



SÉQUENCE 7 – Communiquer en groupe

Module : Communication Orale

Maîtriser les principes et les dynamiques qui garantissent l'efficacité de la communication en équipe.

La Communication en Groupe – Contexte et Enjeux

Définition du Groupe

Un groupe, dans le contexte professionnel, se réfère à une équipe engagée dans des activités collaboratives telles que des réunions, des cercles de réflexion, des discussions techniques ou des séminaires.

Rôle Central

L'« homme de communication » joue un rôle central, agissant comme un élément clé pour garantir l'efficacité des échanges et des interactions à tous les niveaux.



Problèmes de Communication dans les Petits Groupes



Blocages

Manifestations de timidité, d'inhibitions ou de peur chez certains participants.



Détournement

Tendance au bavardage ou à s'écarter du sujet principal de la discussion.



Déséquilibre

Monopolisation de la parole par quelques individus, au détriment des autres.



Conflit

Apparition de duels ou de heurts sous forme de discussions négatives.



Inhibition

Exercice d'un autoritarisme dû à la personnalité ou au statut envahissant de certains membres.

“ La communication verbale est un outil fondamental pour la gestion des ressources humaines et la performance de l'entreprise.

Le Rôle Clé de l'Animateur

📋 Fonctions



🔄 Coordination

Coordonne le travail et facilite la communication en donnant de l'entrain, du dynamisme et de la vivacité à la réunion.

📢 Facilitation

Pousse à agir, dirige et conduit les échanges du rassemblement.

👥 Catalyseur

S'assure que toute participation parte de lui et revienne à lui, et qu'il puisse la susciter ou la faire cesser selon les besoins.

📌 Exigences

💬 Critères de Communication

L'animateur doit appliquer et faire appliquer aux participants tous les critères essentiels de la communication.

- ✓ L'écoute active
- ✓ Questionnement pertinent
- ✓ Synthèse des discussions
- ✓ Feedback constructif
- ✓ Reformulation des idées
- ✓ Gestion des temps de parole

❤️ Qualités Requises



Sens du
contact



Empathie



Sincérité



Transparence



Leadership



Tolérance



Curiosité
positive

Critères d'un Participant Efficace

Pour qu'un groupe atteigne son plein potentiel et soit productif, chaque participant doit incarner des qualités communicatives spécifiques. Ces aptitudes individuelles forment le fondement d'une dynamique de groupe saine et orientée vers l'objectif commun.



Attitude et Expression

Parler de manière opportune, en choisissant le bon moment et le bon ton pour intervenir.



Esprit de Décision

Faire preuve d'objectivité, être constructif dans ses propositions et manifester une autorité naturelle basée sur la pertinence de ses idées.



Compréhension

S'efforcer de bien comprendre les messages des autres et de s'assurer que ses propres contributions sont claires et comprises par tous.



Interaction

Construire sur les idées des autres, favorisant ainsi une synergie et un enrichissement mutuel des discussions.



Sociabilité

Adopter une attitude ouverte et collaborative, contribuant à un climat de travail agréable et efficace.



Gestion des Conflits

Être ouvert aux objections et aux points de vue divergents, évitant l'entêtement ou l'agressivité pour privilégier la résolution constructive.



Production

Apporter un grand nombre d'idées pertinentes et de qualité, stimulant ainsi la créativité et l'innovation au sein du groupe.

Les Réseaux de Communication en Groupe

Dans toute organisation ou groupe, l'information circule à travers différents canaux, formant des réseaux distincts qui influencent la dynamique et le climat général.

Formel

Caractéristiques

Émetteur et récepteur connus, via une structure établie.

Exemple

Le directeur annonce la nomination d'un nouveau chef de groupe lors d'une réunion officielle.

Impact sur le Climat

Véhicule majeur de l'information pertinente lorsque le climat est sain.



Informel

Caractéristiques

Émetteur et récepteur connus, en dehors d'une structure officielle.

Exemple

Deux employés échangent leurs commentaires dans la salle de repos.

Impact sur le Climat

Peut être utilisé par les leaders pour tester des projets.



Implicite

Caractéristiques

Rumeur. Émetteur non identifié, récepteur non désigné, se répand par le « Il paraît que... ».

Exemple

La rumeur court que la nouvelle chef serait la future directrice de l'usine.

Impact sur le Climat

Flourit lorsque le climat risque d'être perturbé.



EXERCICE : La Gestion de Conflit (Méthode DESC)

La méthode DESC est un outil de communication affirmée, développée par Sharon Anthony Bower et Gordon H. Bower, qui vise à résoudre des problèmes ou à formuler une critique constructive dans des situations de groupe complexes. Elle permet d'exprimer son mécontentement sans agressivité, tout en ouvrant la voie à une solution collaborative.

Mise en situation pour le Groupe

Scénario : Paul, un membre de votre équipe de travail (groupe), est arrivé en retard trois fois depuis le début du mois, ce qui a entraîné un retard dans la livraison d'une tâche collective cruciale.

Consigne : En utilisant la méthode DESC, préparez la phrase que l'animateur du groupe (ou un collègue désigné) devrait adresser à Paul pour aborder la situation de manière constructive.

Décrire

Décrire la situation de manière objective

Cela fait trois fois que vous arrivez en retard depuis le début du mois

Exprimer

Exprimer ses sentiments

Je suis mécontent de cette situation, je suis inquiet d'une possible dégradation

Suggérer

Suggérer des solutions

Option 1 : Vous arrivez à l'heure et nous n'en parlons plus.

Option 2 : Peut-être avez-vous un problème en ce moment, examinons ensemble ses conséquences pratiques sur le travail.

Conséquences

Conclure sur les conséquences positives

La résolution rapide de cette difficulté nous permettra d'éviter un conflit et des sanctions

Conclusion



Efficacité

Maîtrise des outils de communication par tous les participants et l'animateur pour garantir des échanges productifs.



Vigilance

Rester attentif à l'influence des réseaux informels et implicites pour détecter un climat social potentiellement perturbé.



Développement

Adopter une approche constructive, pratiquer l'écoute active et faire preuve d'objectivité pour maximiser le potentiel du groupe.

Citation de Peter Drucker

« Le premier impératif de l'organisation est que les gens se comprennent. »

Cette citation encapsule l'essence même de cette séquence. Au-delà de toute stratégie ou objectif, la compréhension mutuelle est le fondement indispensable à l'efficacité de tout groupe. C'est l'objectif ultime de la communication en groupe : assurer que chaque membre se comprenne et soit compris, permettant ainsi au groupe d'atteindre son plein potentiel.

