



The case for reducing jargon in the workplace.

Communicating Clearly

Pour une communication claire

Plaidoyer pour réduire le jargon en milieu de travail.

by / par Merge Gupta-Sunderji

CUNICULUS albus erat, qui gradu citato reveniens sollicitate circumspexerat, quasi aliquid amisisset. Alicia eum sibi mussitantem audivit: "Ducissa! O Ducissa! Per meos pedes!" Chances are you didn't understand a word of this ... unless you're a student of Latin. (It is the beginning of the 4th chapter of Alice in Wonderland by Lewis Carroll.)

I'm looking at yyz-ewr-iah-yul-yvr for a mileage run next week. I checked the skeds, and the yul-yvr leg usually has deadheading crew that can bump rev pax in the J cabin. If you're in yvr, you can plan on a tpac for a better mr.

Chances are you didn't understand this either, even if you work in the airline industry. And you are likely wondering what this gibberish has to do with your professional development as an accountant. But have you ever thought about what you might sound like to your clients and non-financial colleagues?

Consider this one-sided conversation recently overheard in the hallway of a large, natural resource company: *The operations side of the business is looking very good. ROI, EPS, and PE ratios are up, and quick liquidity is encouraging. Unfortunately though, we've had some problems with several year-end adjusting entries and accruals as they're apparently not in compliance with GAAP. No worries though, the off balance sheet items stayed under the radar*

with the auditors, and so did our switch from straight-line to declining-balance. The primary focus was on SOX compliance and we passed that with flying colours.

The person talking was an accountant, and the two listening (and trying to understand) were an engineer and a geologist. From the blank looks on the listeners' faces, it was clear the accountant could have been speaking Latin. You would never dream of speaking to business colleagues in a language they did not understand, but without even realizing it, you might fall into jargon-laden conversations with your customers and co-workers.

As a professional and a leader, you have a responsibility to communicate clearly and effectively. It is worth remembering that in every communication there are two parties - the sender and the receiver. For the communication to be effective, the message must be sent successfully, but must also be received and *understood* by the receiver. As the sender, you may think you communicate very well, but if the receiver doesn't understand then you have failed in your objective. As accountants we are guilty of often speaking a language of our own.

So how do you overcome the lingo trap that is so easy to fall into? Awareness. An appreciation and understanding of who your audience is, and recognition of your

own natural tendency to fall into the slang and terminology of your profession. Make a conscious effort to use plain language in all your interactions. If you work with a group of people, have some fun with this - set up a penalty jar. Every time someone uses jargon, have them put a dollar in the penalty jar. Not only will your communication skills improve, but you may have enough money for pizza or donuts at the end of the month.

Even if you work with people who speak "your language," make it a point to reduce the jargon you use. Not only will you be more successful at ensuring others understand and act on your messages, people will appreciate talking to and learning from you. As a result, you will cultivate a satisfying reputation as an exceptional communicator. Bottom line: improving your working relationships starts with improved communication. And that starts with speaking a language others understand. ■

« **C**UNICULUS ALBUS ERAT, qui gradu citato reveniens sollicitate circumspexerat, quasi aliquid amisisset. Alicia eum sibi mussitantem audivit: "Ducissa! O Ducissa! Per meos pedes!" »
Vous n'avez probablement rien compris... à moins d'avoir fait du latin. (Il s'agit en fait du début du quatrième chapitre d'*Alice au pays des merveilles*.)

« Je pense à yyz-ewr-iah-yul-yvr pour faire du kilomètre la semaine prochaine. J'ai vérifié les horaires, et sur yul-yvr, les pax payants peuvent sauter de la classe J à cause de l'équipage de mise en place. Si vous êtes à yvr, mieux vaut un transpac. »

Vous n'avez probablement pas compris davantage, même si vous travaillez dans le secteur du transport aérien. Vous vous demandez sans doute ce que ce charabia a à voir avec le perfectionnement professionnel d'un comptable? Pourtant, il est important de songer à l'impression qu'on donne à ses clients et collègues qui ne sont pas experts en finance.

