

Communic-action

Notre communication est le reflet de qui nous sommes et illustre notre manière d'interagir les uns avec les autres.



Communic-action

1. Le processus de communication

La transmission / la relation / les niveaux / Mehrabian

2. Se comporter: 7 clés

3. Travailler en, et vivre dans un groupe

4. Les 4 phases de croissance d'un groupe

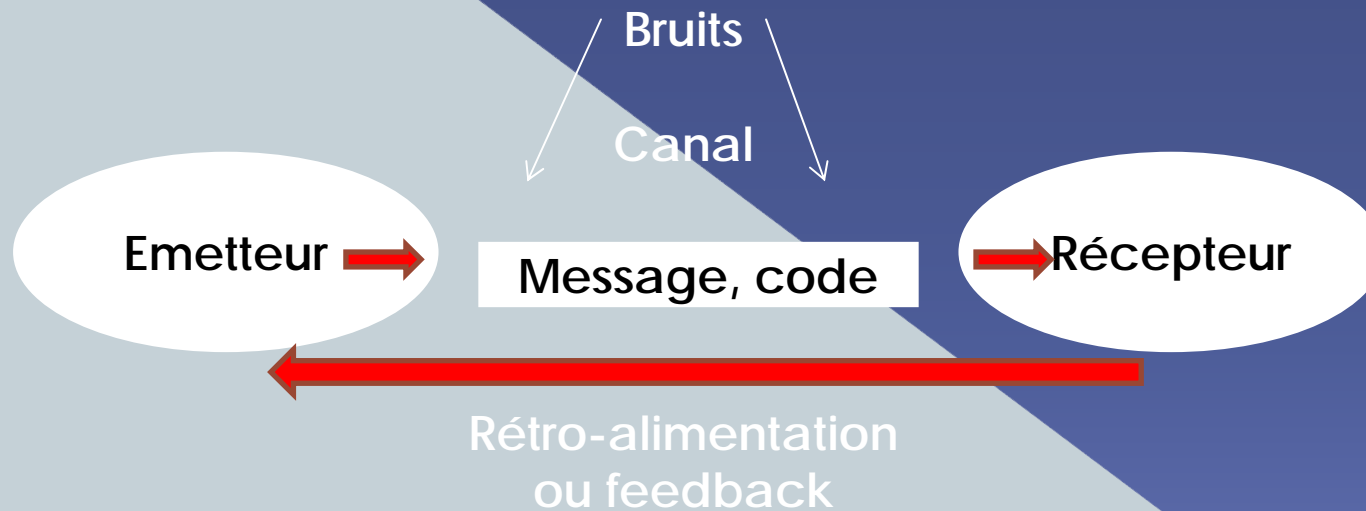
5. Empreinte©: miroir de nos préférences



Communic-action

1. le processus

La transmission: selon le cybernéticien Wiener (1947)



Code: transformation des informations en signes; gestes, icones

Canal: le support physique par lequel le message est véhiculé

Bruits: tous les phénomènes parasites à la compréhension



Communic-action

1. le processus

La relation d'interaction: (Watzlawick)

Au sein d'une communication on distingue:

- Le contexte de l'action = conversation, réunion, débat
- La relation entre les interlocuteurs = rapports de force
- La nature du message = subjectif, objectif, technique
- Les enjeux de l'échange = implication, risques, bénéfiques



Communic-action

1. le processus

Les niveaux de communication:

Niveau spirituel:
valeurs, croyances, sens

Message spirituel:
non-verbal et verbal

Niveau intellectuel:
discours, raisonnement

Message intellectuel:
verbal

Niveau émotionnel:
sentiments et ressentis +/-

Message émotionnel:
non-verbal et verbal

Niveau corporel:
gestes, attitudes, mimiques

Message corporel:
non-verbal et verbal



Communic-action

1 le processus

Le principe de Mehrabian: 7/38/55

| | | |
|---|----------------------------|-------|
| V | = Verbe (ce qui est dit) | = 7% |
| T | = Ton et inTonation | = 38% |
| A | = Attitude et comportement | = 55% |

T.V.A. sur la communication



Communic-action

2. se comporter

Le non-verbal: 7 clés.

- La première **impression** (plus la dernière)
= direct, spontané et marquant – 1 seule chance
- **Savoir lire le non-verbal** c'est décoder le contexte, les intentions et les émotions d'autrui
- **Contrôler sa respiration**: détente, confiance, ...être réceptif
- **Observer et écouter...** permet d'être au diapason
- **S'osciller, comprendre et accepter ses émotions** aide à comprendre l'autre
- **Écouter, développer et maîtriser sa voix** pour en faire un outil efficace
- **Développer une congruence** entre le corporel, l'émotionnel et le mental augmente efficacité et confiance dans les relations



Communic-action

3. Travailler en ,et vivre dans un groupe

Les niveaux d'action:

Opérationnel, relationnel, contextuel, institutionnel.

