Pour conclure sur LE RÔLE DE LA COMMUNICATION, je dirais que LA GESTION EST UN TRAVAIL DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION. Le gestionnaire peut exceller dans ce domaine grâce à L'ÉCOUTE, à L'OBSERVATION, à LA CLAIRVOYANCE et, bien sûr à LA DISCUSSION.

LA GESTION PAR L'INFORMATION

4. LA COMMUNICATION tous azimuts (à l'intérieure et à extérieure).

4.3 LA DIFFUSION DE L'INFORMATION (le gestionnaire partage une grande partie de ses renseignements avec les de son unité). À l'instar des abeilles, il fait de la pollinisation croisée.

4.1 LE CONTRÔLE (en tant qu'observateur actif, le gestionnaire collecte chaque miette d'information utile au sujet des opérations internes et des évènements extérieurs, des tendances et des analyses. De plus, il est bombardé de ce genre d'information par les réseaux qu'il a lui-même établis).

4.4 LE PORTE-PAROLE (en tant que porte-parole de l'unité, il représente celle-ci. Il parle en son nom, devant divers publics, défends ses intérêts, vante son expertise et garde les partenaires externes informés de ses progrès).

4.2 LE CENTRE NERVEUX (en raison des activités de contrôle, le gestionnaire est le centre nerveux de l'unité, c'est-à-dire son membre le mieux informé, du moins s'il fait bien son travail).

4.5 L'ORAL, LE VISUEL ET LE VISCÉRAL (la plus grande partie de l'information qui parvient à un gestionnaire n'est pas de nature orale, mais plutôt de nature visuelle ou viscérale).