Prenons comme exemple le soliloque suivant, que j'ai récemment entendu dans les couloirs d'une grande société de ressources naturelles : « Le côté exploitation se porte très bien. Le RCI, le RPA et le RCB montent, et la liquidité est encourageante. Par contre, plusieurs ajustements et écritures de régularisation de fin d'exercice qui ne semblent pas être conformes aux PCGR ont posé problème. Mais ce n'est pas grave, puisque les vérificateurs n'ont pas relevé les éléments hors bilan ni notre passage du linéaire au dégressif. L'objectif principal était de vérifier la conformité à la SOX, et nous avons passé haut la main. »

La personne qui parlait était comptable, et celles qui écoutaient (et tentaient de comprendre),

un ingénieur et un géologue. D'après leurs regards vides, le comptable aurait aussi bien pu parler latin. Vous n'auriez jamais l'idée de parler à des collaborateurs dans une langue qu'ils ne comprennent pas; or, sans même vous en rendre compte, vous truffez peut-être de jargon vos conversations avec vos clients et collègues.

En tant que professionnel et leader, vous devez communiquer clairement et efficacement. Rappelez-vous que toute communication implique deux parties : l'émetteur et le récepteur. Pour que la communication soit efficace, le message doit être transmis correctement, mais il doit également être reçu et *compris* par le récepteur. En tant qu'émetteur, vous croyez peut-être que vous communiquez très bien, mais si le récepteur ne vous comprend pas, vous n'avez pas atteint votre but. Nous, les comptables, avons souvent tendance à parler une langue qui nous est propre.

Comment éviter le piège redoutable du jargon? En prenant conscience qu'il existe. Sachez qui compose votre auditoire et soyez conscient de votre tendance à employer le jargon et la langue technique de la profession. Faites l'effort délibéré d'utiliser un langage clair et simple dans toutes vos interactions. Si vous travaillez au sein d'un groupe, amusez-vous un peu : instaurez une cagnotte de pénalité où on mettra un dollar chaque fois qu'on aura recours

au jargon. Vos aptitudes en communication s'en trouveront améliorées, et vous pourriez avoir assez d'argent pour acheter une pizza ou des beignes à la fin du mois.

Même si vous travaillez avec des personnes qui parlent « votre langue », faites-vous un devoir de réduire l'usage du jargon. Non seulement vous parviendrez à faire comprendre vos messages et à susciter une réaction, mais on prendra plaisir à vous parler et à apprendre à vos côtés. Vous cultiverez ainsi une agréable réputation de communicateur exceptionnel. C'est bien simple : pour améliorer vos relations de travail, vous devez améliorer vos aptitudes pour la communication. Et pour ce faire, vous devez d'abord parler une langue que les autres comprennent. ■

.....
MERGE GUPTA-SUNDERJI, MBA, CSP, CGA, turns managers into leaders. This speaker/author gives people practical tools to achieve leadership and communication success. Contact her at www.mergespeaks.com or 403 605 4756.

► **MERGE GUPTA-SUNDERJI, M.B.A., CSP, CGA, fait des gestionnaires des leaders. Cette conférencière et auteure fournit des outils pratiques aidant à mieux communiquer et diriger. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605 4756.**



Voyez vos projets
d'un oeil nouveau.

Faire appel à des professionnels financiers de haut niveau dédiés à vos projets peut s'avérer la meilleure façon de répondre à vos besoins en ressources intermédiaires ou d'aborder les initiatives complexes en finance et comptabilité. Nos spécialistes en projets financiers apportent un regard nouveau, ainsi que des idées innovatrices à votre équipe. Ils sont déterminés à vous venir en aide afin que vous réalisiez vos objectifs. Jetons un coup d'oeil aux possibilités.

**Professionnels de projet de haut niveau,
spécialisés en comptabilité et en finance**

1-888-400-7474
roberthalf.com

 **Robert Half**
Management Resources

© 2009 Robert Half Management Resources. 0409-0011