

# 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

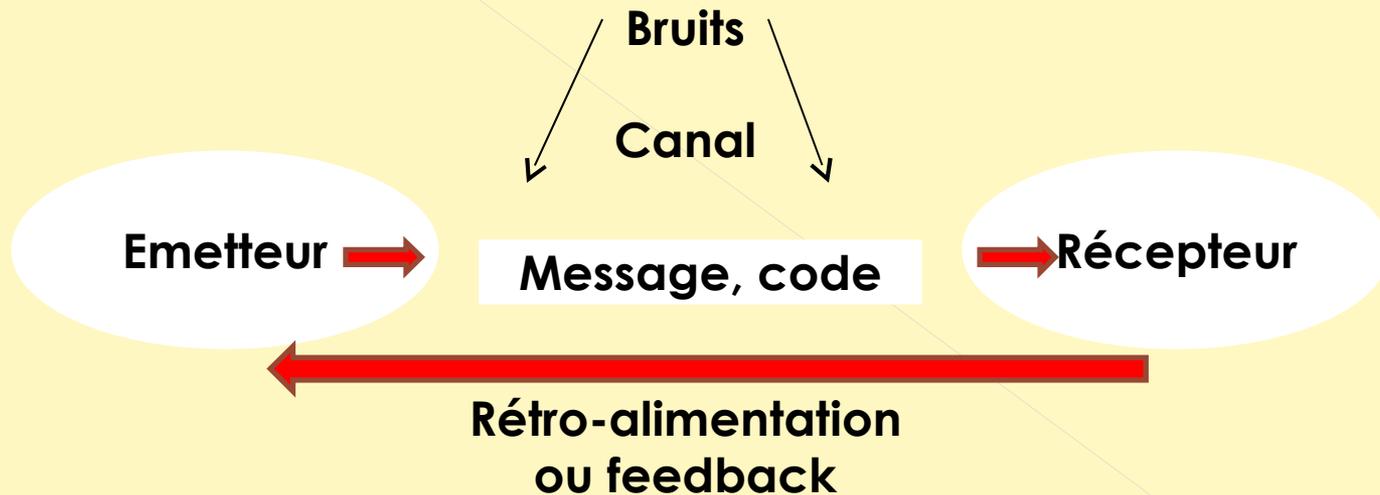
## 5. Empreinte©: miroir de nos préférences



# 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, bénéfices



# 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

<b>V</b>	<b>= Verbe (ce qui est dit)</b>	<b>= 7%</b>
<b>T</b>	<b>= Ton et inTonation</b>	<b>= 38%</b>
<b>A</b>	<b>= Attitude et comportement</b>	<b>= 55%</b>

### 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
- **Ecouter , 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*

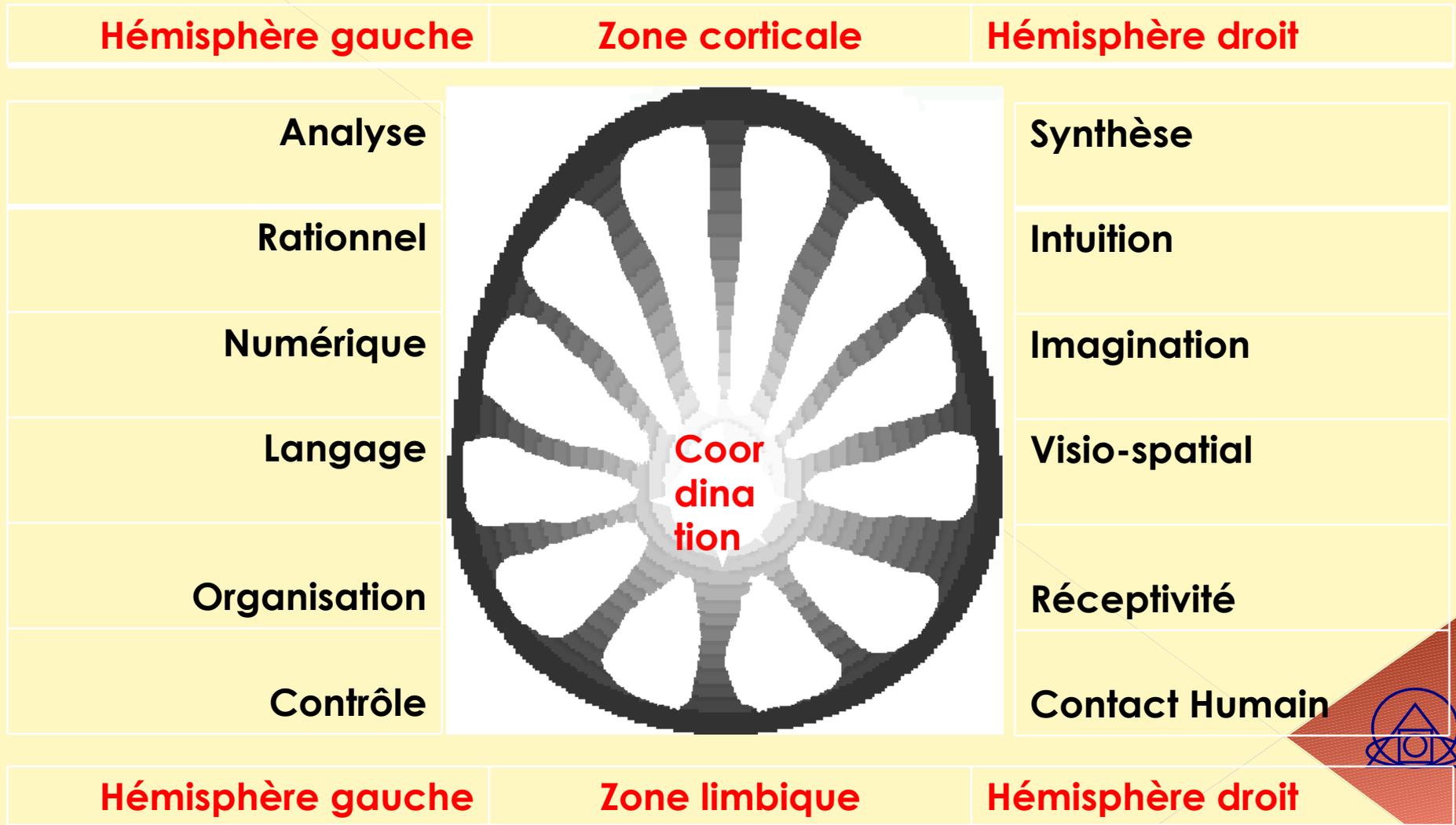
*Intégration des  
difficultés, prise  
de responsabilité  
et résolution des  
problèmes, la  
controverse est  
source de  
progrès,  
satisfaction  
croissante*

*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)



# Communic-action

**Merci pour votre attention.**

**Olivier Marsily**

**[www.hr-id.com](http://www.hr-id.com)**

**Chaussée de Hal 45, 1400 Nivelles**

**Tél.: + 32 (0)67 555 705 / GSM: (0)478 279 969**

**Empreinte© est distribuée au Benelux par HR-ID**

**Vous pouvez télécharger le diaporama depuis:  
[www.afiso.be](http://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.

