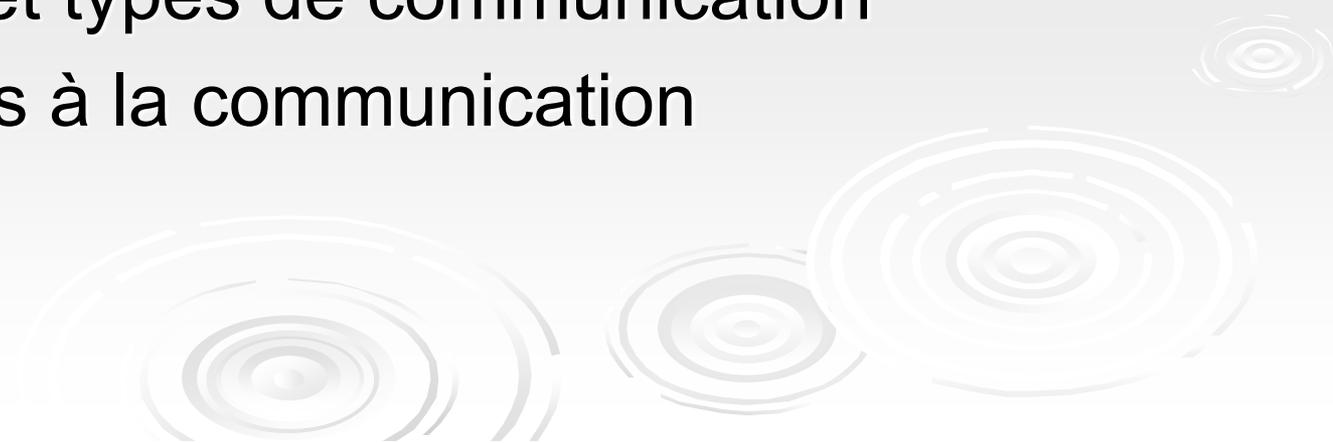


La communication

- Définition et importance
- Typologie de l'information
- Éléments de la communication
- Modèle de communication
- Réseaux de communication
- Critères et types de communication
- Obstacles à la communication

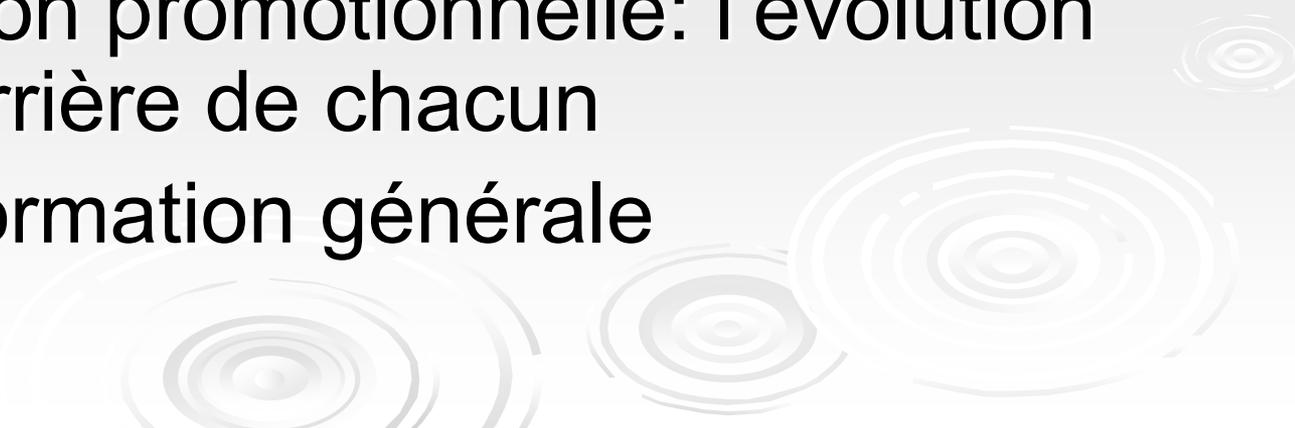


Définition de la communication

C'est un processus entre deux ou plusieurs personnes utilisant un code formé de gestes, de mots ou d'expression rendant compréhensible une information transmise d'un émetteur à un récepteur



