

Séance 5 : La communication de groupe



Séance 5 : Caractéristiques des groupes

Le manager doit instaurer une communication à destination d'un groupe d'individus.

Un groupe est un **ensemble de personnes qui collaborent, agissent et communiquent pour atteindre un objectif commun.**

Séance 5 : Caractéristiques des groupes

Nombre
De
personnes

TAILLE

Position
hiérarchique

STATUT

Comportement
attendu

ROLE

Règles
de conduite

NORMES

Séance 5 : Caractéristiques des groupes Et... adaptation du comportement

La communication doit s'adapter à ces 4 dimensions

Taille : 3 personnes (tutoiement ? Langage informel ou personnel?), « groupe secondaire » : relations formelles, normalisées

Statut : bien identifier la position hiérarchique, scolaire, l'âge, l'ancienneté, la communauté; le pouvoir d'influence avant d'instaurer une communication

Normes : tenue vestimentaire, horaires (« ça se fait pas chez nous »)

Rôle : bien identifier les attendus des fonctions des autres et de la vôtre. Qui parle en premier, le manager ? Qui pilote la réunion ? Doit-on défendre ici son point de vue ou ailleurs ? Qui décide ?

Séance 5 : 3 fonctions d'un groupe...et leurs règles de communication

Fonction de
production

Je communique sur ce que je fais



Tâches à accomplir

J'utilise la messagerie entreprise
réponds aux mails

Fonction de
facilitation



Modalités du travail

J'organise des réunions, fais participer..

Fonction de
régulation



Cohésion

Communication informelle (café, cantine..)

Séance 5 : 5 comportements de groupe

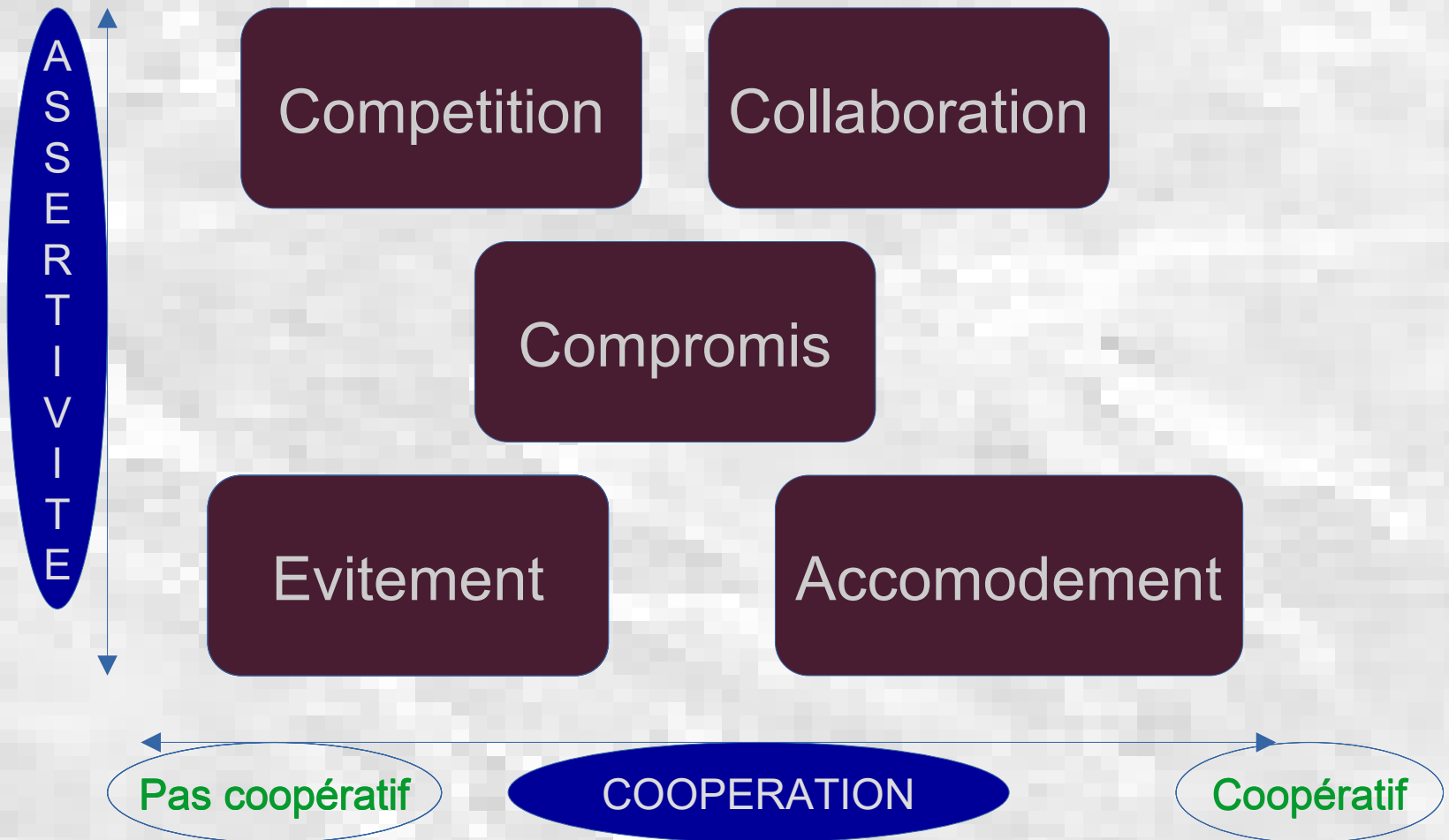
La communication d'une personne dans le cadre d'un groupe est déterminée par 2 dimensions essentielles à sa personnalité

