

CRITERIA FOR EFFECTIVE COMMUNICATION TYPES, CONDITIONS AND BARRIERS

Dr. Karima El Jai¹

Cadi Ayyad University, Morocco

Abstract:

Communication plays an essential role in today's life. It plays a very important role in the development of individuals and society as it facilitates the process of sharing information, knowledge, thoughts, feelings, and emotions.

There are several types of commercial, scientific, political, pedagogical communication, etc. In order to determine the term communication, we will discuss its general features, giving the definition of the word communication, presenting its function and its factors so that we can understand how the actors of communication carry out their role.

Key Words: Communication, Concept, Types, Conditions, Obstacles

 <http://dx.doi.org/10.47832/2717-8293.27.19>

¹  k.eljai@yahoo.fr

LES CRITÈRES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE
TYPES, CONDITIONS ET OBSTACLES
CRITERIA FOR EFFECTIVE COMMUNICATION
TYPES, CONDITIONS AND BARRIERS

Karima El Jai

Université cadi ayyade, Maroc

Résumé:

La communication occupe aujourd'hui un rôle essentiel dans la vie. Elle joue un rôle très important dans le développement des individus et de la société car elle facilite le processus de partage de l'information, des connaissances, des pensées, des sentiments et des émotions.

On distingue plusieurs genres de communication commerciale, scientifique, politique, pédagogique etc.

Afin de déterminer le terme communication, nous allons aborder ses traits généraux, en donnant la définition du mot communication, présenter sa fonction et ses facteurs pour qu'on puisse comprendre comment les acteurs de la communication réalisent leur rôle.

Mots-Clés : Communication, Notion, Types, Conditions, Obstacles.

Introduction:

La communication occupe aujourd'hui un rôle essentiel dans la vie. Elle joue un rôle très important dans le développement des individus et de la société car elle facilite le processus de partage de l'information, des connaissances, des pensées, des sentiments et des émotions.

On distingue plusieurs genres de communication commerciale, scientifique, politique, pédagogique etc.

Afin de déterminer le terme communication, nous allons aborder ses traits généraux, en donnant la définition du mot communication, présenter sa fonction et ses facteurs pour qu'on puisse comprendre comment les acteurs de la communication réalisent leur rôle.

La définition de la communication

Qu'est-ce que la communication ?

Le terme de la communication est assez vaste, il provient du latin « communicare », qui signifie « mettre en commun », « partager ».

Il existe des multiples définitions de la communication, nous montrons les plus usuelles.

Raman Jakobson est un linguiste Russe, le premier qui a théorisé la notion de communication, selon lui « **la communication est un acte de transfert d'information d'un émetteur à un récepteur, via un canal, au moyen d'un code.** »¹

Selon **Claude ROY** : « **la communication est un processus verbal ou non par lequel on partage une information avec quelqu'un ou avec un groupe de manière que celui-ci comprenne ce qu'on lui dit** ».²

Selon le petit robert, la communication désigne « **passage ou échange de messages entre un sujet émetteur et un sujet récepteur au moyen de signes, de signaux** ».³

¹ Jean-Pierre CUQ, Dictionnaire de didactique du français..., op, cité, p.47.

² ROY.C, in Communication, Bidon, Tolérance, 12 juin, 1995, p.2

³ <http://www.universalis.fr/encyclopédie/communication/1-aux-sources-du-mot-communication>

Selon le dictionnaire français en ligne Larousse, le mot « communication » désigne le fait de communiquer, de transmettre une information. Il peut également être défini comme étant « **l'action de mettre en contact, en relation, en liaison, des choses : établir une communication entre deux conduites** »¹, ou « **un échange verbal entre un locuteur et un interlocuteur dont il sollicite une réponse : le langage, le téléphone sont des moyens de communication...** »²

« La communication, ici, c'est le message qu'un sujet émetteur envoie à un sujet récepteur par un canal »³

De toutes les définitions qui ont été données au concept de « communication », on peut dire que la communication est l'action de communiquer, informer, d'établir une relation avec l'autrui, de transmettre des informations ou des connaissances à un ou plusieurs autres individus à l'aide de langage articulé ou d'autres moyens (ton de la voix, gestes, regard, mimiques, sourire, émotions etc.).

La communication peut désigner : l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience ou une organisation afin d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique.

