



UNIVERSITÉ  
DE LORRAINE

IUT

Saint-Dié-des-Vosges

# Communication, les basiques

## Communication en entreprise

Alain KRIEGEL



# COMMUNICATION EN ENTREPRISE

# Brainstorming

- **Que fait un manager pour mal communiquer avec ces collaborateurs ?**
- **Quel est l'impact de la communication sur une personne dans l'entreprise ?**

# Les basiques de la communication

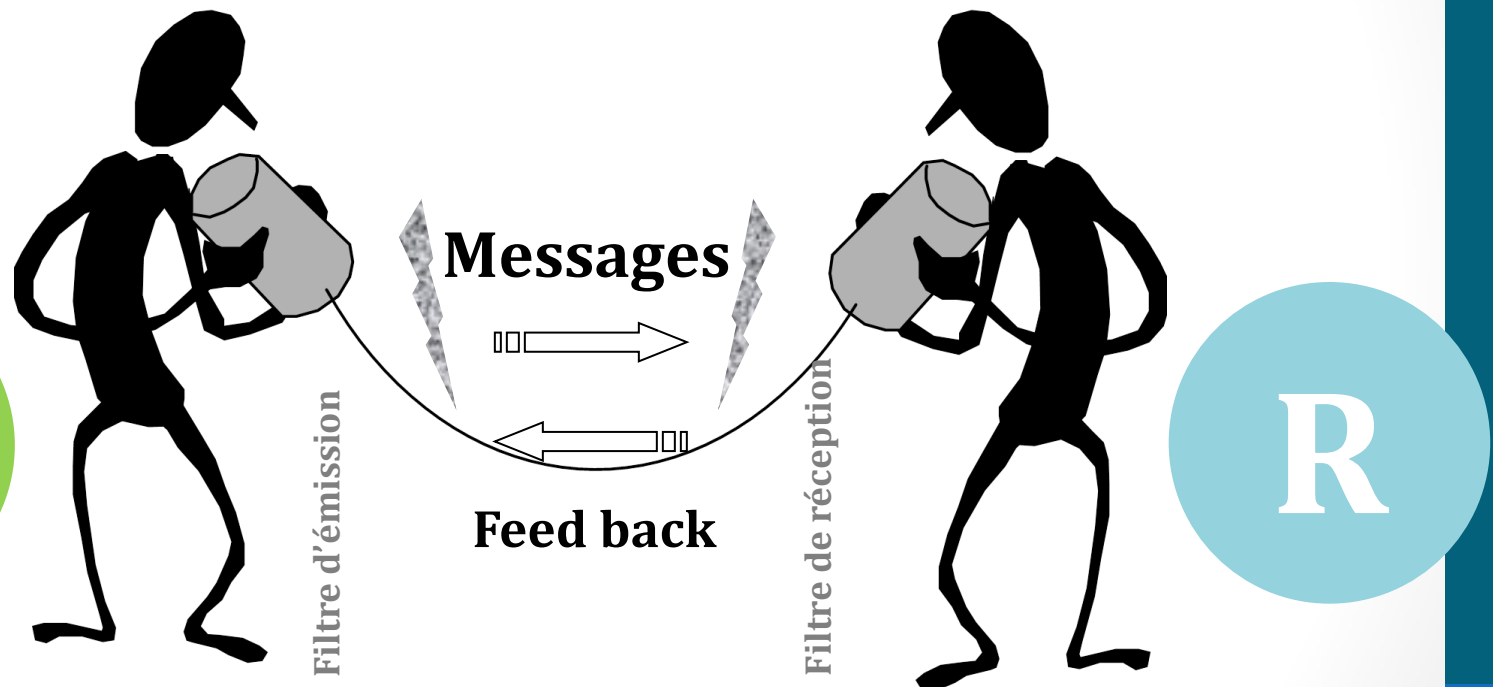
Un **EMETTEUR**,

Un **RECEPTEUR**,

Un **MESSAGE**,

Des **FILTRES**,  
... et le **FEED-**

**BACK !**



*« Il est impossible de ne pas communiquer »*

# Étude de cas : la vie de château

En France, fin du XVI<sup>e</sup> siècle.

