Les avantages d’une bonne communication au travail

La communication sur le lieu de travail touche divers aspects. D’une part, il faut se demander qui s’adresse à qui : la communication se fait-elle au même niveau, c’est-à-dire entre collègues de même rang ou avec un supérieur hiérarchique ? D’autre part, elle doit être envisagée dans le contexte macroscopique de l’ensemble de l’entreprise, mais aussi par rapport à chaque individu.

Prévention des conflits

Si la communication entre collègues ou entre supérieurs et subordonnés est mauvaise, des problèmes peuvent rapidement survenir. Cependant, si vous prenez le temps de discuter et de communiquer ouvertement les uns avec les autres, il est déjà plus compliqué que des malentendus voir des conflits surgissent. Si une partie s’exprime d’une façon peu claire, même sans mauvaise intention, ceci peut suffire à générer des conflits. Dans de telles situations, communiquer davantage et d’une meilleure façon aide énormément. Une formation en communication peut aider les gens à mieux se comprendre.

Toutefois, les conflits ne découlent pas seulement de questions factuelles. Les émotions sont souvent à l’origine de problèmes sur le lieu de travail. Prendre du recul et verbaliser les émotions négatives avant qu’elles ne dégénèrent en véritables conflits fait partie d’une stratégie de communication positive. Si un employé a le sentiment que les autres, surtout un supérieur, l’écoutent et le comprennent, il n’y a aucune raison de laisser couver les conflits.

Motivation des employés

Les conversations renforcent les liens interpersonnels. Un bon lien au sein de l’équipe est à son tour plus motivant. Si un employé perçoit son équipe comme un facteur important au lieu de se considérer comme un combattant solitaire, la volonté d’avancement de cette équipe augmente également. Ceci fonctionne aussi bien dans un petit groupe de travail que dans le contexte de l’ensemble de l’entreprise. Si tout le monde communique ouvertement, il n’y a pas de barrières interpersonnelles et tout le monde aspire à la même direction. Dans une atmosphère de ce type, tout le monde est prêt à donner plus.

Productivité

Si les supérieurs prennent le temps de s’occuper de chaque employé, ils peuvent mieux comprendre ses forces et ses faiblesses. De cette manière, les tâches peuvent être mieux réparties, la formation continue peut être utilisée de manière ciblée et les talents peuvent être encouragés. Les équipes peuvent également être mieux constituées si les employés sont mieux connus grâce à une bonne communication sur le lieu de travail. Différents personnages aux capacités différentes peuvent ainsi être parfaitement assemblés. À moyen terme, ces ajustements améliorent la productivité de l’ensemble de l’entreprise.

La créativité est un autre facteur dans le contexte de la productivité. Les conversations alimentent de nouvelles idées. La créativité peut se développer dans une atmosphère ouverte et positive avec des conversations du même genre. Avec des idées nouvelles, les tâches peuvent être mieux accomplies et plus rapidement. Ceci ne s’applique pas seulement au sein d’une équipe, mais aussi à l’échange d’idées entre les différents départements jusqu’à la direction. Ce sont aussi les gens de l’extérieur qui ont souvent des idées novatrices.

Opportunités de carrière

Bien que les points mentionnés ci-dessus constituent avant tout des avantages pour l’entreprise, chaque employé peut également tirer des avantages d’une meilleure communication. Si vous communiquez correctement dans votre travail et savez comment vous exprimer correctement, cela peut avoir des avantages pour votre carrière. C’est particulièrement vrai pour les personnes qui souhaitent occuper des postes de direction : en effet, les employeurs sont attentifs aux capacités de communication, car avec une différence hiérarchique, il est parfois nécessaire d’aborder aussi des sujets désagréables.

Ceux qui souvent évitent ce genre de situations ou ne réagissent pas de manière constructive pendant les discussions n’ont souvent pas de qualités de leadership. Par contre, si vous faites preuve de bonnes aptitudes à la communication sur le lieu de travail, vous aurez plus de chances d’être promu.

Remarque

La capacité de communiquer fait partie des soft skills, c’est donc un trait caractéristique. Les hard skills sont en revanche des qualifications qui peuvent être acquises.

Une bonne communication sur le lieu de travail : comment faire ?

Mais à quoi ressemble une bonne communication ? Beaucoup de choses sont liées à l’ouverture des uns envers les autres, mais aussi à une expression correcte de soi-même. D’autres facteurs moins évidents jouent également un rôle.

