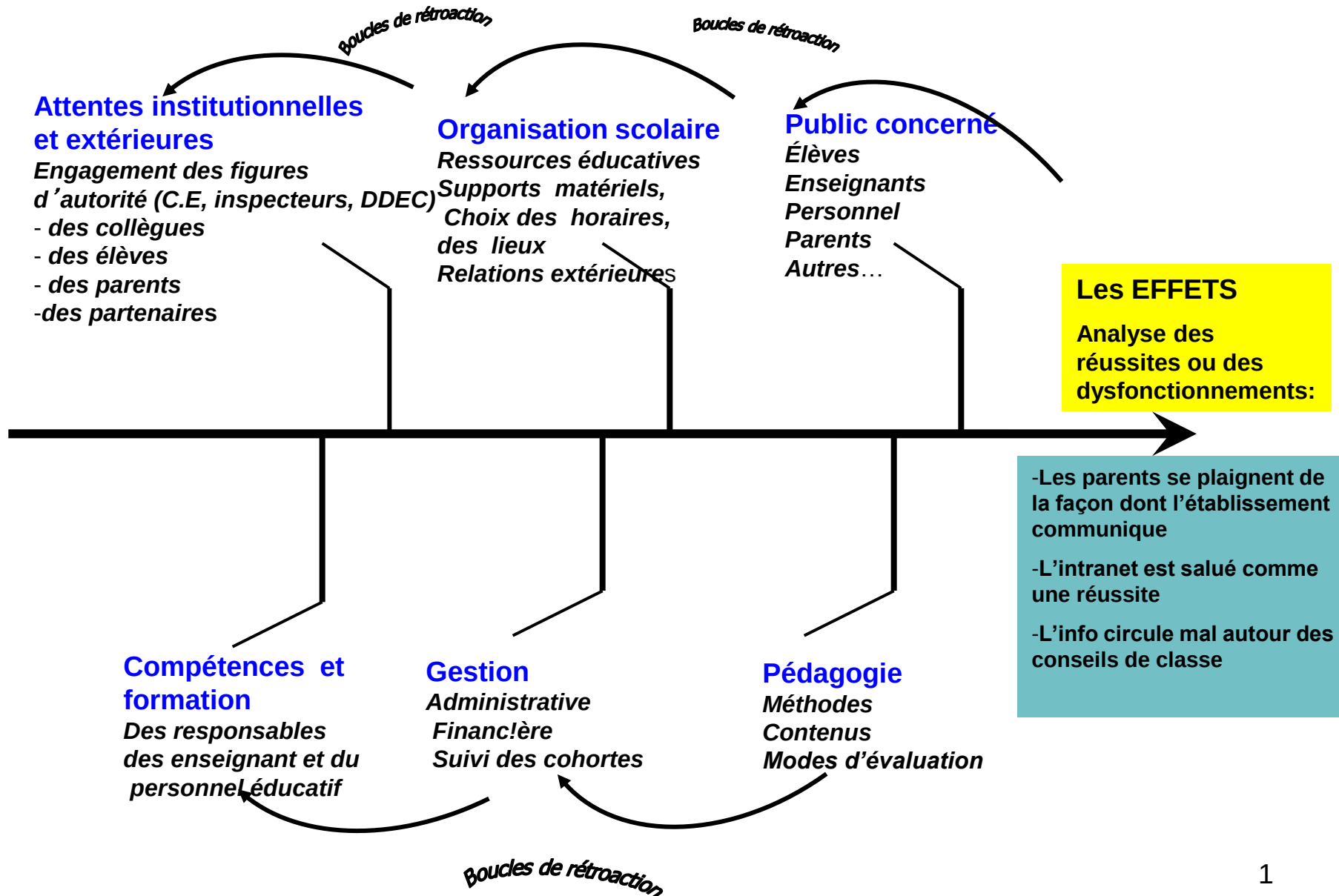


Approche systémique

Diagramme d'Ishikawa appliqué à la qualité de la communication dans ou hors de l'établissement



11 principes pour mener à bien une approche systémique en communication

- 1. Se concerter sur les interactions ou sur les relations** entre les éléments plutôt que sur les éléments eux-mêmes
- 2. Avoir une vision globale d'un système** plutôt qu'une analyse précise des détails
- 3. Se concentrer sur les objectifs** plus que sur la programmation
- 4. Identifier et exploiter les phénomènes de synergie et d'énergie collective** : Le tout est différent de la somme des parties

11 principes pour mener à bien une approche systémique

- 5. Repérer la flexibilité possible du système** à la complexité de son environnement (loi de la variété requise, loi d' 'Ashby) selon lequel un système doit être d' autant plus différencié et décentralisé que son environnement est incertain, divers, turbulent, évolutif
- 6. Ne pas éliminer l' étude de l' aléatoire**, le flou, l' incertitude, les différences, les tensions, le désordre, les perturbations, sources d' évolution du système