L'effervescence est grande au château de Montbard en ce jour du mois de juillet. Aleth de Montbard la propriétaire du château a prévu d'arriver le lendemain pour y célébrer les noces de sa fille aînée. Tout le personnel du château (jardinier, blanchisseur, cuisinier, femme de chambre, chasseur, ...) travaille pour accueillir les centaines d'invités.

La canicule s'est installée depuis quelques jours.

Ce matin, Jean arrive en cuisine, en retard une fois de plus, pour s'occuper des viandes tuées par les chasseurs. Jean habite au château depuis qu'il est né. Ses parents et les parents de ceux-ci ont toujours travaillé au château. Jean profite de la bonne réputation de sa famille : chacun pense que « jeunesse doit se passer » et que Jean arrêtera ses fantaisies quand il aura trouvé à se marier.

Jean n'a pas sa pareille pour découper les pièces de viande. Il est accompagné comme à son habitude de son fidèle perroquet qui chante du matin au soir.

Une récente recrue aux cuisines, Rosette, peu farouche mais travailleuse, aide ce matin-là exceptionnellement, le responsable des sauces à préparer les herbes. Généralement elle s'occupe d'aller ramasser les fleurs et les fruits et de garnir les corbeilles. Elle a repéré ce Jean dès le 1<sup>er</sup> jour. Il l'agace. Il bénéficie d'un régime à part et cela, elle ne le comprend pas. Elle n'a plus de famille et se débrouille seule depuis le décès de ses parents allant là où le travail l'appelle.

Pendant que Jean se met au travail, le perroquet de celui-ci commence à chanter l'air d'une chanson grivoise qui met Rosette mal à l'aise. Au bout d'un moment, elle demande à Jean de bien vouloir faire taire son oiseau. Jean ne prête pas l'oreille à pareille demande qu'il trouve sans intérêt d'autant plus que la découpe qu'il a entreprise n'est pas aisée. Il fait très chaud dans la cuisine et son couteau glisse de ses mains. Il doit se concentrer sur son geste pour ne pas se blesser. Rosette vexée de l'absence de réponse de Jean répète sa demande d'un ton plus sec. Jean agacé d'être dérangé dans sa tâche, jette son couteau ... qui se plante dans la jambe du responsable des sauces. Incident sans risque pour la vie de celui-ci heureusement mais qui l'immobilisera pour quelques jours quand même.

Le bruit causé par la scène arrive à l'oreille de l'intendant. Celui-ci convoque immédiatement ... Rosette et la renvoie, considérant que de telle pratique ne peuvent avoir cours dans le château de Montbard.

Rosette quitte le château, avec un sentiment d'injustice énorme.