Typologie de l'Information

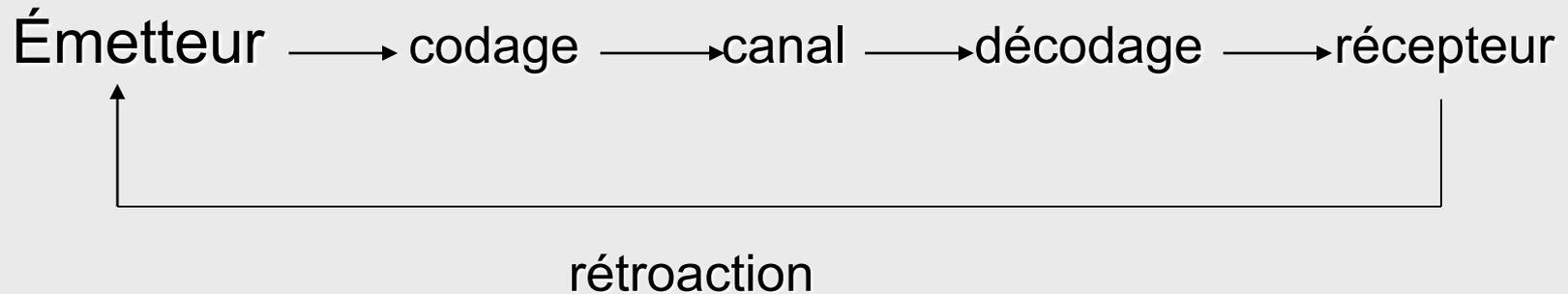
- L'information décisionnelle : permet la prise de décision
 - L'information opérationnelle: nécessaire à l'exécution de travail (ex. fiche de poste)
 - L'information motivationnelle : permet a chacun de se situer dans l'organisation
 - L'information promotionnelle: l'évolution dans la carrière de chacun
 - Enfin, l'information générale
- 

Éléments de la communication

- L'émetteur; qui a l'idée ou l'information
- Le message ; idée ou information
- Le codage; choix d'une langue / un vocabulaire
- Le canal; moyen de transmission
- Le décodage; compréhension/interprétation
- Le récepteur;
- Bruits et interférences; perturbateurs
- La rétroaction; feedback