Elle concerne aussi bien l'être humain (communication interpersonnelle, groupale...), l'animal, la plante (communication inter-espèces) ou la machine (télécommunications, nouvelles technologies...).

Communiquer consiste en ce qu'un émetteur transmette un message vers un récepteur qui devient à son tour émetteur et transmet un message (feed-back). La communication est donc un ensemble d'éléments en interaction dans lequel tout comportement (verbal ou non) est porteur de signification interprété par l'ensemble des personnes impliquées.

On peut analyser la communication en se posant les questions suivantes : qui dit quoi ? À qui ? Pourquoi ? Comment ? Avec quels résultats ? Donc l'action de communiquer implique des interlocuteurs, des moyens, des objectifs et des effets. Autrement dit, l'action de la

¹ <http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561>.

² <http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561>.

³ Lucien Sfez, que sais-je ? la communication, presses Universitaires de France, Puf. Huitième édition 40^e mille :

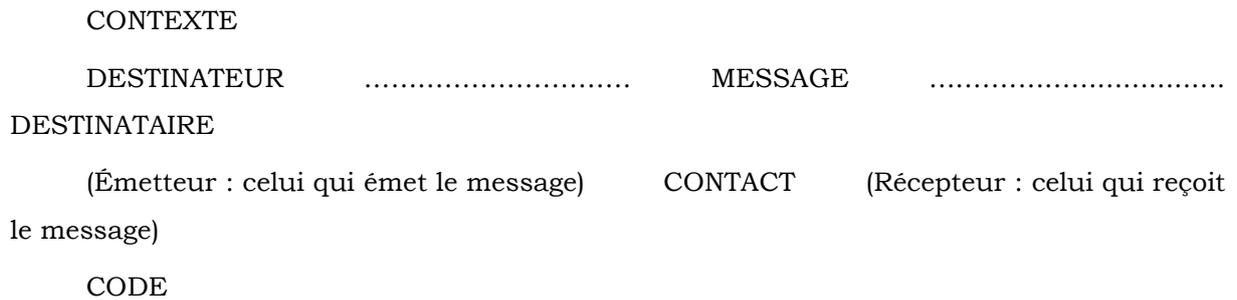
2010, Janvier, p : 52.

communication nécessite qu'un émetteur (qui peut être un individu, un groupe, ou une institution) émet un message vers un récepteur (qui peut être aussi un individu, un groupe ou une institution), dans le but d'informer, de transmettre, d'échanger par le canal de la transmission aboutissant à des résultats constatés.

Les composantes de la communication

Quelle que soit la forme qu'elle prenne (texte, image, musique...), la communication s'établit toujours suivant les mêmes repères. Selon Jakobson, toute communication comporte six éléments (six facteurs) et six fonctions. Jakobson a défini les facteurs et les

fonctions de la communication : « Ces différents facteurs inaliénables de la communication verbale peuvent être schématiquement représentés comme suit :



Chacun de ces six facteurs donne naissance à une fonction linguistique différente »¹ :

- 1- l'émetteur ou l'expéditeur qui est la personne qui émet le message.
- 2- Le récepteur ou le destinataire qui est la personne qui perçoit le message émis.
- 3- Le message qui est l'information transmise de l'un à l'autre.
- 4- Le canal de transmission qui est le conduit par lequel le message est transmis (tout moyen de diffusion du message, ex : voix, téléphone ...).
- 5- Le code qui sert à transmettre le message (constitué par un ensemble de signes, ex : la langue).
- 6- Le contexte est fait des éléments de l'environnement de l'émetteur et du récepteur et de ceux qu'actualise le message.

¹ Roman Jakobson, Essais de linguistique générale (1960), Ed. de minuit, 1963.

Selon cette structure, bien communiquer provient de la maîtrise des éléments de la communication, à savoir : l'identification du destinataire du message, le choix du bon canal à utiliser pour chaque situation, mais aussi la réception du feedback pour s'assurer que le message fut bien transmis et compris par le récepteur. Pour faire court, la communication est un moyen qui englobe l'émission, la réception, le message et le canal utilisé pour la transmission.

Chaque facteur est le point d'aboutissement d'une relation orienté ou fonction établie entre le message et ce facteur. On compte ainsi six fonctions.