# La communication : de multiples filtres

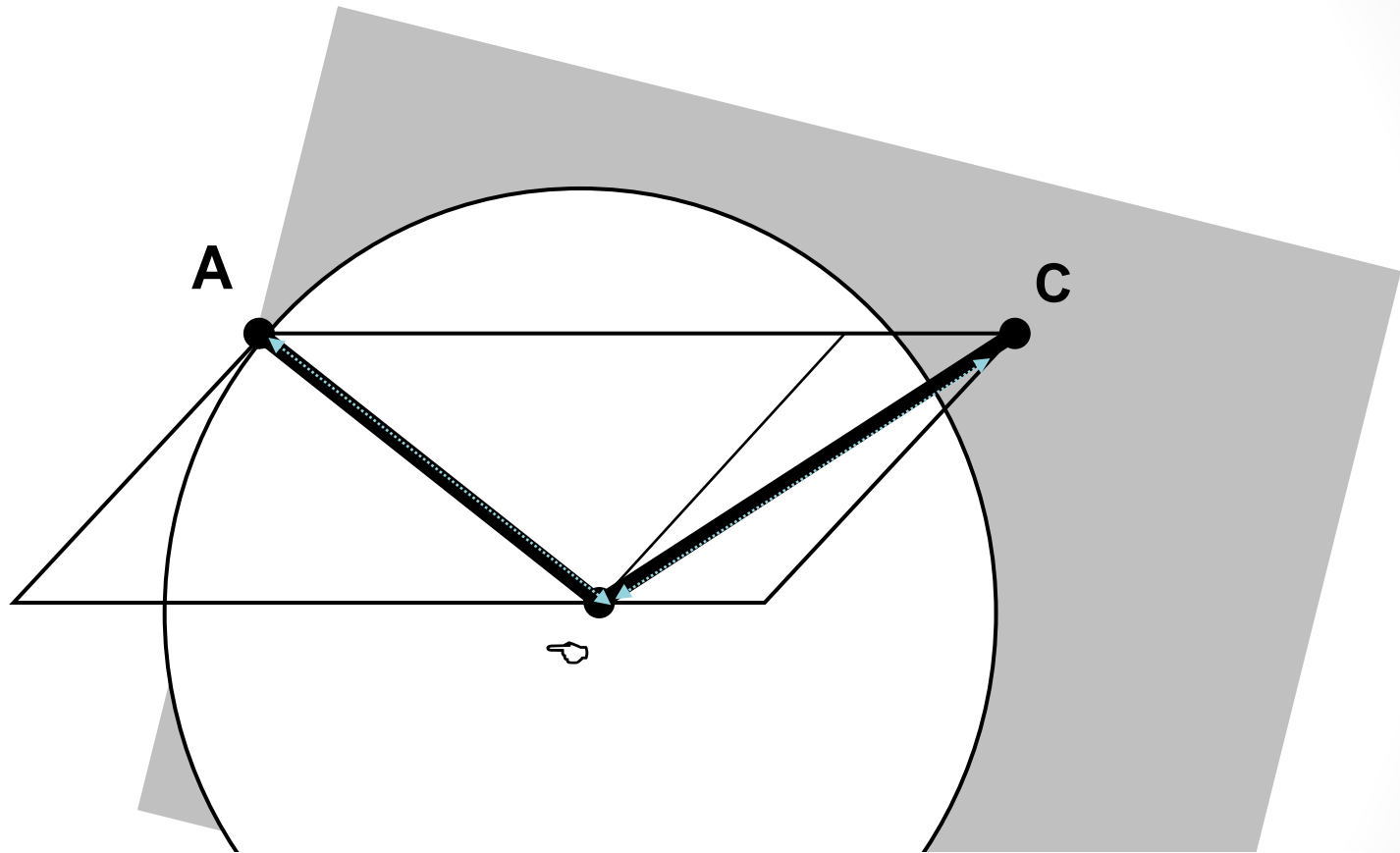
1. Les filtres de Perception construisent nos représentations
2. Les filtres de transmission, ou les pertes de charges
3. Les filtres d'interprétation liés à
  - a. *Nos Croyances (stéréotypes, préjugés...)*
  - b. *Nos préférences*

# La communication : de multiples filtres

Noter ce que vous voyez

**Comparez les lignes AB & BC ?**

# La communication : de multiples filtres





# VAKOG : Canaux de perception sensorielle

L'acronyme V.A.K.O.G regroupe les **5 systèmes de représentation**

**V**ision

**A**udition

**K**inesthésie (sensations)

**O**lfaction

**G**ustation

Les 5 sens par lesquels l'humain peut recevoir de l'information du monde extérieur

Toute expérience et donc représentation puis carte du monde est construite à partir du VAKOG

