Les Étapes De La Communication

La communication humaine est un processus dynamique et interactif qui suit des étapes spécifiques pour permettre l'échange d'informations. Ces étapes, souvent perçues comme un flux linéaire, impliquent des interactions complexes entre l'émetteur et le récepteur, influencées par le contexte, les canaux de transmission et les feedbacks.

Ce texte explore ces étapes fondamentales en s'appuyant sur des recherches scientifiques et des théories classiques.

F **par Fiadh BENKERROU**

Made with Gamma

Un processus en cinq étapes (Phases)

1. Phase de conception
2. Phase de transmission
3. Phase de réception
4. Phase de feedback
5. Phase d’adaptation

Made with Gamma

1-La Préparation Du Message (Phase De Conception)

1 L'Intention De L'Émetteur

La première étape d'une situation de communication commence lorsque l'émetteur a une intention de communiquer. Selon Shannon et Weaver (1949), l'émetteur doit avoir un but précis avant de transmettre un message. Ce but peut être informatif, persuasif, émotionnel ou d'autres objectifs interpersonnels. L'intention de l'émetteur guide la structure et le contenu du message, ce qui peut varier en fonction de l'objectif de communication.

2 Le Codage Du Message

Une fois que l'émetteur a formé son intention, il doit coder le message. Le codage fait référence à la traduction des pensées, des émotions ou des informations en signes et symboles compréhensibles pour le récepteur. Cette phase est cruciale car elle détermine la manière dont le message sera reçu et interprété par le récepteur. Comme l'indiquent Watzlawick et al. (1967), le message peut être codé de manière verbale, non verbale ou symbolique. Par exemple, l'utilisation de métaphores ou d'humour peut rendre un message plus complexe, mais aussi plus engageant.

Made with Gamma

2-Le Choix Du Canal (Phase De Transmission)

Les Canaux De Communication

Le canal est le moyen par lequel le message est transmis entre l'émetteur et le récepteur. Selon le modèle de communication de Shannon et Weaver (1949), le canal peut être physique (parole, écrit) ou technologique (téléphone, email, visioconférence). Le choix du canal est déterminé par plusieurs facteurs, tels que la nature du message, la proximité des interlocuteurs, ou encore la disponibilité des technologies.

Les Obstacles Au Canal : Le Bruit

Le bruit représente toute perturbation qui peut altérer le message au cours de sa transmission. Shannon et Weaver (1949) définissent le bruit comme toute interférence qui empêche la réception fidèle du message. Ce bruit peut être physique, comme le son d'un moteur pendant une conversation, ou psychologique, comme des préjugés qui altèrent l'interprétation du message. La gestion de ce bruit est cruciale pour assurer la clarté et l'efficacité du message.

Made with Gamma

3- La Réception Et Le Décodage Du Message (Phase De Réception)

Le Décodage Du Message

Le décodage est l'étape par laquelle le récepteur interprète le message codé. Selon la théorie de l'action communicationnelle de Habermas (1984), le décodage implique la traduction des signes dans un langage compréhensible et contextuellement pertinent. Le récepteur utilise ses propres expériences, connaissances, et contextes culturels pour interpréter ce qui est dit. Ainsi, la compréhension peut varier d'un récepteur à l'autre en fonction de leurs antécédents sociaux et cognitifs.

Les Facteurs Influençant La Réception

Le processus de réception du message peut être influencé par de nombreux facteurs, tels que les distractions, les différences culturelles, ou les attitudes personnelles. Les recherches de Mehrabian (1971) sur la communication non verbale soulignent l'importance des signaux émotionnels dans la réception d'un message, affirmant que jusqu'à 93% de la communication émotionnelle passe par le non-verbal (ton de la voix et langage corporel). Ces facteurs peuvent faciliter ou compliquer la compréhension du message, selon leur gestion.

Made with Gamma

4- La Rétroaction (Phase De Feedback)

1

Le Feedback Immédiat Et Différé

Le feedback est la réponse du récepteur qui renvoie une information à l'émetteur, confirmant ou clarifiant la réception du message. Dans la théorie de la communication circulaire de Watzlawick et al. (1967), le feedback est vu comme une réponse qui clôture le processus de communication, mais qui peut aussi relancer une nouvelle phase de l'échange. Le feedback peut être immédiat (par exemple, un sourire ou une réponse orale) ou différé (par exemple, une réflexion ou une action plus tardive). L'efficacité du feedback dépend de la clarté du message initial et de la disponibilité du récepteur.

2

Les Effets Du Feedback Sur La Relation

Le feedback joue un rôle essentiel dans l'établissement de relations durables et de qualité. Selon Bavelas et al. (1990), un feedback constructif, qui est spécifique, pertinent et respectueux, permet d'établir une communication efficace et de renforcer les liens sociaux. À l'inverse, un feedback négatif ou ambigu peut nuire à la compréhension et créer des malentendus.

Made with Gamma

6- L’adaptation et l’ajustement (Phase d’adaptation)

L'Ajustement Continu Dans La Communication	La communication humaine n'est pas statique, elle implique un ajustement continu entre l'émetteur et le récepteur. Ce processus dynamique est observé dans la théorie de la communication interculturelle de Hall (1976), qui décrit comment les individus adaptent leur style de communication en fonction des indices culturels, sociaux et contextuels. Cette capacité à ajuster le message et la manière de le délivrer est cruciale pour maintenir des échanges fluides et efficaces, surtout dans des situations de communication complexe.
L'Évolution Du Message	Dans les situations de communication prolongées, les messages peuvent évoluer au fil de l'interaction. Par exemple, lors d'une conversation de groupe, les idées et les significations peuvent changer au fur et à mesure des échanges. Cette évolution est un aspect fondamental des processus de négociation et de collaboration, où le message est constamment ajusté en fonction des besoins et des attentes des participants.

Made with Gamma

Conclusion

Les étapes d'une situation de communication sont un enchaînement complexe d'activités qui commencent avec l'intention de l'émetteur et se terminent par le feedback du récepteur. La compréhension de ces étapes est essentielle pour optimiser la communication dans divers contextes, qu'ils soient interpersonnels, professionnels ou technologiques. En tenant compte des facteurs influençant chaque phase, les individus peuvent améliorer la qualité de leurs interactions et éviter les malentendus.

Made with Gamma