

Communication

Catherine Voynnet Fourboul

Communiquer est une relation d'influence réciproque

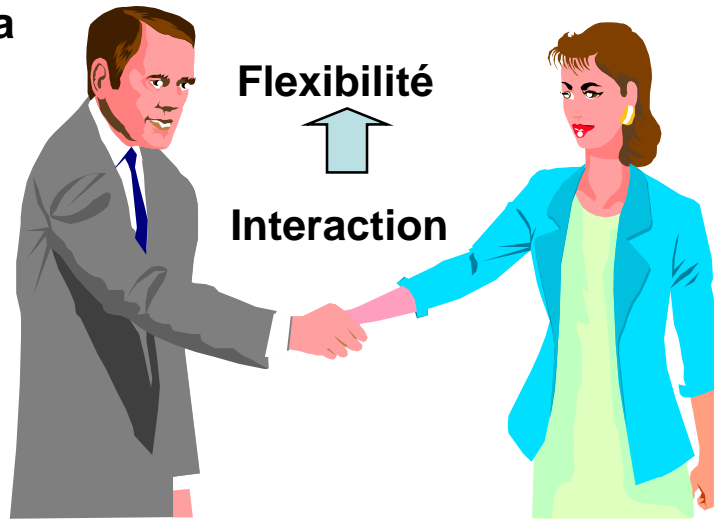
Le sens de la communication et de l'action est donné par la réponse obtenue



Flexibilité

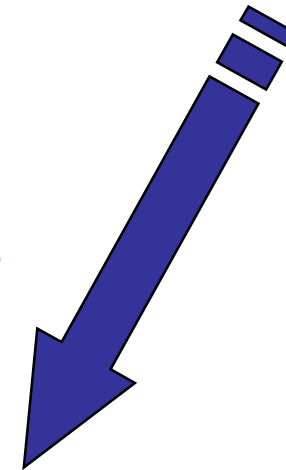
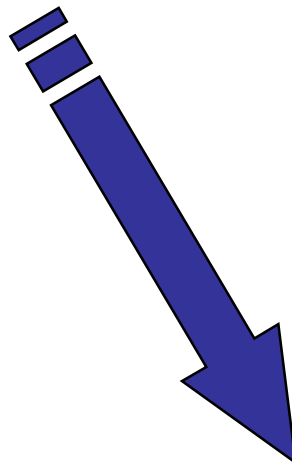