Les fonctions de la communication

Dans sa théorie des fonctions du langage et son fameux schéma de la communication, Roman Jakobson distingue 6 fonctions qui se définissent en relations avec les six éléments présentés ci-dessus, chacune étant centrée sur un élément.

1- La fonction référentielle (ou dénotative) : Cette fonction est centrée sur le référent, le contenu même du message. Fonction informative de tout langage. Le langage décrit l'état du monde dont parle le message (un objet ou événement extérieur). La fonction référentielle oriente la communication vers ce dont l'émetteur parle, vers le sujet, vers des faits objectifs, à savoir les référents (personnes, objets, phénomènes, etc.) sans lesquels il n'y aurait pas de communication possible.

2- La fonction expressive (émotive) : Il s'agit de la fonction relative à l'émetteur. Elle traduit tout ce qui apparaît subjectif dans le message (l'expression des opinions, des sentiments, des émotions...), pour Jakobson « elle vise à une expression directe de l'attitude du sujet à l'égard de ce dont il parle. Elle tend à donner l'impression d'une certaine émotion, vraie ou feinte »¹.

1. E. Papo- D.Bourgain avec la collaboration de J. Peytard, Littérature et communication en classe de langue : une initiation à l'analyse du discours littéraire, LAL langue et apprentissage des langues. Collection dirigée par H. Besse et E. Papo, Ecole normale supérieure de Fontenay- Saint-Cloud CREDIF, HATIER- PARIS- MARS 1989, p : 61.

3- La fonction conative (orientée vers le destinataire) : c'est la fonction relative au destinataire, elle est utilisée par l'émetteur pour que le récepteur agisse sur lui-même et s'influence. Il peut s'agir d'un message performatif : le message peut faire naître un certain comportement chez l'interlocuteur.¹

4- La fonction métalinguistique : (le code lui-même devient objet du message). C'est une fonction relative au code, s'intéresse au fonctionnement de la langue elle-même, par exemple dans une leçon de grammaire, dans les dictionnaires, à travers l'explication du vocabulaire.

5- La fonction poétique : l'accent est mis sur la forme esthétique du texte. L'émetteur peut avoir la volonté de soigner particulièrement l'esthétique de sa signification. Cette fonction ne touche pas seulement la poésie, mais aussi les proverbes, les jeux de mots, la publicité...

6- La fonction phatique (mise en place et maintien de la communication) : Cette fonction est utilisée pour établir, maintenir ou interrompre le contact physique et psychologique avec le récepteur. Elle permet aussi de vérifier le passage physique du message.²

Les types de communication

On peut distinguer trois types de communication

- La communication interpersonnelle

La communication interpersonnelle est la base de toute relation humaine, essentielle à la vie en société. Il s'agit d'un acte de communication direct entre deux personnes qui sont l'émetteur et le récepteur. L'émetteur envoie un message (verbal ou non verbal) par un canal de communication vers le récepteur qui réagira en fonction de sa compréhension du message, par exemple les conversations par téléphone sont des communications téléphoniques.

- La communication de groupe

La communication de groupe concerne l'émission d'un message par un ou plusieurs émetteurs à un groupe ciblé. Les récepteurs sont alors définis selon leurs intérêts et leurs cultures, Exemple : publicité, réunion, la communication interne dans un département d'une entreprise.

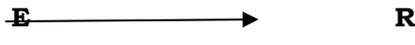
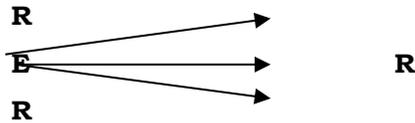
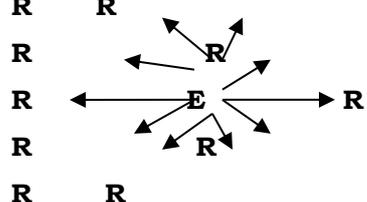
¹ Roman Jakobson, Essais de linguistique générale (1960), Éditions de Minuit, 1963, p 213.

². Daniel Bounous, Introduction aux sciences de la communication, nouvelle édition, collection repères, éditions La

Découverte, , Paris, 1998, 2001. p : 21.