**En entreprise : quels sont les sens utilisés ?**

**On a tous un canal préféré ! Quel est le vôtre ?**

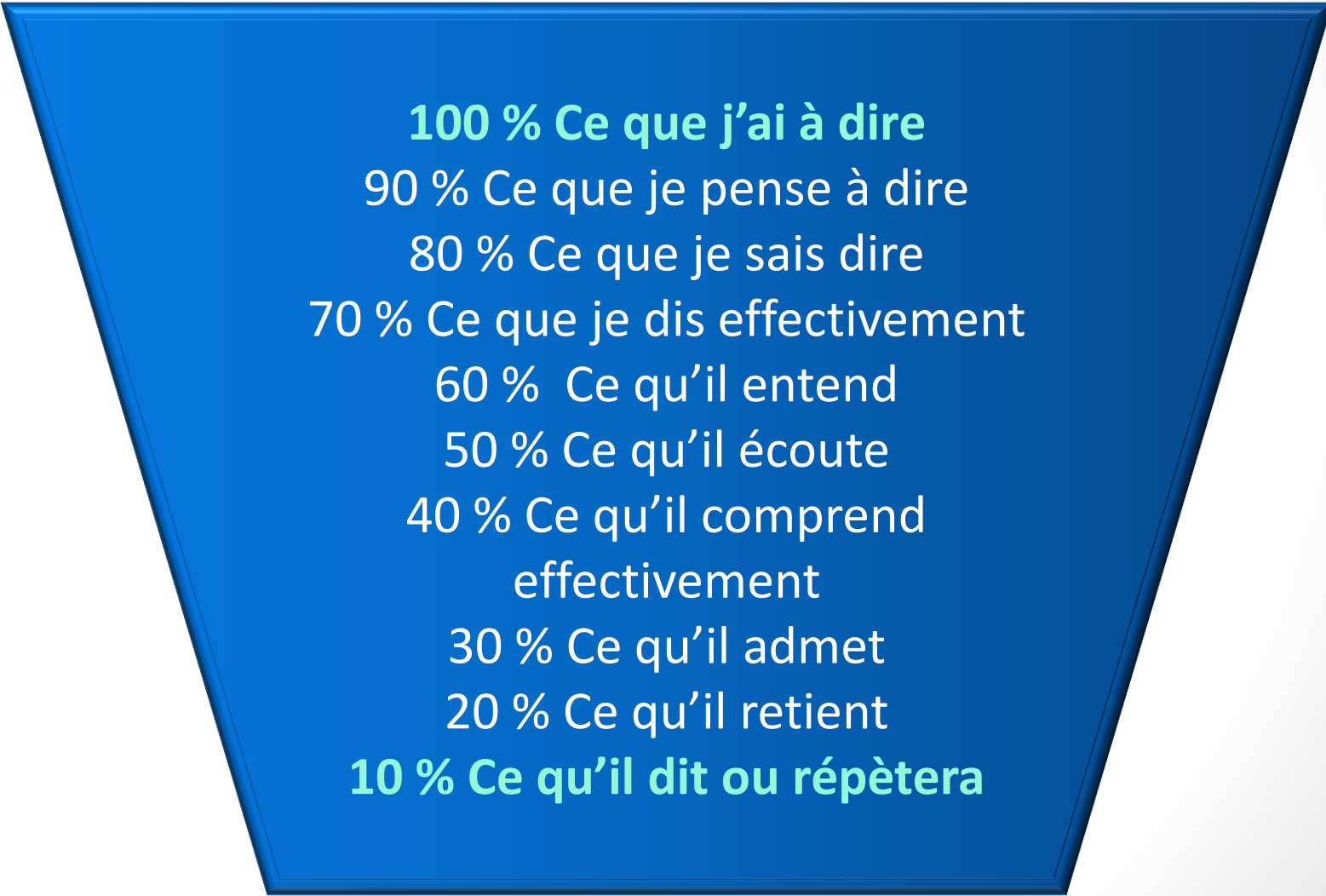
**En communication :**

- montrez des choses à un « visuel »
- Parlez avec un « auditif »
- Faites ressentir à un « kinesthésique »

# La communication : de multiples filtres

1. Les filtres de Perception construisent nos représentations
- 2. Les filtres de transmission, ou les pertes de charges**
3. Les filtres d'interprétation liés à
  1. *Nos Croyances (stéréotypes, préjugés...)*
  2. *Nos préférences*

# Les pertes de charge en communication



**100 % Ce que j'ai à dire**  
90 % Ce que je pense à dire  
80 % Ce que je sais dire  
70 % Ce que je dis effectivement  
60 % Ce qu'il entend  
50 % Ce qu'il écoute  
40 % Ce qu'il comprend effectivement  
30 % Ce qu'il admet  
20 % Ce qu'il retient  
**10 % Ce qu'il dit ou répètera**