Interaction



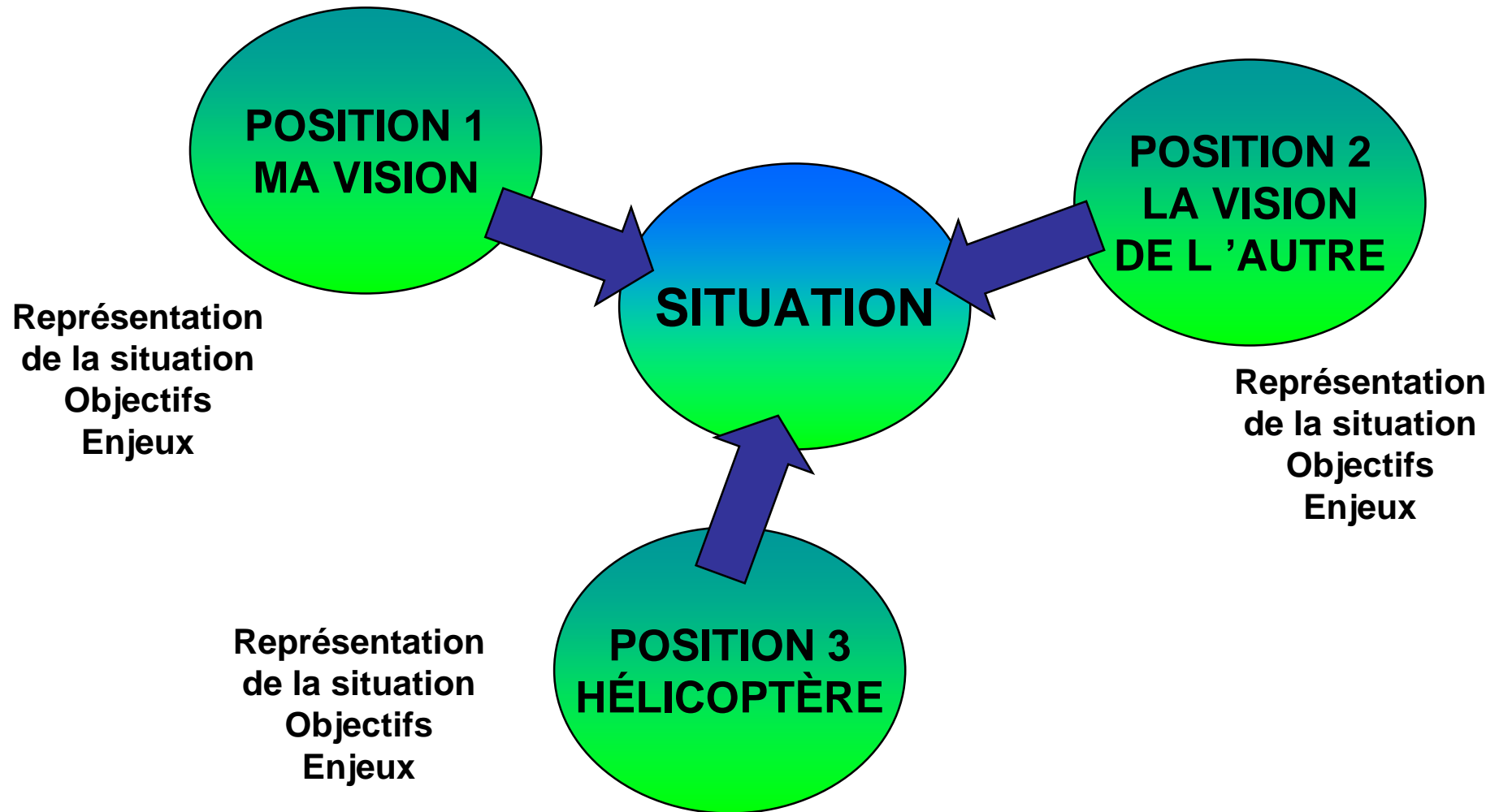
Changer la réponse = faire autre chose pour agir :

- Les représentations
- Les enjeux
- La relation



Manager les autres commence par se manager soi-même, se connaître

Analyser une situation de plusieurs points de vue



Les convictions à prendre en compte

- La qualité des croyances influence notre capacité à passer à l'action.
 - Les croyances motrices transmettent l'énergie
 - Les croyances limitantes organisent nos jeux relationnels
- Toute croyance peut être motrice et limitante



ROLE DES CONVICTIONS

- La conviction éclaire la dynamique de l'action
- Elle donne du sens à l'action
- La conviction active la volonté
- Elle crée une connection interne et intime