- La communication de masse

La communication de masse est l'émission d'information en public à un nombre illimité de récepteurs. L'émetteur qui peut être un groupe transmet un message destiné à une large audience qui pourra être influencée par l'intermédiaire des « mass media » généralement constitués de la presse, de la radio et de la télévision (message télévisé). Ce type de communication ne nécessite pas obligatoirement la présence de feedback, c'est-à-dire que la rétroaction est presque absente, exemple : conférence de presse, avis, déclaration ...

<p>La communication interpersonnelle</p>	
<p>La communication de groupe</p>	
<p>La communication de masse</p>	

E : Émetteur

R : Récepteur

La communication verbale, non verbale et le paraverbale :

Si communiquer signifie échanger des informations, il est possible de les échanger en utilisant trois façons : le verbal, le non-verbal et le paraverbal.

1- La communication verbale est un ensemble de sons émis dans le but d'établir une communication avec autrui. Elle passe par la parole (la voix). Il est possible de communiquer verbalement en employant le langage écrit ou oral.

2- La communication non verbale regroupe toutes les interactions interpersonnelles qui n'ont pas recours à l'usage de mots. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs, et désigne tous les messages qu'un individu fait passer, consciemment ou non, sans utiliser la parole. Il s'agit des mouvements du corps et de la gestuelle (mains, bras, tête, dance, etc.), posture, des mimiques ou mouvements du visage (haussement de sourcils, grimace, regard, sourire,...), des mouvements du regard, des changements biométriques inconscients (rougeur, émotions, dilatation pupille...), ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements etc. Ce type de communication est de plus en plus utilisé dans le monde professionnel. Elle renforce et crédibilise le message verbale lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

3- La communication paraverbale est lorsque nous parlons, notre voix prend certaines intonations qui peuvent exprimer un sens. Le paraverbal est une composante de la

communication non verbale qui permet d'envisager ce qui est relatif à la voix (exemples : volumes, intensités).

Donc ce n'est pas que le langage verbal ou les mots qui véhiculent le message mais il y a aussi le langage non-verbal qui donne tout le sens aux mots par les gestes, les mimiques, le regard, le silence, la voix, les intonations etc. Donc le corps peut exprimer ce que les mots ne disent pas.

Les critères de la communication efficace

La définition classique de l'efficacité est le fait d'atteindre le but attendu, d'aboutir à des résultats utiles. Donc une communication est considérée efficace est une communication qui réussit à réaliser ses objectifs, lorsque les idées, les opinions, les attitudes et les émotions que l'émetteur vient de transmettre sont compris et interprétés par le récepteur, lorsque les deux interlocuteurs saisissent leurs systèmes mutuels des signaux, lorsque le récepteur à qui est destiné le message réagit favorablement à son égard.

Pour pouvoir assurer une certaine efficacité à la communication, il est impératif de tenir compte les facteurs suivants :

- Les facteurs non verbaux
- Les facteurs paraverbaux

1- Les facteurs non verbaux :

Les facteurs non verbaux d'une communication complètent le message auditif. Ils expriment les émotions, les sentiments et les valeurs. Les facteurs non verbaux englobent les gestes, postures, expressions du visage, l'habillement et ton de la voix etc.

- les gestes

Les gestes font partie intégrante de notre vie. Les mouvements du corps, des mains, des bras, de la tête et les changements de posture donnent une idée sur notre humeur, sur nos intentions, sur nos états d'âmes. Ce type de communication est utilisé pour remplacer ou appuyer notre message verbal. Un geste peut traduire tout un message ou exprimer les informations que l'on veut transmettre, par exemple un léger tremblement des mains peut traduire un certain stress. À l'inverse, des mains posées tranquillement montrent une belle maîtrise personnelle.

- Le visage

Le visage est la partie la plus expressive du corps. Il exprime les émotions (la joie, la tristesse, la colère, la peur, les tensions etc.). Ces mimiques peuvent renforcer le message et aussi modifier et changer sa signification. L'expression du visage exprime l'intention de l'interlocuteur mieux que les mots, elle se substitue parfois complètement aux mots : mimiques d'ignorance, de dégoût, de peur ou de doute (ex : le plissement du front lors d'une incompréhension).

- Le regard

Le regard est un véritable langage des yeux (les yeux miroir de l'âme). Il indique l'intérêt que l'émetteur exprime envers ses interlocuteurs. Le regard peut constituer un élément nécessaire pour déchiffrer le message transmis par l'émetteur.