# Les pertes de charge en communication

**Les filtres de transmission, ou les pertes de charges sont associés à l'utilisation que l'on fait du langage :**

- **Sélection, omission : on ne peut pas tout dire ! Ni tout entendre !**
- **Généralisation : toujours, jamais, tout le monde, il faut ...**
- **Distorsion :**
  - Lecture de pensée : il m'a dit ... parce qu'il pense que ...
  - Lien : c'est américain, c'est bien ; il est dans ton équipe , tu dois le comprendre

# La communication : de multiples filtres

1. Les filtres de Perception construisent nos représentations
2. Les filtres de transmission, ou les pertes de charges
- 3. Les filtres d'interprétation liés à**
  - 1. Nos Croyances (stéréotypes, préjugés...)*
  - 2. Nos préférences*

# La communication : de multiples filtres



## L'Accident...

Paul est à une soirée avec sa femme, organisée par son entreprise. Il a bu, et se sent fatigué. Son patron qui voit sa réserve de champagne diminuer lui demande d'aller en chercher au supermarché à 15' en voiture. Paul demande à sa femme de l'emmener mais celle-ci lui répond qu'elle s'amuse pour une fois et qu'il n'a qu'à y aller seul. Il demande à sa secrétaire qui lui répond qu'elle n'est pas en service. Il s'en va donc en voiture et dans la rue, devant la boulangerie, un enfant de 4 ans qui n'est plus sous la surveillance de sa mère qui discute avec la boulangère traverse la rue... et se fait renverser par Paul.

# Définition d'une croyance

- Une croyance est une conviction personnelle que l'on croit vraie dans l'absolu
- ... mais qui n'est basée souvent que sur une **interprétation personnelle** de la réalité !
- Exemples de préjugés :
  - « Les hommes ne savent pas communiquer ! »
  - « Les femmes ne savent pas lire une carte routière »
  - « Le BTP c'est pour ceux qui ne sont pas bons à l'école ! »
  - « Les femmes qui font des métiers d'homme ne sont pas féminines ! »

# La communication : de multiples filtres

Exercice :

- De votre main préférée, écrivez devant vous :
- « il fait beau aujourd'hui » et vous signez

**Faites la même chose avec l'autre main!**

**Que ressentez-vous ?**



# Synthèse et conclusion sur la communication

## Les filtres de communication...

Nous captions les informations :

- ▶ Qui sont en rapport avec ce que nous connaissons, et le « rôle social » perçu,
- ▶ Qui nous intéressent,
- ▶ Sous un certain angle de vue, en fonction de notre culture.

Un même mot suscite des images, et des impressions, en fonction de :

- ▶ Nos souvenirs,
- ▶ Notre mode de perception,
- ▶ Nos émotions,
- ▶ Nos représentations et préjugés...

# Briser ses filtres

Reliez les points suivants par 4 traits droits sans lever le crayon :

o

o

o

o

o

o

o

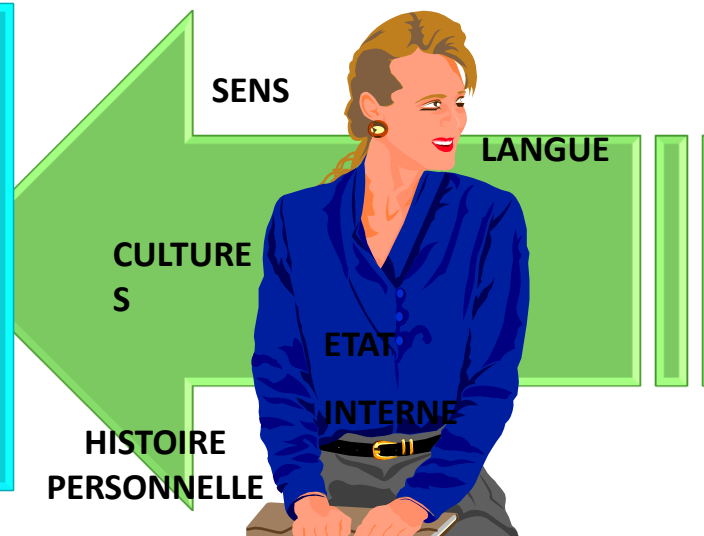
o

o

# Conclusion sur les filtres

La construction de notre réalité :  
la carte n'est pas le territoire

Création d'une  
« **Représentation** »,  
fonction de la  
personne et de la  
situation