Modèle de communication



Réseaux de communication

➤ Réseau en chaîne

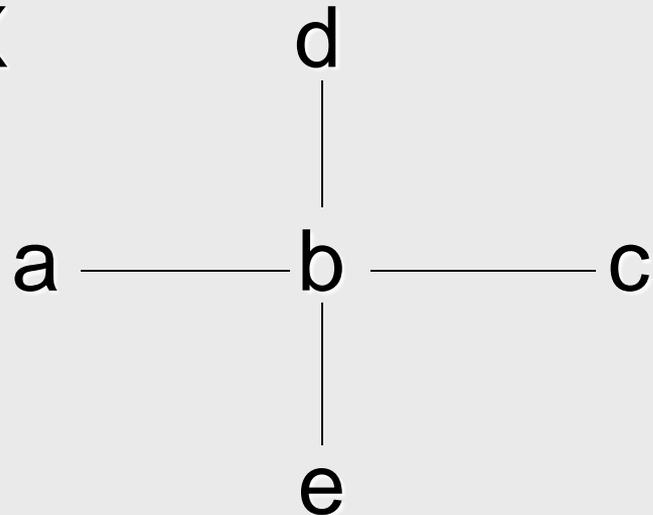


A n'a de relation qu'avec b, c avec b...etc



Réseaux de communication

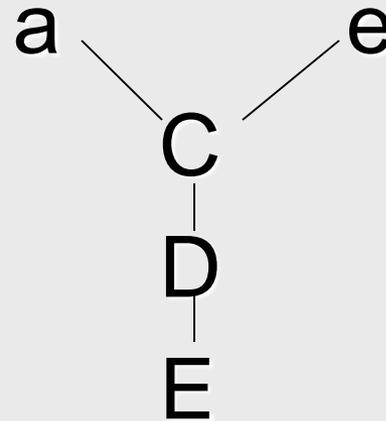
➤ Réseau en X



B domine, le réseau est efficace, mais les motivations de a, c, d sont faibles

Réseaux de communication

➤ Réseau en Y

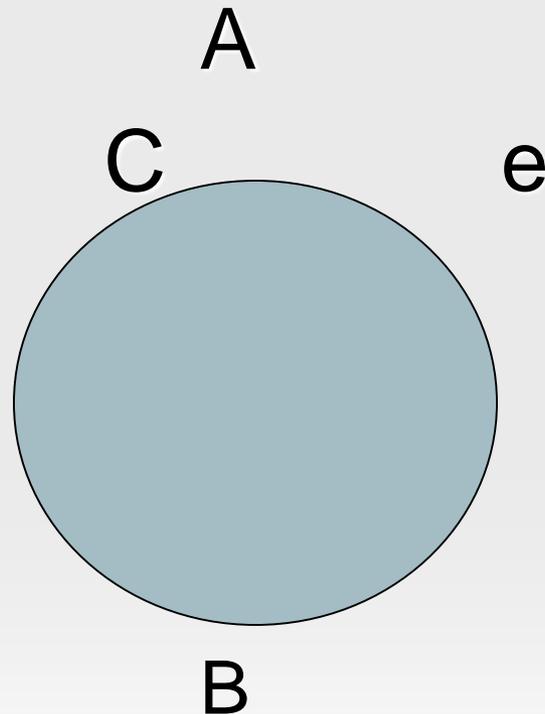


C Détient une position dominante



Réseaux de communication

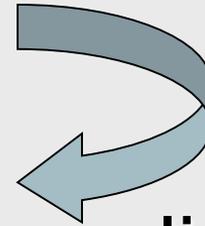
Réseau en cercle



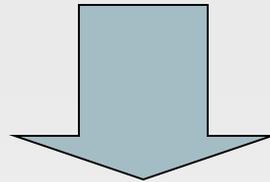
Chacun représente le même degré de centralité,
le groupe soudé, mais les erreurs sont fréquentes