- L'apparence

D'habitude pour expliquer aux autres qui nous sommes, nous disposons de beaucoup de moyens : l'habillement, les attitudes, la posture, l'aspect général. Ce sont des signes qui reflètent notre personnalité. Pendant l'action de communication les interlocuteurs observent notre état d'esprit habituel ou celui du moment, ces observations leur permettent d'en tirer des conclusions et induire une image sur ce que nous sommes, sur nos façons de réagir, notre comportement, pensées et nos idées.

- Le silence

Le silence fait intégralement partie de la communication, il a souvent une fonction positive. Le silence est indispensable à l'écoute de l'autre et il exprime quelque chose. Il doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Par exemple, lors d'une présentation, le silence permet d'attirer l'attention du public, de montrer l'importance d'une information, de retrouver la concentration.

- Les mouvements

Le fait de bouger, de se déplacer donne un certain dynamisme à la communication. Tout mouvement corporel exprime un message. Les mouvements du corps nourrissent la communication et la rendent vivante et plus compréhensible (ex : le professeur qui illustre son cours par des gestes, des déplacements, des regards, plutôt qu'il lise ou cite son texte, d'une même intonation). Les premiers mouvements risquent de motoriser l'attention des étudiants, alors que les seconds deviennent vite une source de monotonie et d'ennui pour eux.

- L'écoute active

L'écoute active est le secret d'une communication réussie, c'est une technique qui favorise la bonne compréhension de son interlocuteur. Élément capital dans une relation de communication car elle permet d'établir un lien de confiance rapide entre les interlocuteurs. Elle se manifeste tant par le comportement verbal (exemple : des questions permettant une large réponse que par le comportement non verbale (exemple : gestuelle rassurante).

2- Les facteurs paraverbaux

On entend souvent parler de la communication paraverbale en tant que facteur de l'efficacité du message. Les facteurs paraverbaux qui influencent l'efficacité du message sont liés à la manière dont nous utilisons notre voix lors de la communication, c'est-à-dire du ton de la voix en communication et pas des mots utilisés par la voix. Notre voix est l'élément principal qui caractérise ce type de communication non verbale. Pour comprendre le paraverbal, il faut cerner les différents paramètres de l'usage de la voix :

- Le volume

La voix est un élément essentiel pour communiquer. Donc lors d'une communication, le volume de la voix doit être suffisamment fort pour se faire entendre par l'ensemble des auditeurs et assurer une écoute efficace du message. L'intensité de la voix doit être adaptée à la taille de l'auditoire et aux caractéristiques de la salle où se déroule la communication (exemple : conférence, réunion...).

- Le rythme

Le rythme décrit essentiellement la vitesse à laquelle nous exprimons nos pensées et nos messages à haute voix. Lors d'une présentation publique, parler très vite nuit à la compréhension de message, c'est pour cela qu'il faut réduire la vitesse des paroles pour que l'auditeur saisisse les mots sans avoir besoin de les réentendre. Réduire la vitesse de nos paroles facilite la compréhension du message transmis et aide à la gestion du stress inhérent à la situation. À l'inverse, parler trop lentement contribue à réduire l'attention des auditeurs qui peuvent ressentir une certaine lassitude, voire un agacement. Il convient de jouer sur la variation du rythme, sur la ponctuation des phrases, pour rompre la monotonie et garder l'attention du public.

- Le ton

Le ton sur lequel une phrase est énoncée détermine fortement le sens qui lui est attribué (affirmatif, interrogatif, agressif, autoritaire...). L'intonation utilisée doit donc correspondre à la signification que nous souhaitons donner à nos paroles.

- L'articulation et la prononciation

Pour assurer une compréhension du message pendant l'action de communication, il faut prendre en considération la manière dont nous énonçons les mots. Il s'agit d'articuler clairement, les sons qui composent les mots. Quant à la prononciation, elle varie dans l'espace et dans le temps. Elle contribue notamment aux accents régionaux. À cet égard, avoir un accent particulier n'est pas une imperfection. Nous devons toutefois être attentifs à l'impact de notre prononciation sur la compréhension des mots, surtout si notre auditoire est composé de personnes issues d'autres régions.