11 principes pour mener à bien une approche systémique

7. Repérer les phénomènes de rétroaction :

toute action provoque un événement en retour (feed back) : mieux vaut l'envisager à priori que de le découvrir plus tard sous forme d'effet pervers

8. Veiller à pointer les instances d'auto régulation à chaque niveau plus ou moins décentralisé du système

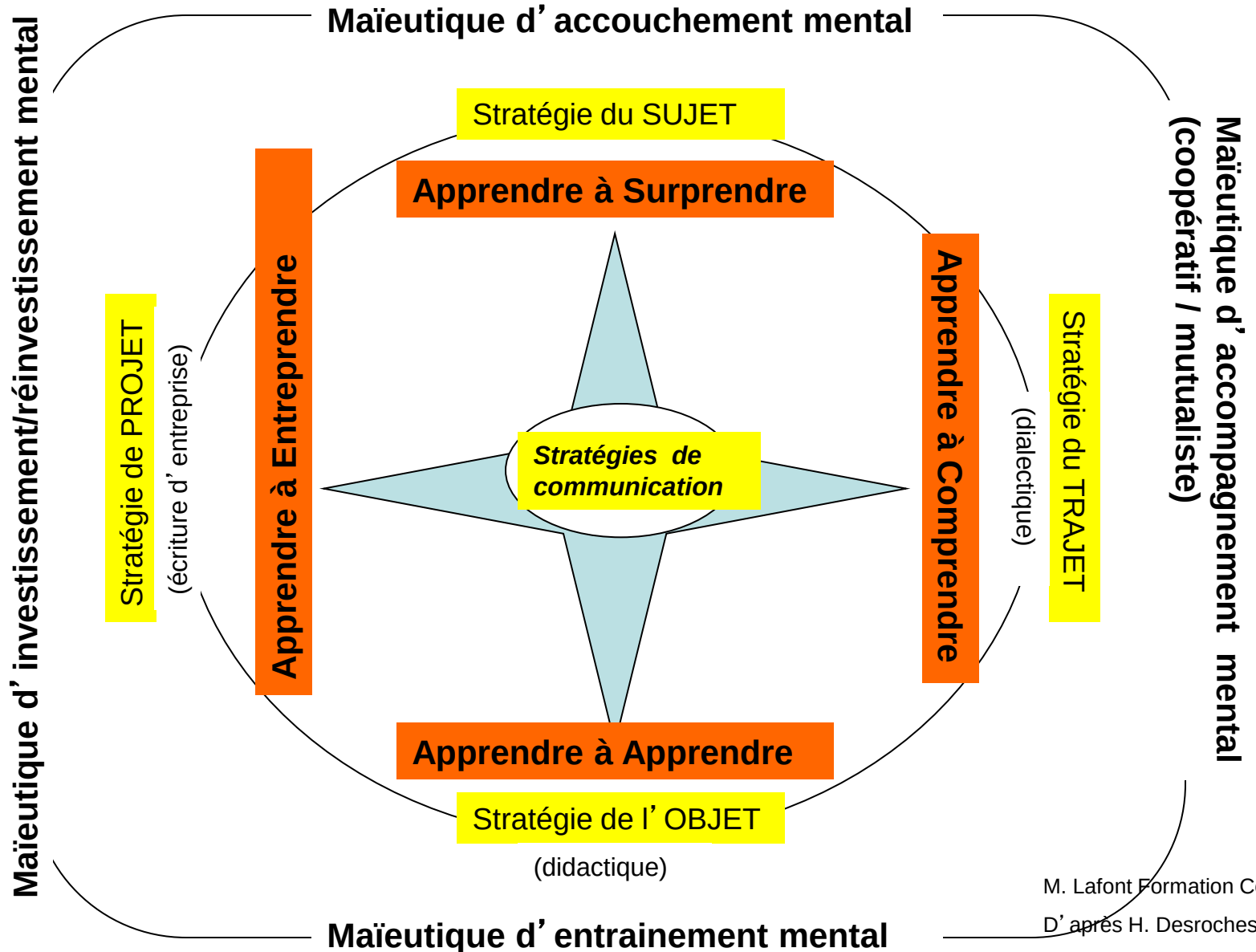
9. Identifier les contraintes et repérer celles qui sont superflues

11 principes pour mener à bien une approche systémique

- 10. Développer une stratégie pertinente de l'action ou du projet** qui agit sur les points sensibles du système plutôt que tous azimuts, qui identifie les moments propices, intègre la durée et les temps de réactions nécessaires, développe les démarches cohérentes
- 11. S'aider de l'étude systémique pour la prise de décision en vue de l'action**

Pour quoi communiquer ?

