: « Comment puis-je l'aider? »

Bref, le leadership s'appuie sur la communication. Bien faite, elle incite à agir. Encore plus, et c'est un dernier truc, si vos gestes viennent renforcer vos paroles!

Annie Boilard, CRHA, est vice-présidente. Ventes et Marketing et conseillère en ressources humaines agréée. Alain Beaudoin est directeur général et associé chez Innovation Consultants.

Dès lundi, vous retrouverez le texte de cet article dans le Portail de l'Ordre : www.orhri.org.

EN PREMIÈRE CE SOIR...



ARTS
SPECTACLES

Tous les jours dans
LA PRESSE