Héritage de la
réponse apportée
à un
événement
fondateur

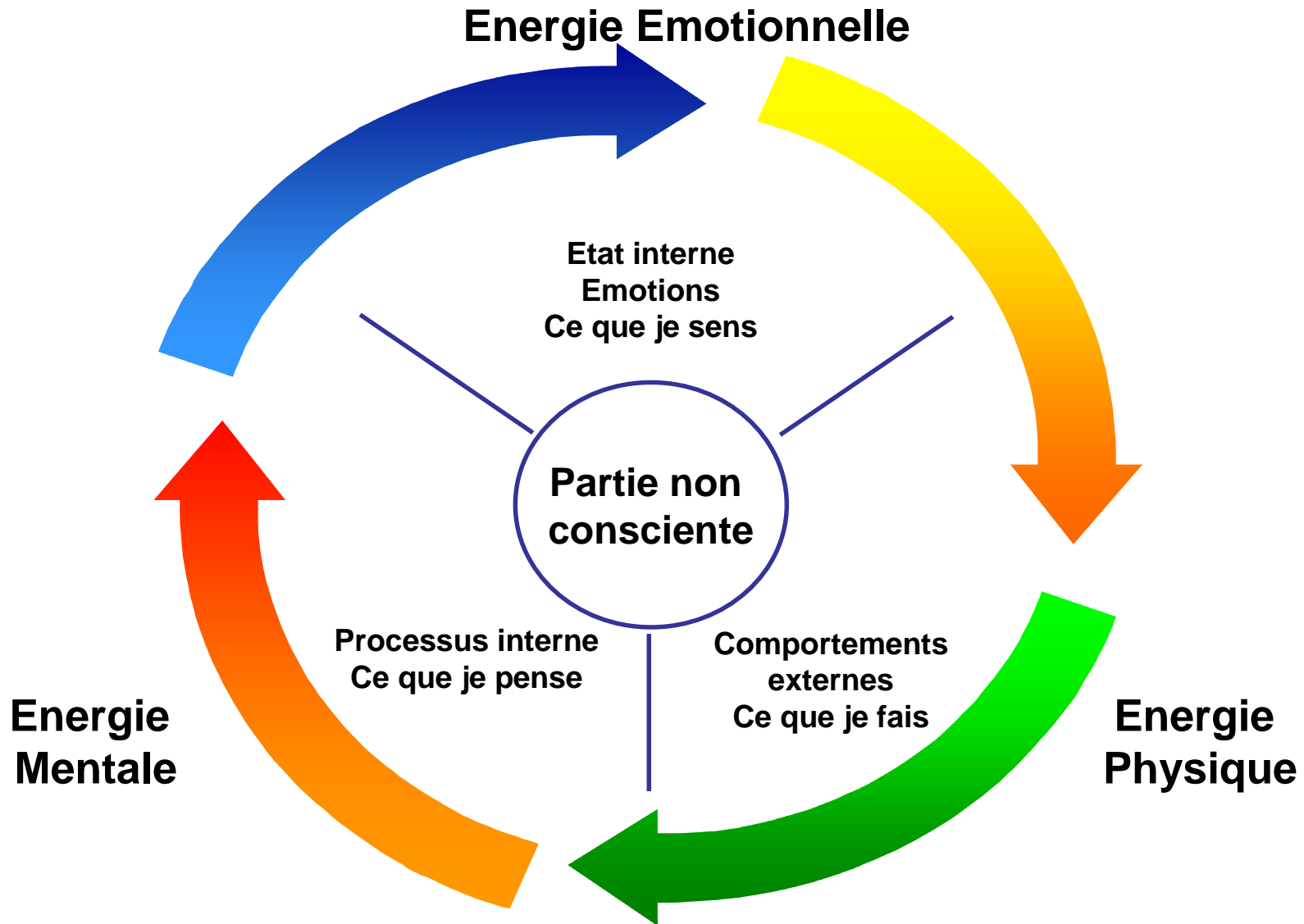


**Réaction
comportementale
forte dans le présent**

Réactivation
d'une empreinte
émotionnelle
passée

Empreinte
émotionnelle = écho
d'une croyance
installée dans le passé

Communiquer implique l'ensemble de la personne



Styles de Communication

Edward T. Hall, Beyond culture [1976]

- Le **contexte** joue un rôle clé permettant d'expliquer les différences de communication
- Le contexte est l'information autour d'une communication ; aide à la compréhension du message
- **sociétés à fort contexte**, comme le Japon et les pays Arabes vs **sociétés à faible contexte**
USA - Canada