Les conditions d'une communication efficace

Aujourd'hui, La communication joue un rôle très important dans notre vie quotidienne. Elle facilite l'échange et le partage de l'information, des connaissances et des pensées

Nous communiquons en permanence, que ce soit dans le cadre personnel ou professionnel.

Notre façon de nous exprimer à l'écrit comme à l'oral, détermine la qualité de notre communication (termes utilisés, ton de la voix, intonation, clarté de message transmis, cohérence des expressions) sont autant d'éléments auxquels il est primordial de prêter attention pour communiquer efficacement. On dit souvent que, ce qui importe : « ce n'est

pas ce que vous dites, mais comment vous le dites ». Toutes fois, afin que nos messages soient entendus et compris, il est essentiel de respecter les éléments suivants :

- La clarté

Une communication efficace signifie transmettre et recevoir de l'information de façon clair. Afin de transmettre un message clair, il faut :

- Utiliser un langage clair et direct pour passer un message le plus clairement possible.

- Utiliser des phrases courtes et des idées qui ont un sens.

- Le message doit être simple et efficace

- L'écoute active :

Lors d'une communication, il est tout aussi important d'écouter que de parler (Écouter activement vos interlocuteurs, c'est la règle d'or).

Pour atteindre une communication efficace, on ne doit pas imposer nos idées, mais savoir également écouter celles des autres. C'est en écoutant activement, qu'on pourrait savoir si le message est compris correctement ou si on devrait être plus clair. Donc pour cela, il faut

essayer d'écouter pour comprendre et être attentif au message que l'interlocuteur cherche à transmettre.

Afin de comprendre le message, il faut écouter l'interlocuteur et porter une attention à ce qu'il dit, laisser parler l'interlocuteur sans lui couper la parole, rester attentif aux gestes, aux mimiques, à tout ce qui révèle les sentiments.

- La compréhension :

Pour assurer une communication efficace, il faut :

- Comprendre le contenu du message afin d'obtenir le sens général de ce qui est dit.

- Être limpide dans une communication afin de se faire comprendre.

- Savoir éviter les malentendus

- Créer et entretenir une bonne relation, s'intéresser à l'interlocuteur et centrer sur lui, c'est-à-dire l'observer et l'écouter attentivement.

- Avoir envie de communiquer et être réceptif au message

- Éliminer les bruits sémiologiques

- La concision

La concision est l'élément secret pour créer un impact sur l'interlocuteur. Lors d'une communication, les informations transmises doivent être précises, complètes et utiles : « Personnellement, je limite toujours mon message entre trois et cinq messages clés » ¹.

- Le contexte

Pour atteindre une communication efficace, il faut :

- Que le contenu du message soit efficace et transmis par le meilleur canal de communication,

- Utiliser le bon canal de communication qui doit être en bon état de fonctionnement et adapté à la nature du message à transmettre.

- Choisir le bon moment et l'environnement dans lequel le message est transmis.

- La reformulation

Reformuler l'information reçue, c'est-à-dire répéter dans ses propres mots ce que le récepteur vient d'entendre. La reformulation permet d'en faire un résumé afin de clarifier le message reçu et confirmer sa compréhension.

- Les gestes corporels

La communication ne se résume pas aux paroles et leur signification, mais aussi à la manière de s'exprimer. De nombreuses études ont démontré que 83% de notre message passe par notre gestuelle et notre regard et les expressions de notre visage ² (les mains, les yeux, les rides, les mouvements, respiration, le stress...)

¹ Pauline D'Amboise, secrétaire générale et vice-présidente gouvernance et développement durable au mouvement

Desjardins.

² <http://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/communication-non-verbale.htm>.

Les obstacles de la communication :

La communication est un échange entre l'émetteur et le récepteur. Dans cet échange, le message est transmis entre ces deux acteurs par un canal de communication. Certains éléments tels que les bruits, le mauvais choix du canal ou un décalage entre les niveaux de compréhension peuvent altérer le message, ce qui rend difficile de le comprendre et l'interpréter. Ces obstacles surviennent au cours du processus de communication. Ils sont évitables mais impossible de les éliminer totalement, mais on peut aussi les réduire. Pour ce faire, il faut d'abord identifier les différents obstacles pour pouvoir les surmonter. On distingue trois types d'obstacles à une situation de communication :

1- Les bruits

2- Les obstacles culturels et sociologiques

3- Les obstacles psychologiques et affectifs

1- Les bruits

La communication est un processus complexe qui dépend de plusieurs éléments. Cependant plusieurs facteurs peuvent nuire à la bonne transmission du message. Ces facteurs sont appelés les bruits à la communication, ils sont des perturbations qui peuvent affecter la qualité de la compréhension du message et la bonne réception du message transmis.

