

Communiquer des attentes claires

Durée: 0,5 jour

Public cible: Gestionnaire

À qui s'adresse cette formation ?

- Gestionnaires de tous les niveaux
- Chefs d'équipe et superviseurs
- Leaders appelés à déléguer, superviser ou recadrer des attentes
- Toute personne exerçant un rôle d'influence nécessitant une communication claire

Objectifs de la formation

À la fin de la formation, les participant.e.s seront en mesure de :

- Clarifier leurs intentions avant d'entrer dans une conversation
- Formuler des attentes claires, réalistes et engageantes
- Reconnaître l'impact des attentes implicites sur la performance et les relations
- Utiliser des outils structurants pour communiquer et ajuster les attentes
- Choisir le mode de communication approprié selon la situation
- Renforcer la responsabilisation et l'autonomie de leur équipe

Description sommaire

Dans un contexte de gestion où les attentes sont nombreuses, les priorités changeantes et les interactions constantes, plusieurs enjeux de mobilisation et de performance trouvent leur origine dans des attentes implicites, mal formulées ou mal comprises. Lorsqu'elles ne sont pas clarifiées, ces attentes génèrent frustrations, tensions et perte d'efficacité, tant pour les équipes que pour les gestionnaires. D'une durée de 3,5 heures, cette formation permet aux gestionnaires de prendre du recul sur leur façon de communiquer leurs attentes et d'expérimenter des outils concrets pour gagner en clarté et en impact. À travers des activités pratiques, des mises en situation réelles et des échanges entre pairs, les participants développent une communication plus intentionnelle, cohérente et engageante, favorisant la responsabilisation et la collaboration au sein de leur équipe. Comme le

rappelle Brené Brown, chercheuse reconnue en leadership : « La clarté est une forme de générosité. ».

Cette formation outille les gestionnaires pour créer des repères clairs, réduire les zones grises et soutenir une performance durable fondée sur des attentes partagées.

Contenu du plan de cours

1. Créer les conditions d'une communication claire

- Conditions de succès : ouverture, confiance et collaboration
- Sécurité psychologique et cadre de discussion
- Comprendre l'ambiguïté liée aux attentes

2. Prendre conscience des enjeux liés aux attentes

Activité expérientielle :

- Créer quelque chose à partir de rien
- Constats sur la qualité des consignes et des attentes communiquées
- Liens entre clarté, compréhension et résultats

3. Clarifier son intention avant de communiquer

- Le rôle du gestionnaire dans l'action et la supervision
- Clarifier le pourquoi, le quoi et le comment
- Aligner les attentes avec les objectifs organisationnels

4. Communiquer une attente claire et engageante

- Définition d'une attente et gestion des attentes
- Différence entre attentes, consignes et objectifs
- Formuler des attentes mobilisatrices
- Pratiques favorisant l'engagement et la responsabilité

5. Exprimer et ajuster ses attentes

- Activités en duo basées sur des situations réelles

- Donner et recevoir du feedback sur une attente formulée
- Ajuster ses attentes en cours de route

6. L'outil des 3R

- Présentation de l'outil
- Application à des cas de gestion concrets (historique et futur)
- Analyse de situations de tension ou de non-respect des attentes
- Travail en sous-groupes et partage en plénière

7. L'outil Objectifs Minute

- Découverte de l'outil
- Étude de cas et analyse de l'approche de gestion
- Favoriser l'autonomie, la responsabilisation et la clarté
- Mise en pratique en trio

8. Choisir le bon mode de communication

- Comparaison des différents modes d'échange
- Avantages, limites et règles d'utilisation
- Choisir le canal approprié selon le message et le contexte

9. Mes engagements

- Synthèse des apprentissages
- Identification d'un engagement concret à mettre en action

Approche et méthode pédagogique

Cette formation privilégie une approche expérientielle et participative, axée sur les situations réelles vécues par les gestionnaires. Les participants alternent entre réflexions individuelles, échanges en duo ou en sous-groupes et discussions en plénière afin de renforcer la prise de conscience et l'intégration des apprentissages. Les outils proposés sont directement applicables en contexte

de gestion et permettent aux participants de clarifier leurs attentes, de mieux structurer leurs communications et de renforcer la responsabilisation de leur équipe. La formation se conclut par un engagement concret, favorisant le transfert des apprentissages dans le quotidien professionnel.

Recommandations

- Apporter des situations réelles vécues en gestion
- Participer activement aux échanges et activités