

Exercices leçon 2

Sur les communications

Les différents contenus d'une information

Que veut dire le mot SCIÈNE ?

- Si on l'ignore, il est **symbolique**. On sait seulement que c'est un mot.

- Il devient **sémantique** lorsque l'on peut l'associer à un élément réel. Le SCIÈNE est un poisson. On peut l'utiliser dans une phrase mais on ne peut pas se le représenter.

- Lorsque l'on apprend que ce poisson ressemble à un doré et qu'il mesure deux mètres de long, ou mieux, si l'on en voit une photographie, le SCIÈNE devient **figural**. On en a une image.

- Certains pêcheurs de l'Atlantique savent où, quand et comment le pêcher, ils en connaissent le goût et savent le cuisiner, le conserver ou le commercialiser. En somme, ils savent quoi faire avec le SCIÈNE . Pour eux c'est **comportemental**.

Communications d'informations

Exercice : **Jeu du blivet**

LES RÈGLES DU JEU : Développe les aptitudes de communications et sert à faire réaliser que bien se faire comprendre et bien décoder un message n'est pas aussi facile qu'on le pense.

Cette activité se déroule en équipe de deux personnes, assises l'une face à l'autre et séparées par un paravent assez haut pour ne pas avoir de contact visuel. On remet un casse-tête en forme de «T» (découpage en 5 morceaux) à chacun des participants. L'un des participants a un casse-tête déjà fait et l'autre a un casse-tête à résoudre. Les formes sont identiques mais pas les couleurs. Les joueurs ne le savent pas...ils le découvriront peut-être s'ils ont une bonne communication mais, chose certaine, cela rendra la tâche difficile.

La mise en situation est la suivante : celui qui a le casse-tête à faire est un représentant des ventes en voyage d'affaires à l'étranger, qui doit présenter un produit à un acheteur potentiel. Il a reçu le produit en pièces détachées. Il contacte l'ingénieur à son entreprise de son pays d'origine et lui demande des explications par téléphone pour assembler le produit. L'ingénieur doit expliquer au vendeur comment faire le casse-tête. Au début du jeu, la communication est bidirectionnelle mais, vers la mi-temps, on annonce qu'il y a un problème au niveau du satellite qui transmet la communication téléphonique. Le vendeur entend l'ingénieur mais ne peut pas lui parler puisque ce dernier ne l'entend plus.

On donne environ 20 minutes aux participants pour essayer de faire un casse-tête puis on fait un retour. En général, les conclusions qui s'imposent d'elles-mêmes sont qu'un contact visuel est préférable et que coder un message pour qu'il soit bien décodé n'est pas évident puisque chacun a sa façon d'interpréter et qu'une communication unidirectionnelle n'est pas du tout efficace et souvent frustrante.

Observations :

Ce que cela m'apprend sur le traitement de l'information

COMMENT DÉCRIRE CES PERSONNES ?

- André: Je suis un excellent golfeur, j'ai remporté tous ces trophées !
vaniteux _____ sûr de lui _____ autre _____
- Claude à son superviseur: "Je ferai ce travail comme je le veux et quand j'en aurai le temps" !
indépendant _____ insubordonné _____ autre _____
- Lise à la réceptionniste: "Classez ces documents, puis réservez-moi un vol pour 18 heures et d'ici là, ne me dérangez pas"!
autoritaire _____ efficace _____ autre _____
- Pierre à un client corpulent: "Ce sera difficile de trouver un pantalon à votre taille" !
insultant _____ honnête _____ autre _____
- Jacques: "J'ai lâché mon travail parce que le patron était toujours sur mon dos"!
irresponsable _____ indépendant _____ autre _____

Comparez vos réponses à celles des autres, sont-elles identiques, sinon pourquoi ?

AUTO-ANALYSE DE SES COMMUNICATIONS

Reconnaître ses forces et ses limites de communicateur.