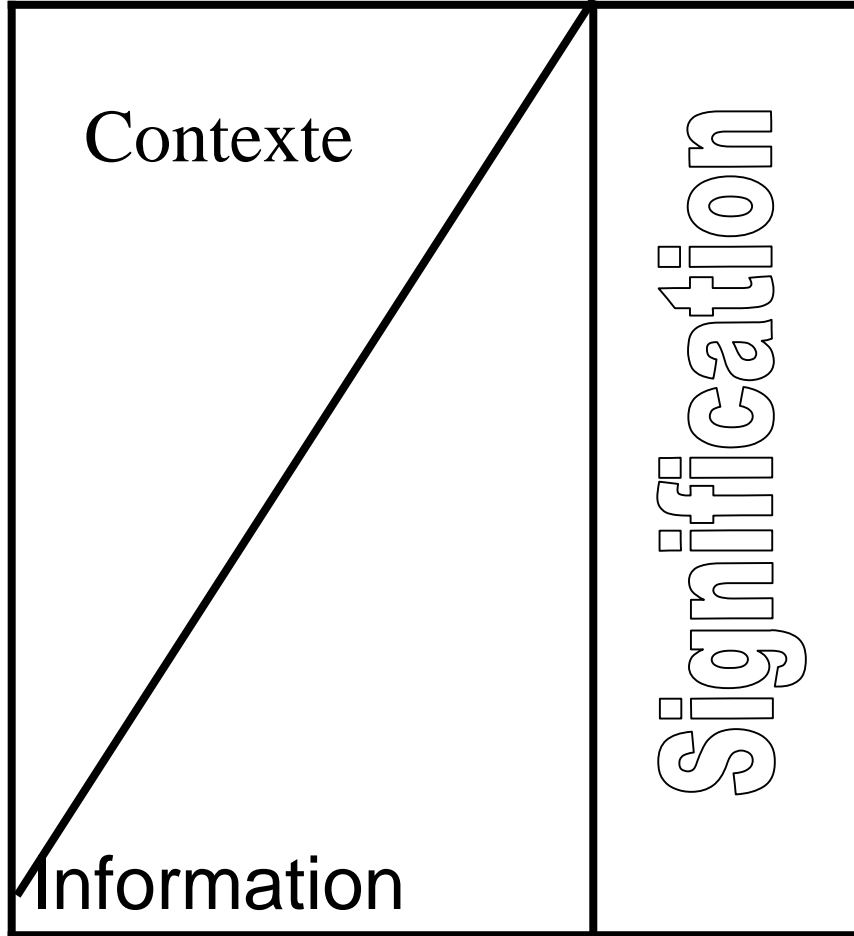
Fort
Contexte

Contexte

Faible
Contexte

Information

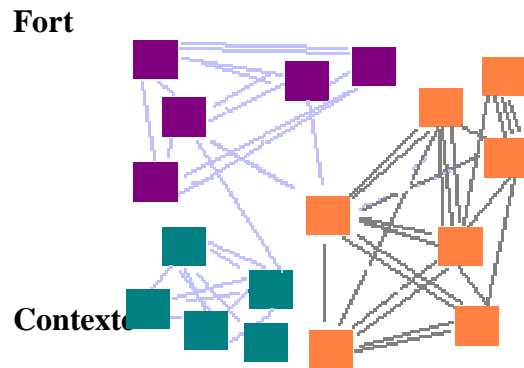
Signification



Fort contexte

- Fort contexte
 - connections proches sur une longue période de temps
 - nombreux aspects du comportement culturel est explicite car les gens savent quoi et comment faire
 - votre famille est probablement un exemple d'environnement à fort contexte
- Le récepteur doit interpréter ce que le message signifie en **filtrant** correctement **ce qui est dit et la façon dont le message est véhiculé**

Fort contexte

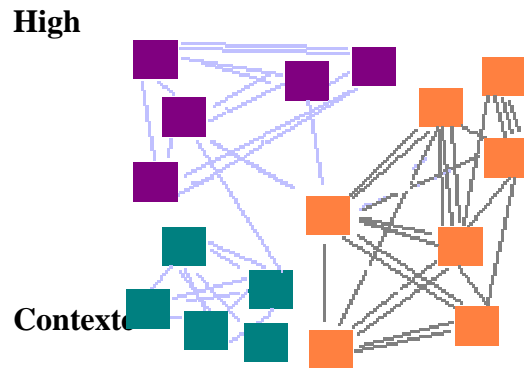


Exemples:

- Petites congrégations religieuses, amis, famille se rassemblant, restaurants avec une clientèle régulière, camarades d'études, accueil d'ami une nuit à la maison