La réalité  
Le monde  
extérieur

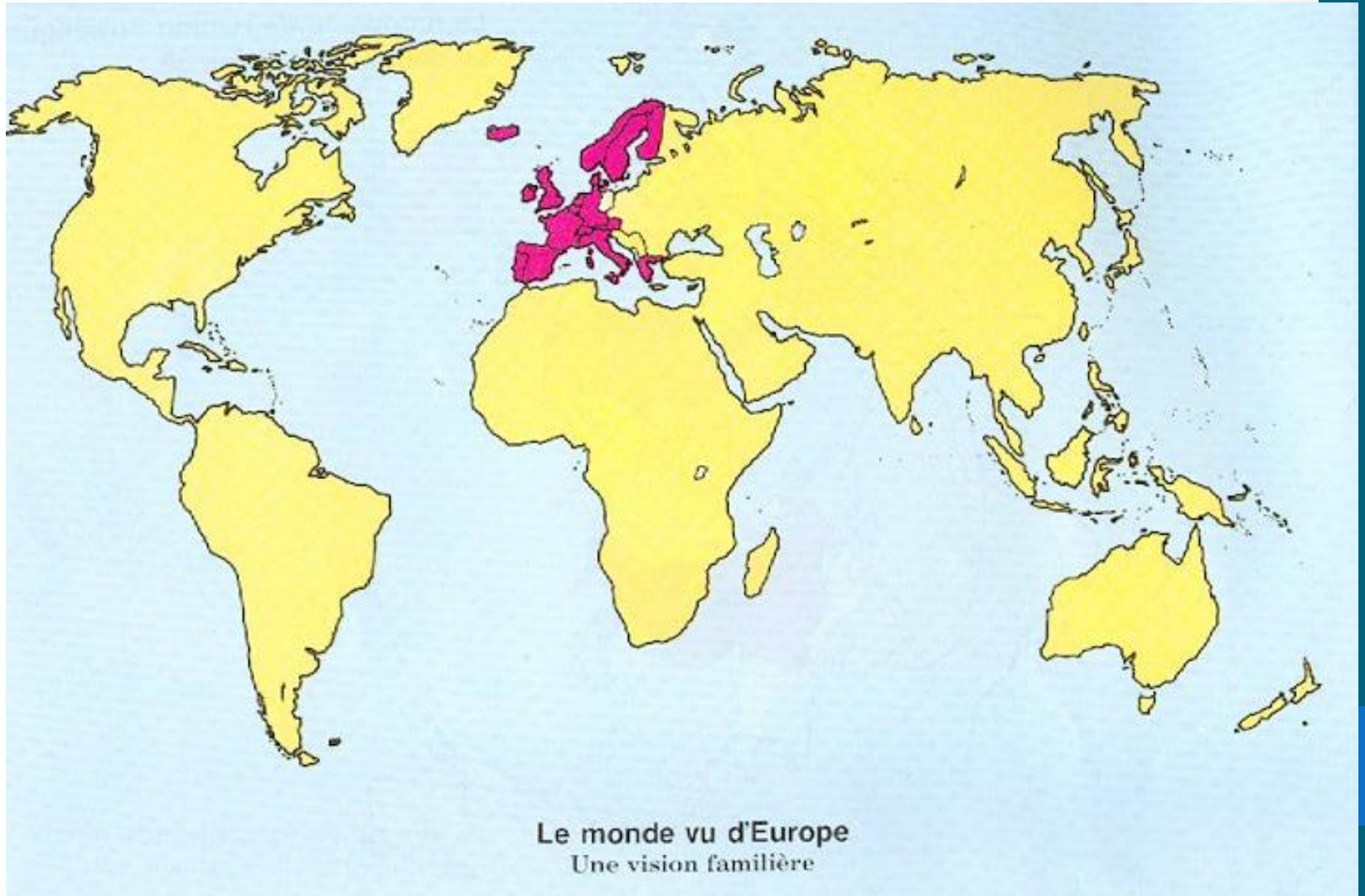
Les situations  
Concrètes

Percevoir, c'est sélectionner les  
informations à partir de filtres  
biologiques, culturels,  
personnels