Remarque

Ne pas communiquer n’est pas vraiment possible : même si vous ne parlez pas, vous envoyez des signaux qui sont captés par les autres, souvent de façon négative. C’est pourquoi il est d’autant plus important de penser à une bonne communication au travail.

Ouverture

L’interaction ouverte constitue la base d’une culture de communication positive. Les conflits ne peuvent être résolus rapidement que si les collègues et les supérieurs se traitent mutuellement avec honnêteté. Trop souvent, cependant, les intrigues et les rumeurs, voire le harcèlement, sont à l’ordre du jour dans l’environnement de travail. Les gens parlent de leurs collègues dans leur dos ou cachent délibérément des informations afin d’obtenir un avantage. Mais cela ne se traduit pas par des équipes productives. Au lieu de cela, vous devriez régler le plus rapidement possible les problèmes interpersonnels.

Mais l’ouverture joue également un rôle important dans la culture du dialogue : des discussions constructives ne peuvent se développer que si l’un reconnaît l’opinion de l’autre comme une solution possible. Si vous vous en tenez obstinément à votre point de vue, les projets s’arrêteront inévitablement. Si, d’autre part, toutes les parties traitent ouvertement des contributions des autres, les idées peuvent s’alimenter mutuellement et ainsi renforcer à la fois la créativité et la productivité.

Clarté

Une mauvaise communication au travail n’est pas toujours liée à un manque de volonté ou à de mauvaises intentions, mais souvent aussi à une incapacité à communiquer. Si la clarté nécessaire fait défaut dans les conversations, des malentendus surgissent rapidement ou des informations ne sont pas transmises correctement. Il est donc important d’être attentif à formuler clairement son discours. Que ce soit dans un email, lors d’une réunion ou lors d’une conversation à la machine à café, dissimuler un message derrière des mots vides est toujours contre-productif. Les sujets particulièrement compliqués dans le contexte du travail nécessitent des explications détaillées afin qu’ils ne causent pas de désintérêt et d’incompréhension chez l’autre personne. Par-dessus tout, cela signifie que vous devez prendre votre temps. Les répétitions et les enquêtes aident aussi à clarifier des faits complexes.

Les préoccupations doivent être exprimées à la fois par les employés et les employeurs, mais aussi par les mots, que ce soit à l’écrit ou à l’oral. Un ton irréfléchi peut rapidement être mal interprété. Si vous êtes involontairement en désaccord avec vos collègues, un langage clair permet d’éviter les conflits et de travailler de manière plus ciblée.

Respect

Amabilité, courtoisie et respect mutuel constituent les bases pour une bonne communication au travail : que ce soit entre pairs ou entre supérieur et subordonné, il est important de communiquer d’égal à égal. Il n’y a rien de plus efficace pour créer une mauvaise ambiance de travail qu’un manque de respect. De nombreuses personnes occupant des postes de direction ont tendance à adopter un style de leadership agressif pour asseoir leur autorité. Il existe pourtant une autre stratégie plus efficace : lorsque les gestionnaires traitent leurs employés avec respect, ils sont beaucoup plus heureux au travail et plus disposés à travailler davantage. Mais le respect va dans les deux sens. Les employés devraient également s’efforcer de traiter leurs supérieurs avec respect.

Écoute

La communication n’est pas une voie à sens unique : toute personne qui s’exprime doit aussi être écoutée. La capacité à écouter les autres est tout aussi importante qu’une façon claire de s’exprimer. Ceci est en partie compensé par l’ouverture du point, mais l’écoute mutuelle va encore plus loin. Laisser le temps à l’autre d’apporter sa contribution au lieu de l’interrompre, ceci fait tout autant partie d’une bonne communication dans la vie professionnelle que l’empathie et la capacité d’écouter et de répondre réellement à ce qui a été dit. C’est quelque chose de différent que de rester assis tranquillement pendant que quelqu’un d’autre parle. La compréhension est le facteur décisif, tant dans les conversations professionnelles qu’émotionnelles. Et si la compréhension n’est pas immédiate, poser des questions peut aider et envoie aussi des signaux positifs du type : « je suis intéressé par votre contribution. »

Admettre ses erreurs

Personne n’est parfait. Tout le monde le sait, mais très peu l’admettent. Et c’est l’aveu des erreurs qui constitue une bonne base de communication. Les personnes qui s’excusent de façon honnête ont un effet désarmant, car admettre ouvertement ses erreurs provoque souvent la sympathie de son interlocuteur. Soit dit en passant, la théorie selon laquelle cet aveu serait un signe de faiblesse est fausse, c’est même tout le contraire. Ceux qui admettent leurs erreurs et en assument les conséquences prouvent ainsi leur force. Seuls ceux qui sont faibles balaient les malheurs sous le tapis et espèrent qu’ils n’y seront jamais retrouvés.