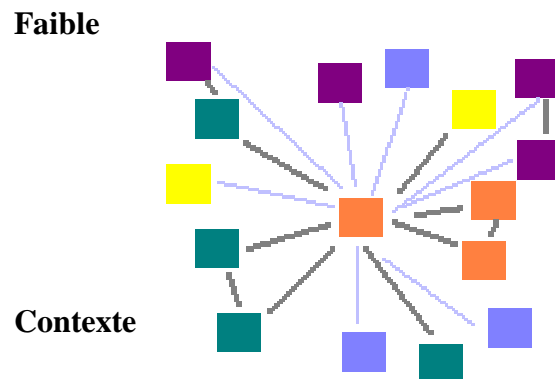
- Communication verbale moins explicite, moins d'information écrite / de formalisation
- Compréhension plus internalisée de ce qui est communiqué
- Liens multiples et nombreux entre les personnes
- Relations à long terme
- Frontières fortes – appartient vs est un "outsider"
- La connaissance est relationnelle
- Décisions et activités centrées sur relations personnelles face-à-face
autorité d'une personne centrale

Fort contexte



- Les messages sont implicites et indirects
- Un réseau étendu, avec partage d'informations
- Inutile de passer par le langage seulement pour communiquer
- Voix intonation, temps et expressions faciales jouent un rôle dans la transmission de l'information

Faible contexte

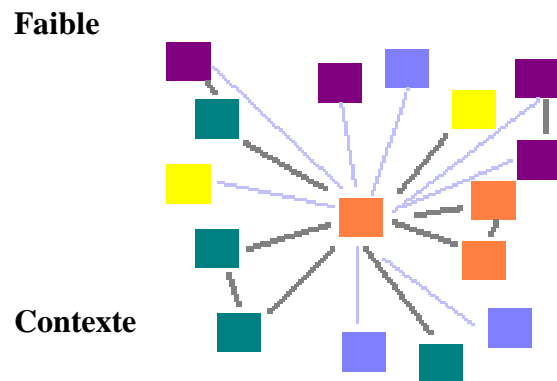


Exemples:

grand aéroports, chaîne de supermarché, cafétéria, sports avec des règles stricts

- Orientation vers les règlements, règles externes
- Plus de connaissance est codifié, publique, externe, accessible
- Séquence, séparation dans le temps, dans l'espace, des activités, des relations
- Plus de connections interpersonnelles de plus courtes durées
- La connaissance est davantage transférable
- Centrée sur la tâche Décisions et activités centrées sur ce qui doit être fait, division des responsabilités

Faible contexte



- Les gens se rencontrent seulement pour accomplir leurs objectifs
- Comme ils ne se connaissent pas très bien, ils tendent à être directs et concentré dans leur communication