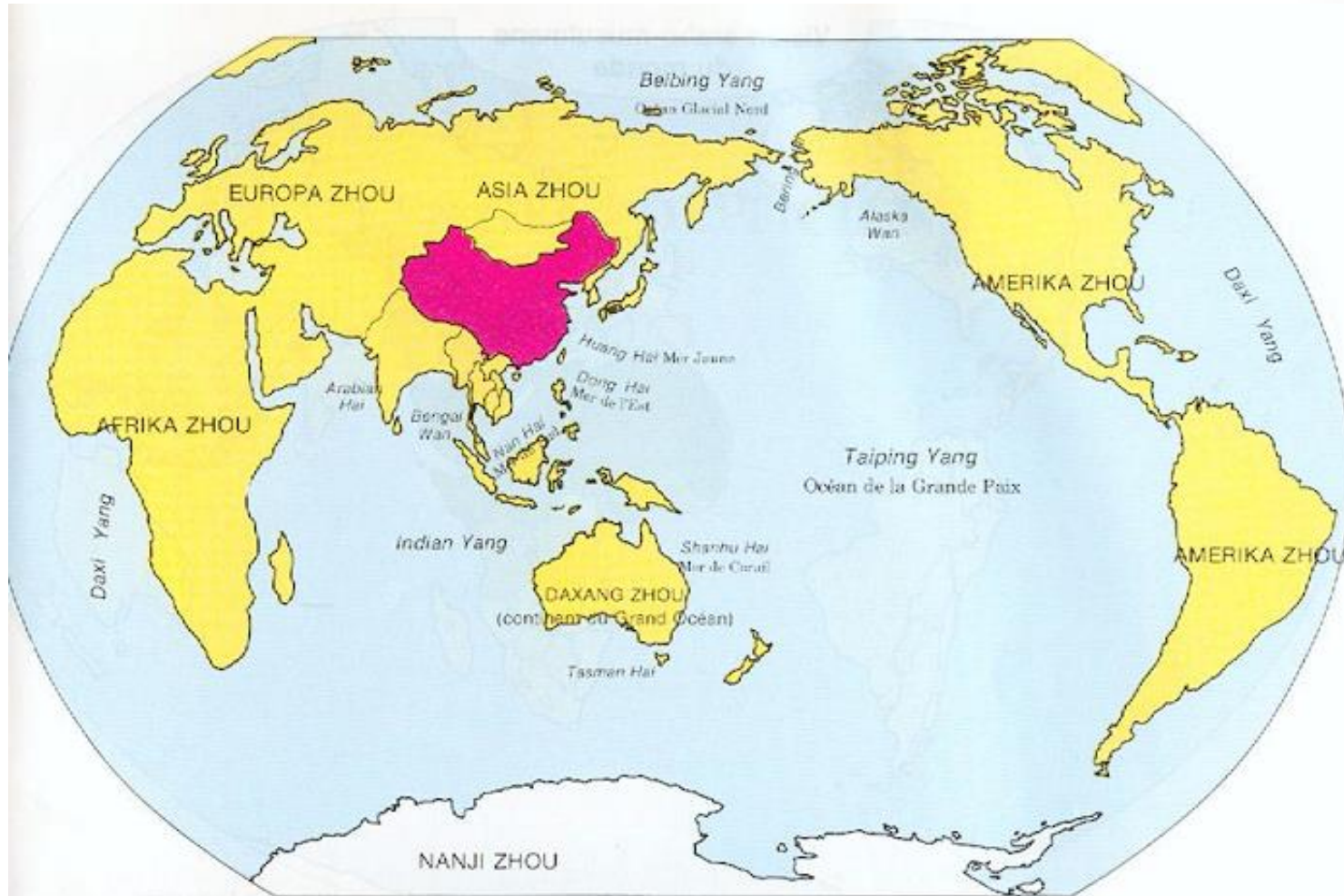
A chaque instant, chacun agit en fonction de sa représentation de la situation