Les mécanismes de coordination: selon H.Mintzberg

Ajustement mutuel, supervision hiérarchique,
standardisation des procédés, standardisation des résultats,
standardisation des qualifications

La dynamique des échanges (la place de chacun)

Analyse des flux de communication, la qualité et la nature
des échanges, degré de dominance dans la prise et l'octroi
de la parole, l'apport d'information, pouvoir de décision,
échanges explicites /implicites, les non-dits, prise de rôles
au sein du groupe, gestion des désaccords, des conflits des
décisions



Communic-action

3. Travailler en ,et vivre dans un groupe

Suite:

Les normes culturelles: selon R.Sainsaulieu et E.T.Hall

- Les rites, symboles et codes:
- La mémoire collective
- Les attitudes partagées

La culture est constituée de l'ensemble des symboles, représentations, croyances, et valeurs acceptées par un ensemble d'individus du fait de leur histoire commune.

- Favorise la reconnaissance
- Facilite l'intégration
- Développe la cohésion



Communic-action

4. Les quatre phases de croissance d'un groupe

Un groupe/une équipe est un ensemble dynamique qui tend à lier les individus qui en sont membres.

Forma-
tion

Confron-
tation

Norma-
lisation

Produc-
tion

?

*« Lune de miel »
Optimisme
Espoirs
Inquiétudes
Trouver sa place
Dépendance au
chef
Mandats et
structures clairs*

*Différence entre
attente/réalité
Conflits variés:
interpersonnels,
aptitudes/habi-
tudes,
leaderships,
tâche/instruction
Soutien faible de
l'organisation*

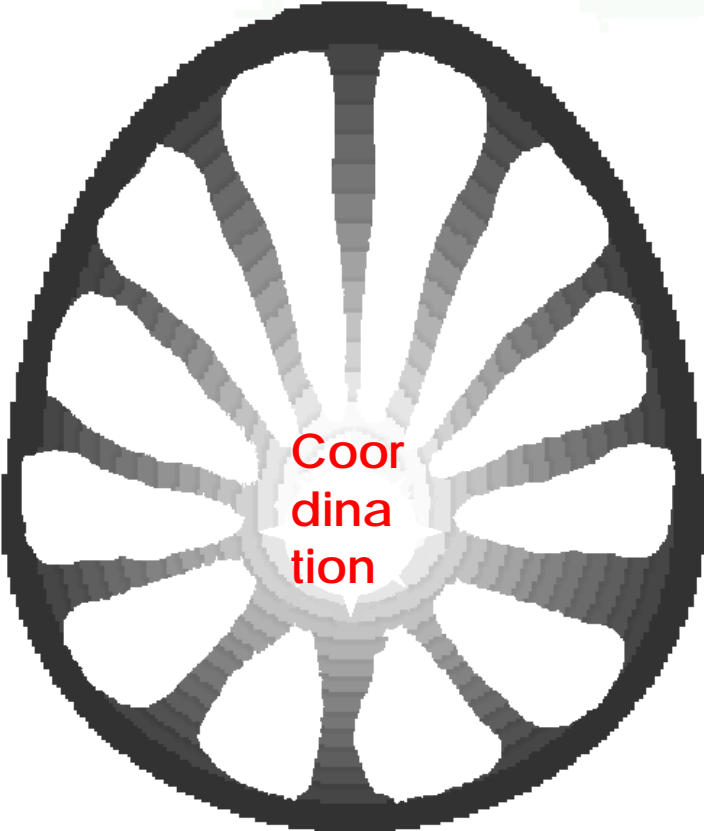
*Intégration des
difficultés, prise
de responsabilité
et résolution des
problèmes, la
controverse est
source de
progrès,
satisfaction
croissante*

*Forte cohésion et
contribution à la
réalisation des
objectifs, « un
pour tous-tous
pour un », le
pouvoir se
partage, nous
sommes
interdépendants*



Communic-action

5. Empreinte© (prof. J-P Changeux)

| Hémisphère gauche | Zone corticale | Hémisphère droit |
|-------------------|---|------------------|
| Analyse |  | Synthèse |
| Rationnel | | Intuition |
| Numérique | | Imagination |
| Langage | | Visio-spatial |
| Organisation | | Réceptivité |
| Contrôle | | Contact Humain |
| Hémisphère gauche | Zone limbique | Hémisphère droit |



Communic-action

Merci pour votre attention.

Olivier Marsily
www.hr-id.com
Chaussée de Hal 45, 1400 Nivelles

Empreinte© est distribuée au Benelux par HR-ID

Vous pouvez télécharger le diaporama depuis:
www.afiso.be



Communic-action

Bibliographie:

N.Wierner: / Cambridge, Mass 1947; cybernetic or control and communication in the animal and the machine

H.Mintzberg: Paris, d'Organisation 1987; structures et dynamiques des organisations

E.T.Hall: Paris, Seuil; La dimension cachée (1966), au-delà de la culture (1979), La danse de la vie (1984)

R. Sainsaulieu: Paris, Daloz 1987; Sociologie de l'organisation et de l'entreprise

P.Watzlawick: Paris, Seuil 1981; Sur l'Interaction

A. Guittet: Paris, ESE 1995; Développer ses compétences relationnelles

J-P Changeux: Paris, Fayard 1983; L'Homme neuronal

Merci pour votre attention.

www.hr-id.com



Communic-action