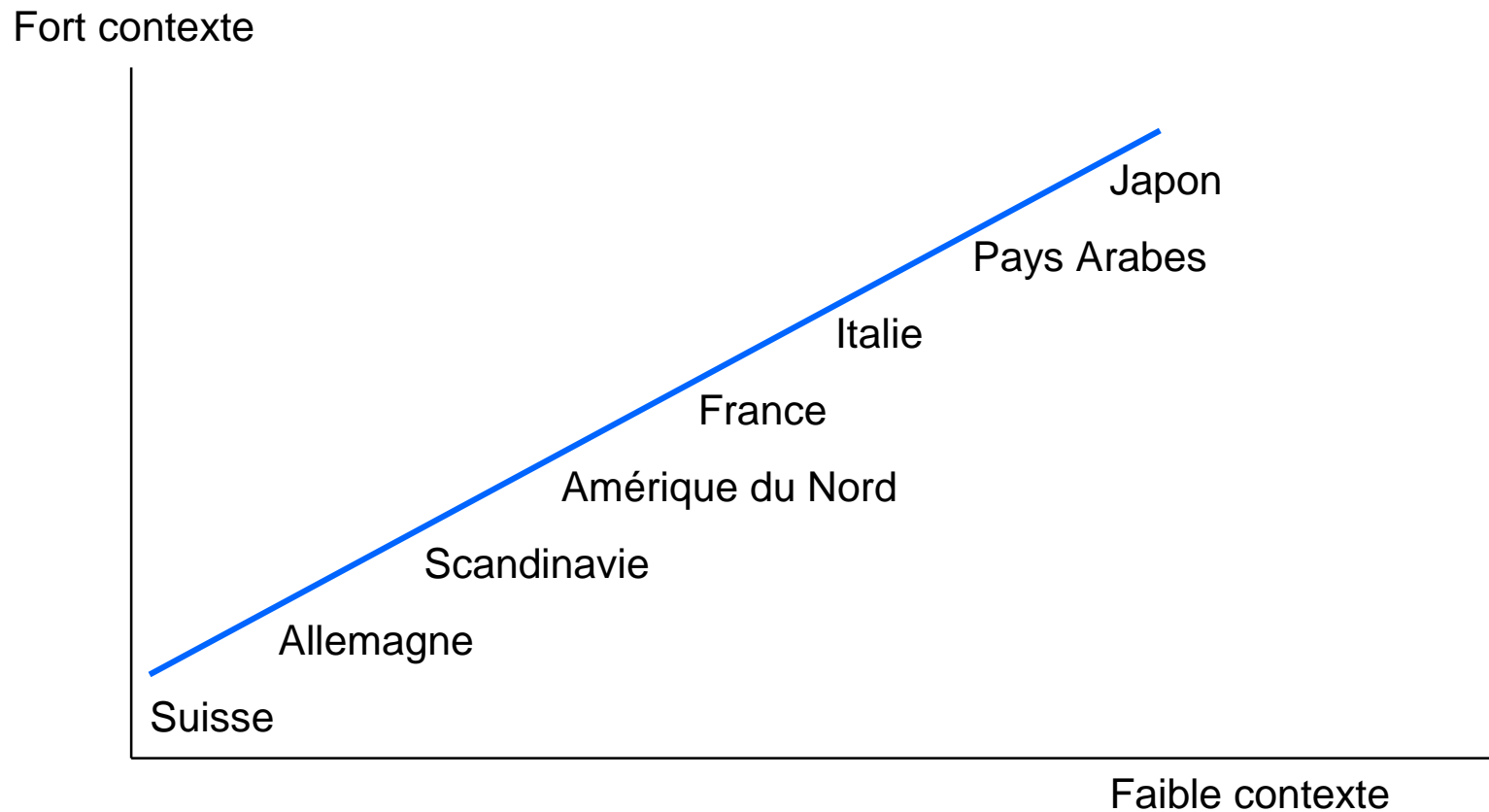
Faible contexte

- Faible contexte

- Les gens tendent à avoir beaucoup de connections mais d'une durée plus faible ou pour une raison spécifique
- Dans ces sociétés, le comportement culturel et les croyances peuvent nécessiter d'être explicités afin que les nouveaux entrants sachent comment se comporter
- Le message est **explicite** et celui qui parle dit précisément ce qu'il veut dire

Quelques pays selon le contexte

ROSCH 1987



Temps Monochronique

- Le temps monochronique signifie **faire une chose à la fois**
- Cela suppose de planifier avec soin (approche occidentale de la gestion du temps)
- Les personnes monochroniques tendent à être en **faible contexte**.

Temps polychronique

- Dans les cultures polychroniques, on valorise l'interaction dans le temps et les choses matérielles sont moins importantes, ce qui aboutit à une moindre préoccupation pour que les choses soient terminées
 - elles peuvent l'être mais en prenant le temps qu'il faut
 - Aborigènes, cultures arabes, africaines ont des cultures polychroniques, les réunions se poursuivent tant que quelqu'un à quelque chose à dire
- Les personnes polychroniques tendent à être à fort contexte

LA FENETRE DE JOHARI

	Les choses que je sais sur moi	Les choses que j'ignore sur moi
Les choses que les autres savent sur moi	Le grand jour	La zone aveugle
Les choses que les autres ignorent sur moi	La face cachée	L'inconnu