

Exercices de Mise en Situation - Communication Efficace

Exercice Individuel 1: Problème Technique sur le Terrain

Contexte: Un technicien rencontre un problème avec un équipement solaire sur un site distant. La communication entre le technicien et le superviseur doit être efficace pour résoudre le problème rapidement.

Situation:

Le technicien rapporte que le panneau solaire ne produit pas d'énergie, bien qu'il semble en bon état. Il suspecte un problème avec l'onduleur mais n'est pas certain.

Instructions:

1. Expliquez comment vous, en tant que technicien, décririez le problème au superviseur en utilisant des termes techniques simples et spécifiques.
2. Listez les questions que vous poseriez pour clarifier le problème.
3. Identifiez les techniques d'écoute active que le superviseur pourrait utiliser pour vous aider à résoudre le problème.

Vérification des réponses:

1. Une description claire pourrait inclure des détails sur l'état des panneaux, les symptômes observés et les mesures déjà prises.
2. Les questions pourraient inclure : "Avez-vous vérifié les connexions de l'onduleur ?", "Y a-t-il des voyants d'alerte sur l'onduleur ?", "Avons-nous des outils de diagnostic pour l'onduleur ?".
3. Les techniques d'écoute active incluent : maintenir le contact visuel, hocher la tête, utiliser des affirmations verbales, et résumer les points clés pour confirmer la compréhension.

Exercice Individuel 2: Conflit d'Équipe

Contexte: Deux techniciens ont des opinions différentes sur la meilleure méthode pour installer un nouveau système. Le superviseur doit intervenir pour faciliter une discussion productive et trouver une solution.

Situation:

Un technicien préfère utiliser une méthode traditionnelle d'installation tandis que l'autre veut essayer une nouvelle méthode qu'il pense plus efficace. Le superviseur doit gérer ce conflit pour éviter des retards dans le projet.

Instructions:

1. Décrivez comment vous, en tant que superviseur, faciliteriez la discussion entre les deux techniciens.
2. Proposez des solutions possibles pour résoudre le conflit tout en respectant les points de vue des deux parties.
3. Identifiez les techniques de communication assertive que vous utiliseriez.

Vérification des réponses:

1. Faciliter la discussion en écoutant activement chaque technicien, résumant leurs points de vue, et encourageant une communication respectueuse.
2. Solutions possibles : combiner les deux méthodes en utilisant la traditionnelle comme base et la nouvelle comme amélioration, ou tester les deux méthodes sur des sections différentes.
3. Techniques de communication assertive : exprimer clairement ses propres besoins tout en respectant ceux des autres, utiliser des "je" pour éviter d'accuser, et chercher des compromis.

Exercice Individuel 3: Communication Écrite d'Urgence

Contexte: Un problème urgent nécessite une communication rapide et claire par courriel à l'équipe technique pour éviter des erreurs coûteuses.

Situation:

Un composant critique du système solaire est défectueux et doit être remplacé immédiatement pour éviter une panne majeure. Le courriel doit expliquer le problème, identifier les composants affectés, et fournir des instructions claires pour le remplacement.

Instructions:

1. Rédigez un courriel clair et concis expliquant le problème urgent et les actions nécessaires.
2. Structurez le courriel en utilisant des titres et des points de balle pour organiser les informations.
3. Assurez-vous que le ton est approprié pour une communication d'urgence.

Vérification des réponses:

1. Le courriel doit inclure une explication claire du problème, des composants affectés, et des instructions précises pour le remplacement.
2. Utilisation de titres comme "Problème Urgent", "Composants Affectés", "Actions Nécessaires", et des points de balle pour les étapes à suivre.
3. Le ton doit être direct, professionnel et inciter à une action rapide, par exemple : "Nous avons détecté un défaut critique dans le composant X. Il est impératif de remplacer ce composant immédiatement pour éviter une panne. Veuillez suivre les instructions ci-dessous."