

Le mot “communiquer” qui est d’origine latin(*communicarer*) est apparu dans le langage français au milieu du XIV^{ème} siècle . Il signifie “mettre en commun, être en relation ”. La communication consiste à transmettre, révéler, faire participer, entrer en rapport, entretenir des relations réciproques. Les hommes communiquent pour informer, échanger des informations, expliquer un avis, une situation, consulter, séduire, exercer un pouvoir de domination.....

La communication met en jeu quatre composantes : Emetteur, Signal, Canal et Récepteur. L’émetteur est la personne qui désire faire passer un message et atteindre le destinataire de celui. Le récepteur est la personne à qui s’adresse le message. Le canal est le support de l’information. On distingue les canaux oral, écrit et gestuel. Les signaux représentent la traduction du message en fonction du canal choisi. La défaillance, l’inefficacité d’une ou plusieurs de ces composantes ou leur incompatibilité constitue un obstacle, une perturbation, un frein à la communication.

Nous allons étudier dans un premier temps les obstacles liés à la communication interpersonnelle d’une manière générale. Ensuite nous aborderons le cas spécifique des obstacles liés à la communication interne dans une entreprise.

*

* *

En communication interpersonnelle, émetteur et récepteur sont nécessairement des personnes physiques. Chacun s’exprime en fonction de ses ententes, de ses objectifs, de la mission qui lui est confiée, de ses considérations personnelles, culturelles, sectorielles etcTrois grandes obstacles constituent un handicap en matière de la communication interpersonnelle : Les bruits, les cadres de référence et le trac.

On distingue les bruits organisationnels, sémantiques, physiologiques et psychologiques .

*Les bruits sémantiques interviennent lorsque le émetteur et le récepteur ne parlent ou comprennent pas la même langue.

*Les bruits psychologiques sont relatifs à l’état psychologique des interlocuteurs

*Les bruits physiologiques sont favorisés par le mauvais fonctionnement de l’organisme vivant ou de ses parties (les oreilles du récepteur doivent être en bon état pour la perception de signaux)

*Les bruits organisationnels sont occasionnés par une mauvaise organisation .

Le cadre de référence d'une personne est son système de croyance, ses aptitudes, ses expériences etc.... Il est déterminé par son origine sociale, son éducation, sa formation, son groupe d'appartenance (ethnique, religieux, culturel) et ses occupations professionnelles. La cadre de référence sont les systèmes dans lesquels chacun puise le code de son message.

Ainsi, la communication suppose une communauté des cadres de référence, système linguistique, codes utilisés etc....

La qualité de la communication dépend du degré de communauté des cadres de références. Ainsi, plus la rencontre entre les cadres de références est large, plus la communication est facile. De même, lorsque les cadres de références des interlocuteurs ont peu d'éléments en commun, la communication est difficile.

Le trac est la peur, angoisse irraisonnée éprouvée au moment de paraître en public ou de subir une épreuve. C'est un processus physiologique et psychologique qui se déclenche chaque fois que l'on doit faire face à un évènement inhabituel ou à une situation où l'enjeu est particulièrement important. Ces perturbations de la communication produisent des impacts néfastes sur les activités des hommes notamment en entreprise.

La communication est un outil de gestion d'entreprise. La communication au sein de l'entreprise est la condition sine qua non pour sa réussite. Le travail est facilement affecté par la qualité de la communication. Divers obstacles peuvent intervenir et perturber particulièrement la communication au sein d'une organisation.

La référence à la psychologie sociale permet de retenir quatre obstacles : La coupure du réseau de transmission, la déformation de l'information, la surabondance de l'information et l'encodage sémantique.

Les raisons à la base de la coupure du réseau de transmission sont diverses :

- ° Une grande taille de l'organisation (absence de moyens de communication interne), message externes non récupérés, absentéismes
- ° l'existence d'une grande hiérarchie entre l'émetteur et le récepteur d'où le risque de déformation de l'information
- ° la complexité de la technologie de communication et/ou du travail (méconnaissance de la technologie de communication par exécutant ou travail complexe)
- ° la non communication de l'information

L'information peut être déformée par l'émetteur au moment de l'encodage ou par le récepteur au moment du décodage. Les bruits qui interviennent pendant la communication peuvent aussi déformer l'information initialement transmise.

La surabondance de l'information est due à l'excédent d'information

L'encodage sémantique doit être considéré par le cadre ou le manager, qui doit se ramener au niveau linguistique de l'exécutant ou du subalterne afin de faire comprendre.

Il existe aussi des cas spéciaux d'entraves à la communication liées aux convictions, croyances et pratiques de certains managers. A partir du livre « L'entreprise communicante » de la philosophe Isabelle ORGOGOZO, on peut en recenser quatre principaux obstacles:

- La conviction que la communication va de soi et que si elle n'a pas lieu, c'est dû à la mauvaise volonté des autres.
- La croyance naïve que tout dire à tout le monde résoudra le problème. C'est oublier que l'entreprise est un système complexe, composé de sous-systèmes n'ayant ni les mêmes logiques, ni le même langage, ni les mêmes intérêts.
- La tendance à faire « plus de la même chose », c'est-à-dire à vouloir appliquer des solutions simples à des situations complexes.
- La fâcheuse manie d'aggraver les choses en soumettant les employés à des injonctions paradoxales du type – « prenez des initiatives », « exprimez-vous », « faites-nous confiance, dites-nous ce qui ne va pas » sans donner de suite concrète à ces bonnes intentions affichées voire même en réprimant leur mise en pratique ! »

*

* *

Certains conflits sociaux, travail non exécuté, bâclé ou médiocre, échéances non respectés peuvent être évités, corrigés ou bannis grâce à la lutte contre les obstacles à la communication. Pour une bonne lutte, il est très important de connaître son “adversaire ”. La connaissance des obstacles que vous venons d'étudier a un rôle important dans la recherche de voies et moyens d'amélioration de la communication. Malheureusement, il existe des managers autocratiques qui cachent des informations à certains employés à cause de la discrimination qu'ils instaurent dans leur société et des managers qui minimisent l'importance de leurs circulations pour l'atteinte des objectifs fixés.

Nom et Prénoms de l'étudiant : FOLI Têko Koffi

Filière : Gestion des projets

Année : 5^{ème} année

Matière : Communication et compétence professionnelle

THEME : LES OBSTACLES A LA COMMUNICATION DANS UNE ENTREPRISE

