**Processus d’information dans l’entreprise**

|  |  |
| --- | --- |
| **🗴** | **Difficultés** |
|  | Le manque de coopération entre les interlocuteurs et la redéfinition constante des tâches peuvent conduire à une vision partielle et partiale des situations au sein de l’entreprise. |
|  | Les préjugés personnels et une centration exagérée sur soi-même empêchent l’ouverture nécessaire à l’observation et à la compréhension des situations. |
|  | Sous prétexte de sauvegarder l’harmonie, on évite d’aborder des sujets sensibles. |
|  | Un avis n’est vérifié qu’auprès de personnes qui partagent habituellement les mêmes points de vue que celui qui l’émet. |
|  | Les spécialistes se comprennent mal parce que leurs manières d’aborder les problèmes sont très différentes. |
|  | Les résultats faibles et les erreurs ne sont pas communiqués de bas en haut de la hiérarchie, par crainte de mesures de rétorsion. |
|  | Certaines informations sont retenues ou déformées afin d’augmenter la marge de pouvoir de celui qui les détient. |
|  | Les rivalités entre les interlocuteurs engendrent des attitudes de repli qui nuisent aux échanges. |
|  | La force de cohésion de certains groupes empêche toute expression d’avis qui n’entre pas dans le cadre défini. |

|  |  |
| --- | --- |
| **🗴** | **Conseils** |
|  | Écoutez! |
|  | Utilisez le «Je» lorsque vous vous exprimez. Faites part de votre avis en évitant de vous retrancher derrière des propos vagues («On devrait…» «À la place de…»)! |
|  | Expliquez pourquoi vous posez une question et ce qu’elle signifie pour vous! |
|  | Soyez conscient-e de ce que vous pensez et ressentez personnellement! Veillez à ce que vos interlocuteurs comprennent ce que vous dites et ce que vous faites! |
|  | Evitez les interprétations hâtives et transmettez vos impressions personnelles! |
|  | Observez le langage non verbal! |
|  | Exprimez vos désirs clairement! |
|  | Communiquez sans détours! |
|  | Soyez attentif / ive aux perturbations et traitez-les en priorité! |