Assurer une bonne communication au travail

Une fois que vous avez compris pourquoi une bonne communication est importante sur le lieu de travail et ce qui la distingue, vous pouvez clarifier comment établir une culture constructive de la discussion dans votre propre entreprise. Diverses techniques ont fait leurs preuves dans le passé.

Tipp

Découvrez comment vous excuser pour une réponse tardive dans notre artcile sur ce sujet.

Réunions

Dans de nombreuses entreprises, les réunions sont perçues comme une nuisance car elles nécessitent beaucoup de temps et ne sont pas toujours très utiles. En effet, pendant qu’une personne a la parole, il est fréquent que les autres s’ennuient. Mais ceci n’est pas une fatalité. Les réunions ouvertes, auxquelles tout le monde peut participer, établissent une culture du dialogue qui se caractérise par des contributions intéressantes. Chacun devrait être activement invité à participer aux discussions, à poser des questions et à présenter ses propres idées.

Communication écrite

Tout le monde n’est pas toujours en mesure de communiquer spontanément des données ou des faits complexes. C’est la raison pour laquelle les emails et autres documents écrits sont bien adaptés pour ordonner les pensées et les formuler clairement. Ceci permet d’éviter les malentendus. Toutefois, les courriels devraient toujours servir de base à d’autres discussions. En contact personnel, on peut poser des questions et y répondre beaucoup mieux. Une communication purement écrite devient rapidement une voie à sens unique, des discussions constructives ne sont pas possibles.

Entretiens en tête à tête

Certains employés se sentent mal à l’aise de parler en public au sein de groupes importants. Afin de donner à ces personnes la chance de s’impliquer, des entretiens réguliers en tête à tête peuvent les aider à mieux communiquer. Il n’est pas toujours nécessaire que ce soit entre le superviseur et l’employé ; des discussions productives peuvent également avoir lieu entre deux collègues de même niveau hiérarchique. La conversation en petit comité aide non seulement certaines personnes à parler plus ouvertement, mais aussi à écouter. Si vous êtes distrait plus rapidement en grands groupes, vous portez plus d’attention à votre interlocuteur lors d’une conversation en tête à tête. Les incertitudes peuvent également être éliminées directement, parce que l’auditeur peut demander sans inhibitions ce qui causerait des problèmes dans un grand groupe.

Outils

Différents outils peuvent contribuer à assurer une transmission complète et correcte de l’information. Le premier est la langue elle-même. Des formulations simples permettent à l’auditeur de mieux comprendre ce qui se dit. Si vous cachez les informations derrière des phrases sophistiquées et des images alambiquées, vous faites peut-être preuve d’éloquence, mais vous n’assurez pas la clarté dans la transmission des informations, ce qui devrait être beaucoup plus important pour la communication sur le lieu de travail.

Il existe d’autres moyens grâce auxquels les faits peuvent être transmis plus facilement : les médias visuels, par exemple, ont la capacité d’attirer l’attention et de simplifier les choses. Avec un diagramme ou un graphique, on apporte un éclairage essentiel à son discours. En même temps, le langage corporel joue un rôle dans une communication efficace qu’il ne faut pas sous-estimer. Par-dessus tout, les signaux positifs tels que les sourires et le contact visuel assurent un bon climat et une plus grande disposition à l’attention. Un geste approprié, qui soutient la contribution verbale, apporte en outre plus de clarté.

Amabilité

Cela peut paraître anodin, mais c’est pourtant essentiel : si vous communiquez dans une atmosphère amicale, les participants sont plus disposés à intervenir de façon constructive. En plus de l’expression joyeuse du visage, les petites blagues inoffensives contribuent également à créer une bonne humeur. Mais en même temps, il faut également faire preuve de confiance en soi. Cela s’applique naturellement d’abord et avant tout aux personnes qui occupent des postes de direction. Mais la confiance en soi produit aussi des effets positifs chez des collègues de rang égal : si vous doutez de vous-même, les autres employés auront également tendance à se méfier de vos contributions.