

Politique *usage des outils de communication*

Produite : 22 mars 2022

Mise en application :

Outils en place : Messenger, Teams, courriel, téléphone/personne, réunion d'équipe.

Outils et usages prescrits

Messenger usage : Anecdotes, social, les weekends

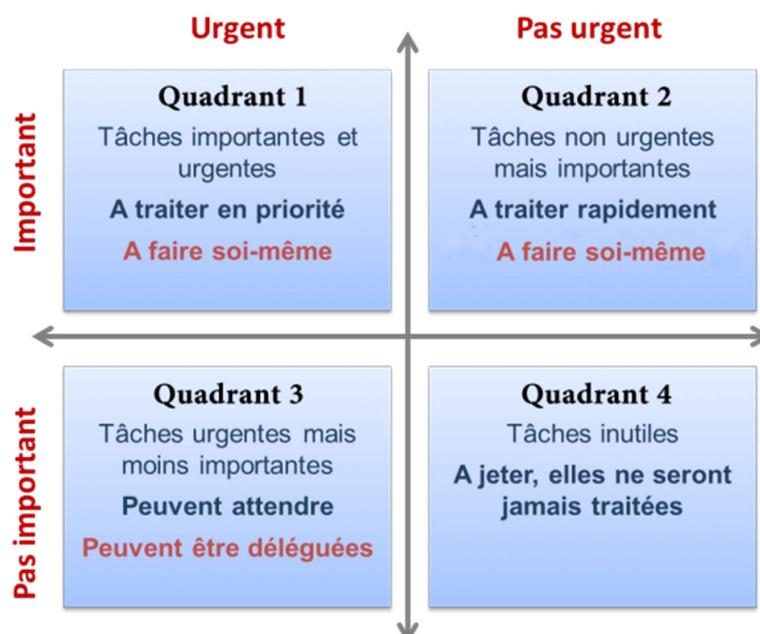
Teams usage : Communication rapide sans suivi, rappel, courtes questions (être conscient que le message peut se perdre).

Courriel usage : Tâches, demandes avec suivi, informations importantes.

Téléphone/en personne usage : Selon le sujet et notre jugement, information rapide, urgence

Réunion d'équipe usage : Rétroaction, brainstorming, consultation, normes, amélioration continue questions et partage d'informations

Définir ce qui est important et urgent



Télétravail outils à privilégier

Outils de communication : Teams, téléphone et courriel

Limiter le stress relié aux communications

Moments restreints de communication : Lundi matin de 8 à 9

Notifications et hors connexion : Propre gestion et ne pas avoir d'attente au niveau du retour de communication.

*Faites attention aux envois à tous

*Énoncer d'avance les délais espérés et voir l'agenda et les dispos

Les obstacles d'une bonne communication

1. L'incompréhension. ...
2. Le manque de clarté ...
3. La quantité d'informations (trop ou pas assez) ...
4. Le timing de la **communication** (trop en avance ou trop en retard) ...
5. Les critères subjectifs (manque de norme)

Les bonnes pratiques

1. Partager la même méthode de communication
2. Transmettre la bonne information, au bon moment
3. Pratiquer l'écoute active (présence à soi, tolérance à l'ambiguïté, valorisé les différences, la disponibilité)
4. Établir une trace écrite lorsque c'est nécessaire
5. S'assurer que l'information est claire pour son interlocuteur (feedback)

Faire attention aux perceptions, * se crée à partir de nos sens * carte mentale * paire de lunettes *
réalité/vérité

Pour éviter les pièges • Réfléchir à ce qui nous amène à croire une chose plutôt qu'une autre. • Prendre conscience de ce qui influence nos perceptions. • Ne pas considérer que les éléments qui confirment nos perceptions. • Vérifier nos perceptions. • Changer notre paire de lunettes

Habilités à développer • Considérer les faits • Parler en « je » • Vérifier sa perception auprès de l'autre • Changer de lunettes • Être ouvert aux perceptions différentes des siennes • Amener l'équipe de travail à pratiquer les mêmes choses