La carte n'est pas le territoire

# Le monde vu d'Europe



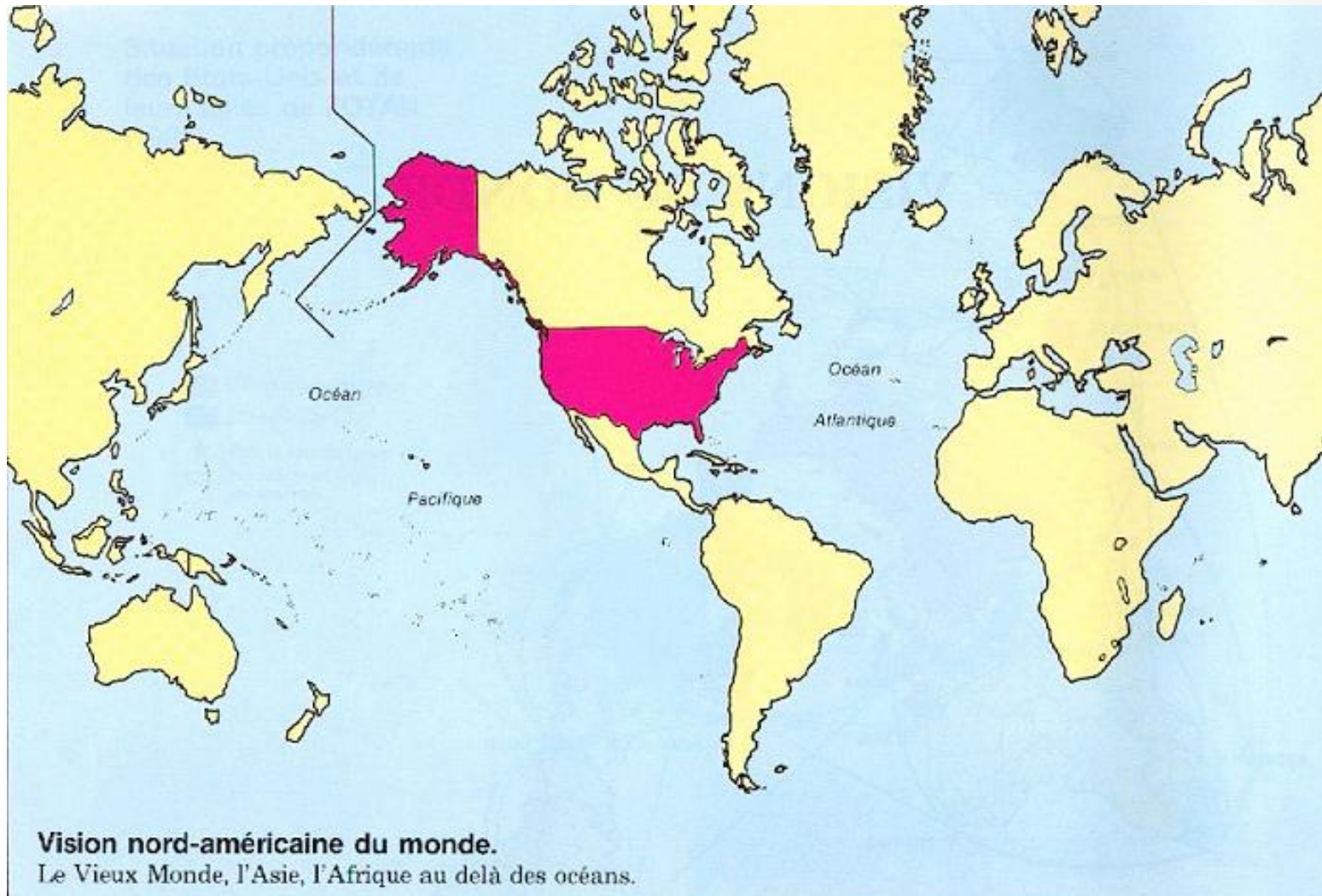
# Le monde vu de la Chine



Le monde vu de la Chine

D'après Atlas contemporain de Rép. Populaire de Chine

# Vision nord-américaine du monde



# Le monde vu de l'Union Soviétique au début des années 80