En tant qu'**ÉMETTEUR**

*Encerclez le chiffre correspondant à votre perception
(10-9-8: **fort**) (7-6-5: **bon**) (4-3-2-1: **faible**)*

Lorsque **je parle** à quelqu'un:

1. Je manifeste clairement ce que je veux que l'autre comprenne, mon but ...	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. Je structure mon message de façon claire, simple et brève	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. Je vais rapidement au but	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. Je choisis des mots à la portée de mon interlocuteur.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. J'utilise tous les moyens de communication (voix, regard, geste, etc.)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. Je vérifie souvent si mon interlocuteur comprend bien mon message.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. Je suis attentif à comprendre la position de l'autre. (empathie)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. Je m'ajuste au feedback et aux réactions de mon interlocuteur perçus durant la communication.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. Je maintiens un contact visuel avec mon interlocuteur.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. J'assure un rythme d'alternance dans la communication et laisse son tour de parole à mon interlocuteur.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. Je résume ou reformule les éléments essentiels de ma communication.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
12. J'exprime mes émotions sans être emporté par elles.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

En tant que **RÉCEPTEUR**

Encerclez le chiffre correspondant à votre perception
(10-9-8: **fort**) (7-6-5:**bon**) (4-3-2-1:**faible**)

Lorsque *j'écoute* quelqu'un:

1. Je regarde mon interlocuteur dans les yeux.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
2. Je demande des précisions quand je ne comprends pas.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. Je manifeste de la disponibilité et de l'ouverture à l'information qu'il me transmet.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
4. Je m'ajuste aux réactions de mon interlocuteur.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. J'exprime clairement mon accord ou mon désaccord.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
6. Je laisse mon interlocuteur terminer son message.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
7. Je demeure attentif à ce qu'on me dit.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
8. J'essaie de comprendre plutôt que d'évaluer, de juger.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
9. Je retiens tous les éléments du message et non pas ceux qui me conviennent.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
10. J'exprime clairement si je ne suis pas disponible à la communication, si je suis dérangé.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
11. Je suis conscient de mes émotions sans être emporté par elles.	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
12. Je garde mes réactions, mes commentaires jusqu'à ce que l'autre ait exprimé son idée	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Le réseau de communication

Qu'en est-il ?

Nous avons parlé des communications interpersonnelles comme étant essentielles pour assurer l'harmonie des relations et l'efficacité de la production.

Pourtant, toutes ces relations s'inscrivent dans un ensemble plus complexe encore. La qualité de la production ne dépend pas uniquement du petit ensemble qu'est l'équipe de travail; il est fonction aussi de la qualité des relations que l'on va établir avec l'ensemble des collaborateurs, dans l'usine ainsi qu'à l'extérieur (vendeurs, fournisseurs, clients, etc.).

Réfléchissez à des situations vécues encore récemment avec ces collaborateurs.

Les résultats de vos transactions furent-ils fructueux ou... désastreux ?

Le réseau de communication constitue cette trame, cet ensemble de relations formelles et informelles qui se tissent normalement dans toute organisation, quelle que soit sa taille et sa complexité.

Formellement, ce réseau décrit aussi bien les dirigeants desquels on dépend, que ceux qui dépendent de nous, ainsi que des collaborateurs avec lesquels on transige, que ce soit en terme d'autorité ou bien de positions stratégiques. Il réfère à l'information dont nous avons besoin ou que les collaborateurs internes ont besoin pour fonctionner et exécuter leurs tâches.

Informellement, le réseau peut être semblable ou différent et concerne ces relations personnalisées que nous établissons par affinité ou bien encore par utilité. Il a pour objet de maintenir l'appartenance, de nous rassurer et de nous informer sur les tendances de l'Organisation, mais auquel on ne peut que difficilement avoir accès par le processus habituel.

Toutes et chacune, ces structures requièrent que l'on donne et que l'on échange des informations nécessaires au fonctionnement de l'entreprise ou bien encore pour assurer notre équilibre social et affectif.

