

[Retour à l'article](#)[Imprimer](#)

Le contenu de l'article imprimé, est protégé par le droit d'auteur, tous autres droits de propriété intellectuelle, et appartient à la Gazette des communes, des départements et des régions. La Gazette des Communes consent à l'Utilisateur un droit d'usage privé, non collectif et non exclusif sur ledit contenu. L'utilisateur s'engage dans ces conditions à ne pas reproduire, résumer, modifier, altérer ou rediffuser, sans autorisation expresse préalable de l'éditeur, quelque texte, titre, logo, marque, information ou illustration, pour un usage autre que strictement privé, ce qui exclut toute représentation à des fins professionnelles ou de rediffusion en nombre.

[En savoir plus](#)

Adresse de l'article : <http://archives.lagazettedescommunes.com/19257783/communiquer-d-accord-mais-pas-n-importe-comment>

tendances

Communiquer, d'accord... mais pas n'importe comment !

Par Maud Parnaudeau

Levier de reconnaissance, de motivation et de bien-être au travail, une bonne communication avec son équipe constitue l'une des clés d'un management efficace et durable. « Par sa pratique, on remet l'humain au coeur du management. Il existe un lien très ténu entre une mauvaise communication et le mal-être au travail », explique Arnaud Riou, coach et formateur en communication. Il ne suffit pas d'avoir sa « porte toujours ouverte », comme le pensent nombre de managers. Même si le contact direct reste à privilégier par rapport au téléphone, d'abord, et à l'email, ensuite. Ce dernier « a une fonction informative, rappelle Arnaud Riou. Il permet de diffuser un message rapidement, au plus grand nombre, mais il constitue un mode de communication froid et aseptisé ».

Gage d'équité

Le manager doit organiser des rencontres individuelles régulières, même brèves, en plus de l'entretien annuel d'évaluation. Gage d'équité, cette planification constituera également une garantie pour les agents de pouvoir échanger avec leur supérieur, et évitera donc les interpellations intempestives. Le cadre devra par ailleurs communiquer de manière collective sur l'avancement des dossiers, et replacer le travail du service dans le projet de la collectivité, afin de donner du sens à l'action. Ainsi, « il développera le sentiment d'appartenance nécessaire à la motivation », assure le coach.

En termes d'attitude, le manager doit entretenir la qualité du lien en appelant son interlocuteur par son prénom et en le regardant dans les yeux. « Un même message peut être perçu de diverses manières selon la forme que l'on y met, avance le formateur. Le manager doit bien avoir conscience de l'importance de ce qui est non verbal. » Il devra également adapter son mode de communication à ses différents interlocuteurs. Il identifiera les mots et attitudes qui « fonctionnent » auprès de chacun afin de susciter un sentiment de confiance. « Bien communiquer, c'est intégrer la dimension personnelle de l'agent que l'on a en face de soi, au-delà de sa fonction », conclut Arnaud Riou.