

Management de qualité : l'importance de la communication bilatérale

La communication bilatérale est-elle la clé d'un management de qualité ?

Mettre en place des méthodes de management efficaces est la clé d'une bonne organisation au sein d'une entreprise. En outre, une gestion optimisée de ses ressources matérielles et humaines est la garantie d'un bon déroulement de ses activités. Pour développer leur politique et atteindre leurs objectifs, de nombreuses organisations en ont même fait un véritable leitmotiv. La communication interne, et plus particulièrement la communication bilatérale, occupe une place de premier choix dans leurs stratégies globales. Quelles sont les caractéristiques de la communication bilatérale ? Ce mode de communication est-il (vraiment) la clé d'un management de qualité ?

Qu'est-ce que la communication bilatérale ?

Contrairement à la communication unilatérale (ou linéaire) qui s'établit entre l'émetteur et le récepteur sans qu'il y ait réciprocité, la communication bilatérale (ou synallagmatique) a lieu lorsque les rôles sont alternés. Elle désigne donc un mode de communication qui implique un feedback entre les interlocuteurs. Utilisée en management d'équipes, la communication bilatérale permet aux managers de mieux communiquer et de diffuser des informations auprès de leurs équipes et, réciproquement, aux équipes de partager plus facilement aux managers leurs points de vue et leurs idées. Elle présente l'avantage de simplifier les échanges entre les différents acteurs de l'organisation et d'améliorer la coordination du travail. Et pour aller plus loin, certaines entreprises déploient ce mode de communication à plus large échelle pour gagner en transversalité et casser les silos entre les différents services et métiers.

Faut-il l'intégrer dans son mode de management ?

Une bonne communication avec ses collaborateurs dépend essentiellement des managers. Ils sont les garants d'une relation de confiance au sein de leurs équipes. Lorsqu'il s'agit de manager une équipe, il convient de mettre en place une bonne méthodologie pour gérer les relations entre les collaborateurs. Ainsi, les managers doivent trouver les outils et les méthodes les plus efficaces pour assurer une bonne gérance de chaque membre au sein de leur équipe.

Néanmoins, gérer et piloter efficacement une équipe implique de bien connaître les personnes qui la composent. Pour ce faire, ils peuvent notamment se tourner vers la communication inter-équipe pour favoriser le partage d'idées et améliorer l'engagement des équipes. Intégrer la communication bilatérale dans son mode de management permet ainsi à chacun d'exprimer librement ses idées et d'avoir l'assurance d'être écouté en retour. Particulièrement appréciée par les collaborateurs, la communication bilatérale est le type de communication qui correspond le mieux aux modes de management actuels.

Communication bilatérale : par où commencer ?

Tout d'abord, le manager peut promouvoir un style de communication plus participatif. Par exemple, il peut associer l'un de ses collaborateurs à une prise de décision et l'encourager à

prendre des initiatives et à être force de proposition. Cette posture permet au manager d'être dans une écoute active, une relation de réciprocité, la recherche de compromis et parfois même dans un rapport de négociation. Le manager peut également améliorer sa capacité d'écoute et privilégier la reformulation afin de s'assurer de la bonne compréhension des sujets. C'est bien connu : une communication managériale est efficace lorsque les messages sont clairs, concis et précis pour tous les interlocuteurs. En outre, le manager doit faire preuve d'authenticité, de bienveillance et d'intelligence émotionnelle pour adapter son style de communication à chaque membre de son équipe. Enfin, il est essentiel, tant pour le manager que pour ses collaborateurs, de réfléchir au préalable à la manière de communiquer (téléphone, email, one to one, réunion d'équipe, etc.).

Comme vous l'aurez compris, mettre en place la communication bilatérale permet d'assurer un management de qualité et de garantir une excellente proximité entre les managers et les collaborateurs. Que votre communication interne soit ascendante, descendante, horizontale ou transversale, elle demeure un moyen de renforcer les équipes mais aussi de booster votre business.

Par Marie WEISS pour Celge