- 1) **L'assertivité** : capacité à satisfaire ses volontés
- 2) **La coopération** : capacité à satisfaire les volontés des autres

Ces deux dimensions se combinent en groupe. **La communication en groupe est une négociation continue.**

Sources: Ces concepts sont adaptés de « Conflict and Conflict Management », Kenneth Thomas (*The Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Marvin Dunnette (Chicago, 1976))

Séance 5 : 5 Comportements de groupe



Et vous ?

Quel comportement adoptez-vous en
groupe ?

Quel est votre mode de
communication ?

Séance 5 : La Competition

Pour ceux qui sont dominants dans cette catégorie

C'est une dimension assertive et sans coopération : communication sur le mode du pouvoir.

Vous poursuivez vos objectifs sans prendre en compte ceux des autres, avec une culture du résultat.

Vous argumentez, défendez les positions que vous croyez justes et non négociables.

Lexique : Urgent- je- nécessaire-enjeu crucial-discipline-ai raison-les faits sont là-je sais-c'est prouvé-inutile de discuter-décidons maintenant-copie au chef

Séance 5 : La Collaboration

Pour ceux qui sont dominants dans cette catégorie

C'est une dimension à la fois assertive et coopérative : communication basée sur le partage d'information..

Vous analysez en profondeur les sujets pour comprendre les désaccords et trouver une alternative qui pourrait satisfaire les points de vue de tout le monde.

Vous discutez, expliquez, cherchez activement des solutions. Vous faites preuve de créativité et essayez de ne pas avoir recours au pouvoir pour décider.

Lexique : réunion-discussion- comprendre-expliquer-nous-les conditions (si, en admettant..), la concession (bien que, quoique..)- malheureusement-comparons les données-

Séance 5 : Le compromis

Pour ceux qui sont dominants dans cette catégorie

C'est une dimension intermédiaire à l'assertivité et la coopération : communication basée sur le renoncement mutuel pour trouver une solution médiane. Chacun cède une partie de sa satisfaction.

Vous n'affrontez pas l'autre, vous n'abandonnez qu'une partie de votre objectif. Vous divisez le problème, échangez les concessions, cherchez les positions rapidement sur la base de l'accord a minima.

Lexique : réunion-discussion- renoncer-ce n'est pas la peine de s'opposer alors que -nous-pour le moment- exceptionnellement-l'essentiel est d'avancer dans la bonne direction-Je peux faire un effort si ...-

Séance 5 : L'évitement

Pour ceux qui sont dominants dans cette catégorie

C'est une dimension sans assertivité et sans coopération : communication basée sur le refus du problème et de sa solution. Vous adoptez une communication diplomatique. Vous parlez d'autre chose, vous retardez la décision ou l'exposé des points de vue ou vous vous retirez de toute forme de discussion.

Lexique : plus tard-un autre moment-quand les enjeux seront d'actualité- c'est un sujet à retenir-nous discuterons avec..-nos responsables...-ce n'est pas en mon pouvoir-j'aurais bien voulu ..mais..

Séance 5 : L'accomodement

Pour ceux qui sont dominants dans cette catégorie

C'est une dimension sans assertivité et avec coopération : communication strictement inverse de la compétition. Vous abandonnez vos objectifs pour satisfaire ceux de l'autre ou du groupe. C'est une personnalité qui a une tendance au sacrifice. Vous avez une tendance généreuse ou charitable (ou cynique!). Vous êtes capable d'exécuter un ordre sans discuter ou rejoindre facilement le point de vue d'une personne dominante.

Lexique : si vous voulez- à titre de coopération- vous- Comme vous avez demandé...-en accord avec la charte de l'entreprise-comme il n'a pas été possible de ...-je vous prie d'excuser ...-je note votre demande..

EVALUATION DES CONNAISSANCES