

M07-Organisation et Communication : L'Individu au Cœur des Processus

Perception et Représentations Sociales

La perception est la reconnaissance consciente par les sens ou l'esprit, formant une image mentale des stimuli environnants. Elle est la base du comportement et du jugement individuel, influençant directement la manière d'agir et de penser.

Les représentations sociales sont des ensembles de connaissances ou de croyances encodées dans notre mémoire, qui varient selon les contextes culturels et temporels et remplissent plusieurs fonctions essentielles :

- Cognitive : aide à comprendre l'environnement.
- Orientation de l'action : guide les comportements.
- Justification des pratiques : légitime les actions.
- Identitaire : renforce le sentiment d'appartenance.

Ces représentations limitent parfois la liberté individuelle en imposant des modèles de comportement quasi impératifs.

Biais Perceptuels et Cognitifs

Les biais perceptuels sont des erreurs résultant de la mauvaise interprétation des stimuli, souvent influencés par des préjugés sociaux ou des stéréotypes culturels. Ces biais peuvent affecter négativement les interactions en induisant des comportements discriminatoires ou des jugements erronés.

Les biais cognitifs, quant à eux, détournent la rationalité des décisions en étant influencés par des émotions, des souvenirs préconçus, ou des attitudes préexistantes.

Comportement et Personnalité

Le comportement d'un individu dans une organisation est directement observable et est influencé par son environnement et des situations spécifiques. Les théories comportementales et cognitivistes expliquent ces dynamiques, soulignant l'importance des facteurs externes et du traitement interne de l'information.

La personnalité, quant à elle, est une synthèse évolutive de traits innés et acquis qui façonnent les réactions et les interactions des individus dans un cadre professionnel.

Communication Interne : Missions et Fonctions

La communication interne vise à aligner les collaborateurs avec les objectifs stratégiques de l'organisation, à sensibiliser aux enjeux clés, et à répondre aux besoins d'information. Elle utilise divers outils tels que les réunions, les téléconférences, et la communication écrite pour maintenir un dialogue ouvert et actif au sein de l'organisation.

Gestion des Conflits et Changement

La gestion efficace des conflits nécessite une compréhension approfondie des sources de désaccord et des dynamiques de groupe. Les conflits peuvent émerger de divergences de buts, de valeurs, ou d'approches pratiques, nécessitant une intervention managériale pour les résoudre ou les modérer.

Le management du changement, quant à lui, implique une série de stratégies pour faciliter l'adaptation à de nouvelles directives ou environnements, en utilisant la communication, la négociation et la médiation comme outils principaux pour surmonter la résistance et renforcer l'engagement.