Module de LT



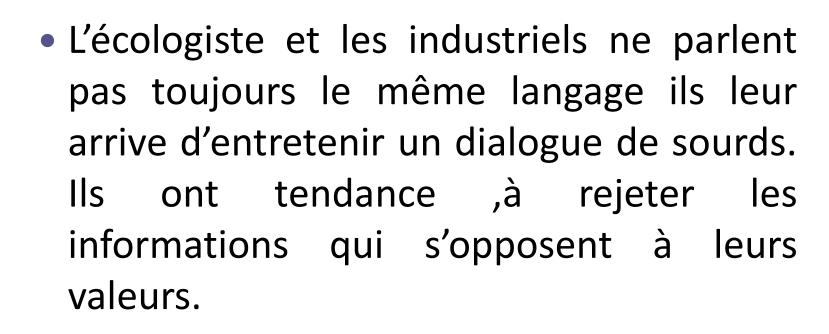
LES FACTEURS DE RÉUSSITE ET D'ÉCHEC DE LA COMMUNICATION

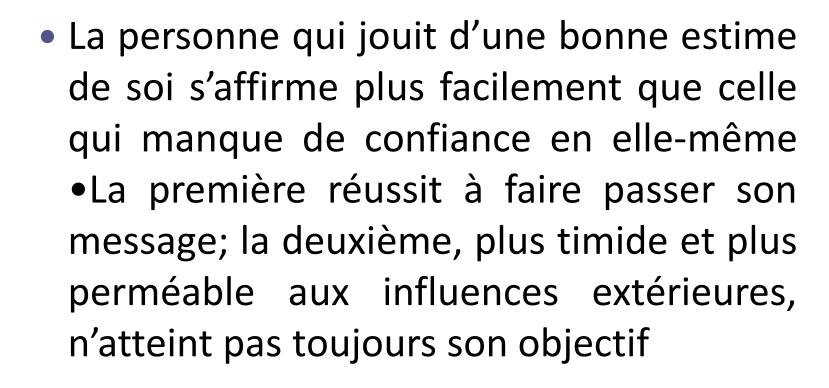
 Si l'on veut communiquer efficacement, il est important de connaître les facteurs, liés aux différentes composantes de la communication, qui peuvent aider ou nuire à la compréhension du message.



LES FACTEURS LIÉS À L'ÉMETTEUR

- La personnalité de l'émetteur et son interaction avec le récepteur ont un effet sur le résultat de la communication.
- Le cadre de référence
- Le mode de perception
- L'attitude envers soi-même et les autres







- La communication est un acte de partage et le récepteur n'y est pas passif.
- Les facteurs de réussite ou d'échec liés à l'émetteur s'appliquent aussi au récepteur.
 Les attitudes, le rôle et l'intention du récepteur viennent compléter ceux de l'émetteur.



- Les connaissances et les habiletés
- Les connaissances et les habiletés facilitent la tâche du récepteur.
- La concentration a aussi une grande importance puisqu'elle aide à faire abstraction de tout ce qui peut distraire du message.
- Une bonne culture générale et des aptitudes en lecture ,par ex ,permettent de lire sans effort et d'apprécier une grande variété de textes .• A l'inverse , un lecteur malhabile et inculte qui déchiffre à peine les grands titres est incapable de lire et de comprendre le téléjournal ou de réagir correctement aux recommandations d'un rapport d'enquête



- L'utilisation du message
- Ce que le récepteur a l'intention de faire du message conditionne sa motivation.
- Celui qui ne voit pas d'utilité dans le message décroche plus facilement que le récepteur qui sait pourquoi il doit écouter.
- Par ex,l'étudiant qui veut apprendre un métier est très motivé,il s'implique et tire le maximum de ses cours . A l'inverse , un récepteur qui ne voit pas d'utilité au message qu'on lui communique décroche plus facilement.



La rétroaction

- <u>La rétroaction permet à l'émetteur de savoir si le</u> récepteur réagit comme prévu au message.
- <u>Le récepteur actif</u> produit une rétroaction explicite. Il pose des questions, reformule ce qu'il pense avoir compris, il fait des gestes de la tête en signe d'approbation ou de désapprobation... Ainsi, s'il y a malentendu, l'émetteur peut reformuler.
- <u>Le récepteur passif</u> fournit lui aussi une rétroaction, mais implicite. Quelqu'un qui somnole, par exemple.
- La rétroaction est plus problématique lorsqu'il s'agit d'un écrit. Le message peut être refusé sans que l'émetteur puisse s'ajuster.



LES FACTEURS LIÉS AU CODE

- La communauté du code
- Il faut que le code soit commun aux interlocuteurs pour que le récepteur comprenne le message dans le sens voulu par l'émetteur.
- Les interlocuteurs doivent utiliser le même code, mais ils doivent partager la même variété de ce code.



 Même si la langue convient dans la majorité des cas, il y a certaines choses qui s'exprime mieux par un dessin, une mimique ou en montrant des illustrations.



• LES FACTEURS LIÉS AU MESSAGE

- L'efficacité du message ne relève pas uniquement de son contenu, mais aussi des autres composantes de la situation de communication.
- Le degré de difficulté
- Le degré de difficulté trop grand d'un message rebute le récepteur. Ce qui est facile pour l'émetteur ne l'est pas nécessairement pour le récepteur. De là l'importance de la rétroaction du récepteur.
- D'où l'importance et la nécessité pour l'émetteur de s'ajuster au cadre de référence et au code du récepteur.



LES FACTEURS LIÉS AU CANAL ET AU CONTACT

- Le choix du canal
- Comme le code, le choix du canal relève du message et des circonstances.
- On constate que la majorité des communications entre individus ont lieu par les canaux les plus communs, l'air et le papier.
- Il arrive qu'on change de canal après avoir constaté que le premier ne convenait pas ou que l'on ajoute d'autres.
 <u>Les bruits</u>