Les spécialistes de la communication classent quatre types de bruits :

- Les bruits techniques

Ces bruits relèvent de la qualité du canal de transmission. Si le canal est mal choisi, la communication ne passe pas ou passe mal (exemple : ligne téléphonique en dérangement, message complexe transmis par téléphone, parasites à l'écran de télévision, textes mal imprimés, les bruits des voitures pendant une discussion...)

- Les bruits sémantiques

Ces bruits sont liés au langage utilisé et qui peuvent agir négativement sur la compréhension du message, ils font référence à des difficultés dans la transmission et la réception du sens des informations, exemple : message peu claire, emploi des phrases complexes ou mal choisies, explications confuses, incomplètes, manque de cohérence. Dans toute communication, le message doit avoir les qualités suivantes : la clarté, précision et concision.

- Les bruits sémiologiques

Les bruits sémiologiques sont nécessairement liés au comportement et à la conduite, c'est-à-dire au comportement du récepteur et de l'émetteur (Exemples : le récepteur ne s'intéresse pas au message, il n'écoute pas ou si son esprit erre lorsqu'on lui parle ou parler à quelqu'un en lisant un journal ou en regardant la télévision.

- Les bruits organisationnels

Les bruits organisationnels sont les perturbations liées automatiquement au fonctionnement des réseaux d'informations et à leur organisation. C'est-à-dire le temps que prend le message en passant par plusieurs étapes pour arriver jusqu'au récepteur. A chacune de ces étapes le message subit une modification plus ou moins importante.

2- Les obstacles culturels et sociologiques

Les obstacles culturels et sociologiques touchent les modes de pensée, l'inconscient collectif (les opinions, les préoccupations, le langage).

Ces obstacles diffèrent en fonction de :

- La culture de l'émetteur et du récepteur

La culture de l'émetteur et du récepteur généralement liée à leur origine (région, pays) ou à une différence d'éducation. La différence culturelle peut donner lieu à une mauvaise interprétation et provoquer un désaccord qui peut causer une situation conflictuelle.

- Le niveau de connaissance

Le niveau intellectuel très souvent lié aux études, quelquefois au milieu socio-économique, ce facteur peut être un obstacle à la communication (exemple : pendant une conférence les participants n'ont pas compris les explications du conférencier car il a utilisé des mots trop compliqués ou non adaptés à l'auditoire).

- L'âge

L'âge, les générations, les niveaux de langage peuvent être différents, exemple : il est difficile de trouver des sujets communs de discussion entre des personnes appartenant à des générations différentes (grands parents et petits enfants).

3- Les obstacles psychologiques et affectifs

Les obstacles psychologiques et affectifs suivent les obstacles socioculturels. Ils sont liés aux émotions et à la personnalité de l'émetteur et du récepteur.

Ces obstacles se traduisent sous formes de :

- Attitudes subjectives de sympathie ou d'antipathie

La sympathie se voit pendant la communication, on se comprend (sourire et satisfaction intérieure, considération, gestes de sympathie, cordialité).

L'antipathie est marquée par le refus d'échange : manque de sympathie, négligence, aversion instinctive, le dégoût (forme de colère se traduisant par une réaction physique ou morale). ¹

- La peur et l'incapacité :

La peur est parmi les émotions les plus importantes qui perturbent la communication (peur du rejet, peur de décevoir, peur de l'engagement, peur de blesser et d'être blessé...). Il apparaît quand survient un danger ou par crainte lors d'un état ou d'une relation.

- Ignorance ou méconnaissance des problèmes mutuels

Une personne de 50 ans peut avoir du mal à comprendre les problèmes ou les préoccupations d'une personne plus jeune, l'inverse est également vrai.