Critères et types de communication

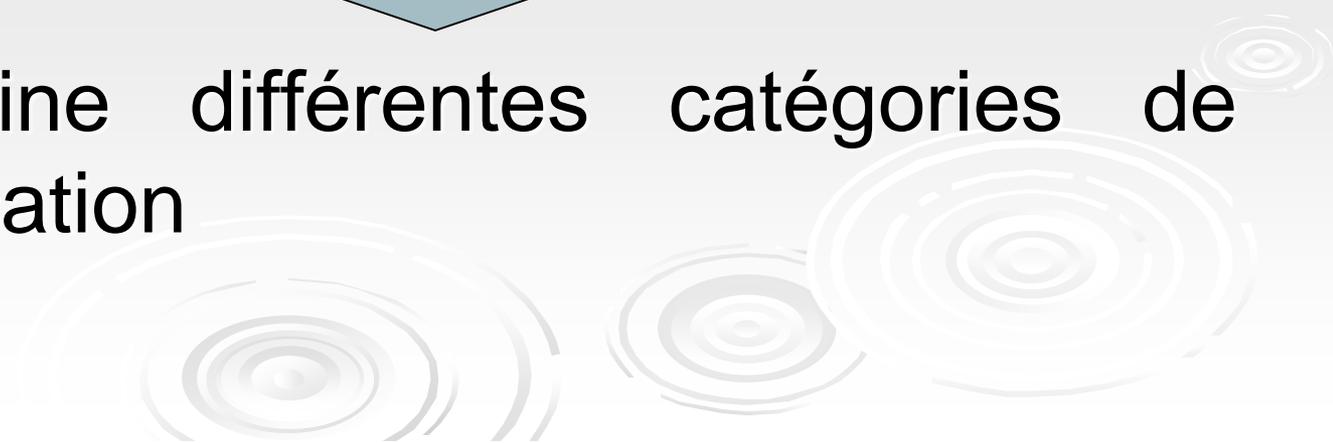
Selon le critère d'analyse retenu



La structure, le degré d'institutionnalisation,
le mode de transmission, les destinataires
ou le support



On détermine différentes catégories de
communication



Premier critère : la structure d'organisation

- Communications hiérarchique

Du haut vers le bas (ordre, directives, règlement)

Du bas vers le haut (compte rendu, rapport)

- Communications fonctionnelles

Taylor: relation d'autorité dans la spécialité vis-à-vis d'un responsable hiérarchique

Fayol: relation conseil d'un spécialiste avec d'autres membres de l'organisation

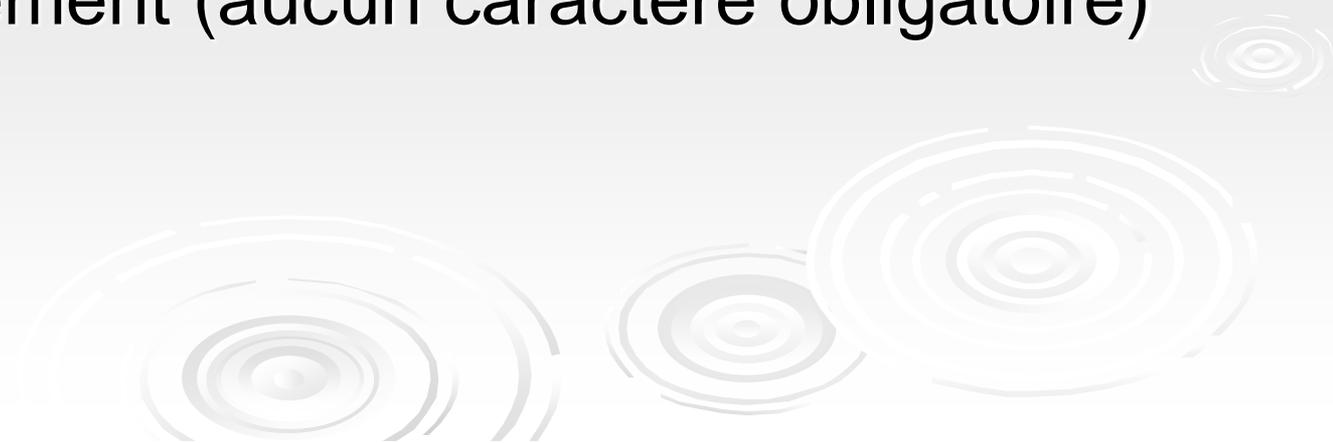
deuxième critère : le degré d'institutionnalisation

- Communications formelles

Prévues par l'organisation et voulues par les dirigeants (caractère obligatoire)

- Communications informelles

Non prévues par l'organisation; nées spontanément (aucun caractère obligatoire)



troisième critère : mode de transmission

- Communications verticales : ascendantes et/ou descendantes
- Communications latérale : permettent l'échange entre membres de l'entreprise