Traitement systémique pour la conduite de 4 stratégies de communication

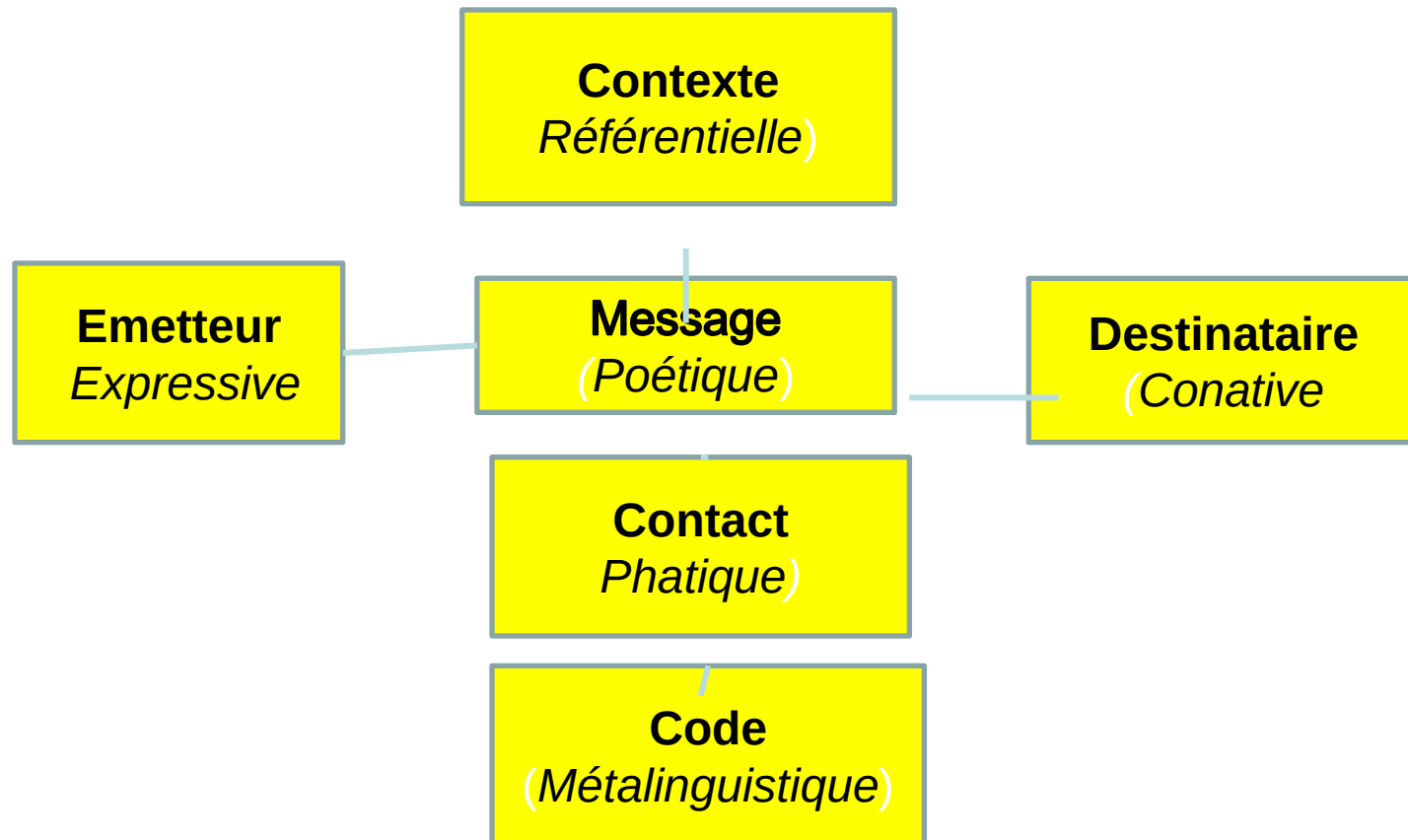


M. Lafont Formation Conseil

D'après H. Desroches

Apports des théories de l'information : Les 6 fonctions à l'œuvre dans toute communication

- **Schéma général de la communication humaine de R. Jakobson (1963)**, linguiste russe spécialiste de l'analyse structurale du langage de la poésie et de l'art



Apports des théories de l'information

Les six fonctions du langage selon R. Jakobson

- **Fonction référentielle** : renvoie à cet état du monde dont parle le message . Fonction informative de tout langage
- **Fonction expressive** : centrée sur l'émetteur qui exprime son attitude, émotion, affects par rapport à ce dont il parle
- **Fonction conative** : centrée sur le destinataire et concerne tout ce qui dans l'énoncé vise à agir sur l'interlocuteur
- **Fonction phatique** : Tout ce qui sert à assurer le contact et l'attention entre les interlocuteurs « Allo ! »
- **Fonction métalinguistique** : Fait référence au code, au dictionnaire, au mode d'emploi, à la traduction
- **Fonction poétique** : Fait référence au niveau de langue, à la syntaxe, aux images, à l'esthétique du message