

LA JOURNEE MONDIALE DE LA QUALITE

08-09 Novembre 2018 à Tunis à l'Hôtel El Mouradi Gammarth

« La communication qualité(S/E) dans l'entreprise »

Les remèdes à l'incommunication.

Zouhaier MARRAKCHI,
Expert en normalisation, consultant et auditeur tierce partie en management
intégré(QSE), ZMC, TUNISIE.

SOMMAIRE

| | |
|-----------|---|
| 01 | COMMENT DEFINIR LE TERME COMMUNICATION? |
| 02 | OBJECTIFS EN MATIERE DE COMMUNICATION |
| 03 | LES ELEMENTS QUI PEUVENT BLOQUER OU PARASITER LA COMMUNICATION |
| 04 | COMMENT SUPPRIMER LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE ? |
| 05 | LES DIFFERENTS STYLES DE COMMUNICATION |
| 06 | LES REMEDES A L'COMMUNICATION |

1) COMMENT DEFINIR LE TERME COMMUNICATION?

La communication est le fait d'établir une relation ou une liaison avec autrui et de leur transférer, partager et diffuser des informations à travers la linguistique. La communication est l'émission d'un message vers un récepteur. La communication est le processus d'échange de messages, d'informations et de connaissances.

La communication dans l'entreprise est le suivi des flux d'informations qui circulent entre les différents acteurs que ce soit internes ou externes.

La communication peut être établie à travers des outils de télé communication ou des technologies d'information.

2. OBJECTIFS EN MATIERE DE COMMUNICATION:

- Véhiculer des messages nécessaires au fonctionnement de l'organisme.
- Permettre aux collègues de gérer les identités personnelles, les rôles, les relations aux autres dans l'organisme.
- Faire partager des représentations, élaborer un sens commun: projet d'entreprise, culture d'entreprise.

3) LES ELEMENTS QUI PEUVENT

BLOQUER OU PARASITER LA COMMUNICATION :

A. Le jugement de chaque personne :

Il est difficile pour l'humain d'être objectif et on finit par juger le plus souvent sans prendre le temps d'avoir une certaine hauteur.

B. Le filtrage d'information :

La personne a cette capacité de percevoir uniquement les informations qu'elle désire entendre et donc à filtrer un message. C'est ce qu'on appelle également l'écoute sélective, cette tendance à faire soi-même et de façon implicite le tri dans les informations que l'on entend.

3) LES ELEMENTS QUI PEUVENT

BLOQUER OU PARASITER LA COMMUNICATION :

C. La différence dans la hiérarchie :

Il est clair que plus le message vient d'un niveau élevé de la hiérarchie, plus il est crédible.

D. Les problèmes sémantiques et de compréhension :

Parfois, le blocage s'opère quand on n'a pas la même définition des mots.

4) COMMENT SUPPRIMER LES OBSTACLES DE LA COMMUNICATION AU SEIN DE L'ENTREPRISE ?

L'implication : un employé impliqué et motivé aura tendance à communiquer plus aisément. Il est important que la direction assure une transparence et communique sur tout ce qui touche l'entreprise pour les impliquer.

L'adaptation aux changements : la résistance aux changements peut causer un vrai obstacle à la communication. C'est pourquoi il est important de les sensibiliser à l'intérêt du changement plutôt que de les obliger à le faire.

Dans tous les cas, **favoriser une bonne ambiance** reste le meilleur moyen d'éviter les rumeurs et d'installer un terrain favorable à la communication

5) LES DIFFERENTS STYLES DE COMMUNICATION :

1. DOMINANT OU DIRECTIF

Le style de communication directif est axé principalement sur les tâches et la prise de décision ; l'individu dominant se montre rapide et efficace, n'hésite pas à s'engager dans le conflit et s'intéresse avant tout aux résultats.

2. INFLUENT OU ENTHOUSIASTE

Davantage orienté relation, l'individu influent ou enthousiaste cherche à convaincre son auditoire, communique beaucoup et fréquemment et ne cache pas ses émotions.

5) LES DIFFERENTS STYLES DE COMMUNICATION :

3. STABLE OU COOPÉRATIF

Le style de communication stable ou coopératif est également axé en priorité sur la relation et est caractéristique des personnes empathiques, à l'écoute des autres et en recherche de dialogue et de consensus.

4. CONFORME OU STRUCTURÉ

Le style conforme ou structuré est orienté tâches et se conforme à la règle, exige des informations et des preuves et n'apprécie pas les zones d'incertitude.

Bien sûr, chaque individu ne correspond pas nécessairement à un de ces quatre styles de communication et il arrive de retrouver certaines caractéristiques de différents styles chez une même personne. Il s'agit davantage de grandes orientations que d'une règle d'or.

6- LES REMEDES A L'COMMUNICATION :

- Faites travailler des hommes et des femmes ensemble sur un projet/ une action/ une intervention/ un séminaire...
- Participez dès la conception d'un projet,
- Impliquez chaque partie prenante,
- Mettez sur le long terme,



6- LES REMEDES A L'COMMUNICATION :

- Choisissez les mots qui font du bien,
- Prenez le temps d'écouter,
- Acceptez les contradictions,



6- LES REMEDES A L'COMMUNICATION :

- Faites évoluer vos pratiques,
- Mettez en place des conditions favorables aux interactions,
- Donnez du sens à votre rôle,
- Prenez plaisir à communiquer,



6- LES REMEDES A L'COMMUNICATION :

- Respectez les convictions de chacun,
- Faites dans la simplicité,
- Partagez vos réussites...