Connaître et utiliser son réseau de communication

Objectif

Reconnaître et utiliser son réseau de communication de manière à améliorer ses relations, le fonctionnement de son équipe, de son service et de l'organisation.

Consignes

Identifiez votre réseau:

- Dans un premier temps, réalisez l'organigramme de votre service ainsi que des liens avec les autres services avec lesquels vous êtes en contact:
- Illustrez votre réseau de communication de la manière suivante:
 - à l'aide de cercles, indiquez les positions avec lesquelles vous êtes le plus en contact;
 - tracez des lignes pleines pour vos relations formelles;
 - tracez des lignes pointillées pour vos relations informelles;
 - tracez des flèches pour illustrer les directions de vos communications;

Qualifiez la communication dans votre réseau :

- Inscrivez au tableau qui suit votre organigramme, les critères de qualité de vos communications interpersonnelles dans l'organisation.
- Inscrivez le nom (4 à 6) des membres de votre réseau;
- Notez sur une échelle de 1 à 10, le niveau de satisfaction de vos relations pour chacune des personnes de votre réseau (10 étant le plus satisfaisant).

Analysez la communication dans votre réseau, à partir des questions qui suivent l'organigramme.

Organigramme représentant mon réseau de communication au travail

(Inscrire l'organigramme ici)

RÉSEAU DE COMMUNICATION

Analyse:

CRITÈRES DE QUALITÉ	NOM	NOM	NOM	NOM	NOM	NOM

◇ Quelles sont les grandes lignes du portrait qui apparaît?

◇ Qu'est ce que cela révèle de moi?

◇ Quels sont les coûts/bénéfices de la situation actuelle ? pour moi? pour les autres ?

◇ Quels sont les gestes clés que je peux poser ?

◇ Quelles sont les ressources (humaines matérielles ou autres) dont j'aurai besoin pour me permettre de réaliser ces gestes clés ?

Quelques critères de qualité d'un réseau de communication, tels que décrits par des travailleurs, des travailleuses :

- fiabilité
- ouverture
- rapidité de réponse aux demandes
- transparence
- écoute
- simplicité des relations
- simplicité des procédures
- support
- compétence
- capacité de prendre des décisions viables, réalistes
- autorité
- responsabilité
- qualité de la production, du service
- délai
- rétroaction
- fréquence des relations
- dépendance
- concision des réponses
- efficacité
- d'approche facile

PLAN D'AMÉLIORATION

Objectif :

Favoriser une intégration des apprentissages après la session.

Consignes:

Faites la synthèse de vos apprentissages durant cette session, selon les thèmes suivants:

1. En tant que communicateur, je reconnais que généralement **mes forces**, lors des relations interpersonnelles, sont:

2. En tant que communicateur, je reconnais que généralement **mes points d'amélioration**, lors des relations interpersonnelles, sont:

3. Quels avantages cela me procure-t'il ?

4. Quels inconvénients cela me procure-t'il ?

5. Qu'est ce que j'apprends sur moi ?

6. Quels sont les gestes clés que je veux poser pour augmenter ma capacité à bien gérer les conflits interpersonnels ?

QUELQUES RÉFÉRENCES

Sur les communications

- La communication et la gestion, Cormier Solange, Presses de l'Université du Québec à Montréal, 1995
- La relation de supervision, Les Publications CFC, Montréal, 1992.
- Théorie des petits groupes, Presses de l'Université de Sherbrooke, 1978.
- The Leadership Challenge, Kouze et Posner.
- Individu, groupe et organisation, CÔTE, ABRAVANEL et al., Gaétan Morin, 1986.
- Communiquer dans l'entreprise pour être plus productif, TELLIER, Yvan, Institut international de productivité, 1985.
- La gestion du temps, BOUCHER, D. et DOYON, C., Les Éditions Agence d'Arc, Montréal