#### Les obstacles à la Communication

# Etude de cas

## Cas1

 Vous demandez votre chemin dans une ville que vous ne connaissez pas. Un passant vous dit: « c'est simple, allez dans la ville ancienne vers le marché couvert. La rue que vous cherchez commence à l'Eglise Saint-André »

### <u>Cas2:</u>

 Votre fils, en classe de CM2, doit apprendre une fable de la Fontaine. Consciencieux, il s'entraîne à la réciter convenablement car il craint d'être interrogé. Quand le professeur lui demande de passer au tableau, il récite la première strophe, ce qu'il redoutait arrive : il ne peut plus continuer, c'est le « trou ». Pourtant, il connaissait bien sa récitation.

#### **Cas 3**:

- Un ingénieur explique à un vendeur, avec des termes techniques, pour quelles raisons les modifications de produit demandées par le service commercial sont impossibles.
- Le vendeur répond : « ce que vous me dites, pour moi c'est de l'hébreu »

### Cas 4:

 Mohamed parle à Houssine de la charge de travail : « au cas où nous aurions une commande de plus en plus urgente que celle pour casa, il faudrait réorganiser le travail à l'atelier B, remplacer certaines machines et augmenter les effectifs »

# Transformation du message

 Houssine en parle à Aziz, qui en parle à Redouane. Redouane en dit quelques mots à Rachid dans les termes suivants : « puisqu'il y aura une commande qui remplacera celle de casa, il va falloir d'urgence augmenter le nombre de machines de l'ateleir B et changer les effectifs

# Facteurs d'échec et obstacles de la communication :

 Pour qu'une communication soit efficace, il faut que ces messages ne subissent pas de distorsions excessives.

# 1- déperdition, déformation d'un message :

• Depuis l'émetteur au récepteur, les éléments du message peuvent subir des distorsions.

# Echelle de déformation

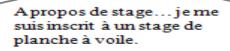
•	Message à communiquer	100%
•	Ce que l'émetteur a pensé à dire	90%
•	Ce que l'émetteur a su dire	80%
•	Ce que l'émetteur a dit effectivement	70%
•	Ce que le récepteur entend	60%
•	Ce que le récepteur écoute	50%
•	Ce qu'il comprend effectivement	40%
•	Ce qu'il admet	30%
•	Ce qu'il retient	20%
•	Ce qu'il dira ou répétera	10%

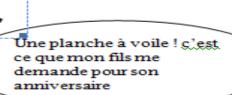
#### Barrières individuelles ou collectives

- <u>D'ordre cognitif</u>: incompréhension liée aux connaissances acquises ou non;
- <u>D'ordre affectif</u>: manque d'affection, émotivité, blocages psychologiques, sentiment d'échec, de rejet, d'humiliation;
- <u>D'ordre comportemental</u>: manque d'attention, attitudes négatives, autocratique (≠ démocratique);

- <u>D'ordre technique</u>: imperfection des moyens de communication;
- <u>D'ordre économique</u> : manque de moyens, divergence d'intérêts, de buts ;
- **D'ordre politique** : différences d'objectifs ;
- D'ordre religieux ou philosophique : différence des croyances, d'éthique, opposition de principe.

Le 15 mai, je commence un stage de vente dans mon entreprise







Pour ma fille, en ce moment, <u>c'est</u> pas brillant les études