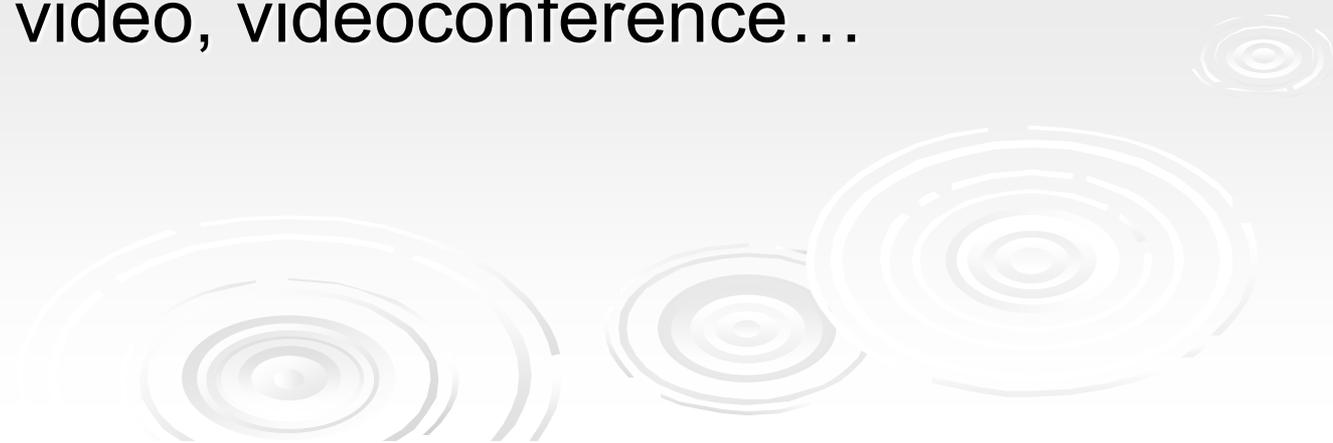


quatrième critère : les destinataires de la communication

- Communications interpersonnelles:
Qui concernent que deux individus
 - Communications de masse :
Qui permettent à un individu de communiquer
avec un groupe
 - Communications institutionnelles : qui
transitent par les instance représentatives du
personnel
- 

Cinquième critère : les supports utilisées

- Communications écrites: lettres, notes, comptes rendus ...
- Communications orales :
Téléphone, réunions, conversation...
- Communications audiovisuelles :
Télévision, vidéo, vidéoconférence...



Types de communication selon différents critères d'analyse

Structure	Degré d'institutionnalisation	Modes de transmission	destinataires	Méthodes utilisées
communication hiérarchiques Descendantes Ascendantes Communications fonctionnelles Relations autorité ou conseil	Communications formelles Communications informelles	Communications verticales descendantes ou ascendantes Communications latérales	Communications interpersonnelles Communications de masse Communications institutionnelles	Communications écrites Communications orales communications audiovisuelles

Les obstacles a la communication

Obstacles liés à l'individu	Obstacles liés à la sémantique	Obstacles liés à l'organisation	Obstacles liés à la technique
<p>Interprétation</p> <p>Peur</p> <p>Inattention</p> <p>Méfiance</p> <p>Évaluation prématurée</p>	<p>Vocabulaire inadapté</p> <p>Manque de cohérence</p> <p>Défaut de structure des idées</p> <p>Phrases sans signification ou obscures</p> <p>Ton élevé de la voix</p> <p>Mouvement désordonnés du corps</p> <p>Différence de niveaux de connaissances</p>	<p>nombre élevé de niveaux hiérarchiques</p> <p>Relations entre les postes</p> <p>Court-circuitage de l'information</p> <p>Rétention</p> <p>Filtrage</p> <p>Déformation</p> <p>Éloignement géographique</p> <p>Insuffisance de supports de communication</p> <p>Lenteur de la communication « frein bureaucratique »</p> <p>Surabondance d'information inutiles</p>	<p>Bruitage</p> <p>Limites de la fréquence</p> <p>Limites d'intensité</p> <p>Fading en radio</p> <p>Friture sur la ligne téléphonique</p> <p>Interférence de communication</p> <p>Panne des appareils</p>

Merci pour votre attention