- Distractibilité

Les interlocuteurs peuvent mal interpréter une conversation s'ils ont du mal à s'écouter. L'écoute est tout aussi importante que la parole. Le plus souvent pendant une conversation

¹-Culture générale, <http://blakline22.blogspot.com/p/les-obstacles-la-communication.html?m=1>

personne ne prête attention à ce que les autres disent. Chacun veut exprimer ses idées sans réellement porter attention à celles de l'autre. La meilleur façon d'améliorer les

compétences d'écoute est de pratiquer l'écoute active en gardant le contact visuel, écouter attentivement ce que l'interlocuteur dit, poser des questions...

- Obstacles provenant du récepteur

Les obstacles à la communication sont parfois liés à l'état ou les préoccupations du récepteur (état de fatigue, de stress, l'oubli, la mauvaise humeur, absence d'écoute active, l'esprit préoccupé par autre chose). Le récepteur est inattentif, ne s'intéresse pas à la communication, interprète le message en fonction de son état d'âme ou sa façon de voir.

- Rapports de force

Chacun des interlocuteurs va chercher à imposer son point de vue en faisant pression sur son interlocuteur, ce qui entraîne des blocages ou des résistances.¹

- Peur de l'autre et des jugements

Les interlocuteurs peuvent hésiter à communiquer réellement, de peur de révéler des aspects de leur personnalité qui donneraient un certain pouvoir à l'autre, ils peuvent avoir peur du jugement de l'autre.

Conclusion

La communication efficace est la clé pour assurer des échanges avec les autres et elle est essentielle à l'atteinte des objectifs positifs. Elle exige une écoute active, une compréhension réciproque du point de vue des autres. Il est important de tenir en compte que la communication ne se limite pas à l'envoi d'un message d'un émetteur à un récepteur mais la communication va bien au delà, car il s'agit d'une interaction entre deux entités qui se partagent des informations, d'une relation avec autrui pour échanger des connaissances ou des émotions à travers un langage, des outils de télécommunication ou des technologies d'informations. De ce fait, chacun est en mesure d'influencer les autres volontairement ou

¹ <https://studylibfr.com/doc/1073088/la-communication>

inconsciemment. Pour que le courant passe alors, il est nécessaire de demeurer attentif à la réponse des autres, ce qui demande des capacités d'observation. En effet, la façon de communiquer varie en fonction de la réaction et de retour des informations.

Pour que la communication soit efficace, il est nécessaire que le message transmis soit clair, facile à comprendre et conforme aux possibilités du récepteur.

A fin d'assurer une communication efficace, il faut :

- Trouver un terrain d'entente en adaptant le message en fonction de l'interlocuteur.
- savoir faire comprendre et accepter son message.

- Être capable de détecter les intentions et les sous entendus et savoir comprendre le sens véritable du message.
- Éviter les mouvements ou les gestes parasites pour que les récepteurs ne se sentent pas en danger.
- Savoir avoir et faire confiance.
- Écouter l'interlocuteur et porter une attention à ce qu'il dit et adopter des attitudes d'ouverture et d'écoute.

Bibliographie

- Daniel BOUGNOUX, Introduction aux sciences de la communication (nouvelle édition), Éditions la Découverte, Paris, 1998, 2001.
- Lucien Sfez, La communication- Que sais-je, Presses Universitaires de France, 8^e --
- Robert BOURE, Les origines des sciences de l'information et de la communication, regards croisés, Presses Universitaires du Septentrion, 2002.
- E. Papo- D. Bourgain avec la collaboration de J. Peytard, Littérature et communication en classe de langue, une initiation à l'analyse du discours littéraire, HATIER- Paris- Aout 1914.
- Roman Jakobson, Essais de linguistique générale (1960), Ed. de minuit, 1963, p213.
- Jean-Pierre CUQ, Dictionnaire de didactique du français..., op, cité.
- ROY.C, in Communication, Bidon, Tolérance, 12 juin, 1995.
- Lucien Sfez, que sais-je ? la communication, presses Universitaires de France, Puf. Huitième édition 40e mille : 2010,

Webographie

- www.toupie.org
- <https://www.google.com/management.savoir.fr/communication>
- [http://www.universalis.fr/encyclopédie/communication/1-aux-sources-du mot-communication](http://www.universalis.fr/encyclopédie/communication/1-aux-sources-du-mot-communication)
- [http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561.](http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561)
- [http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561.](http://www.larousse.fr/dictionnaires/français/communication/17561)