Cours 6

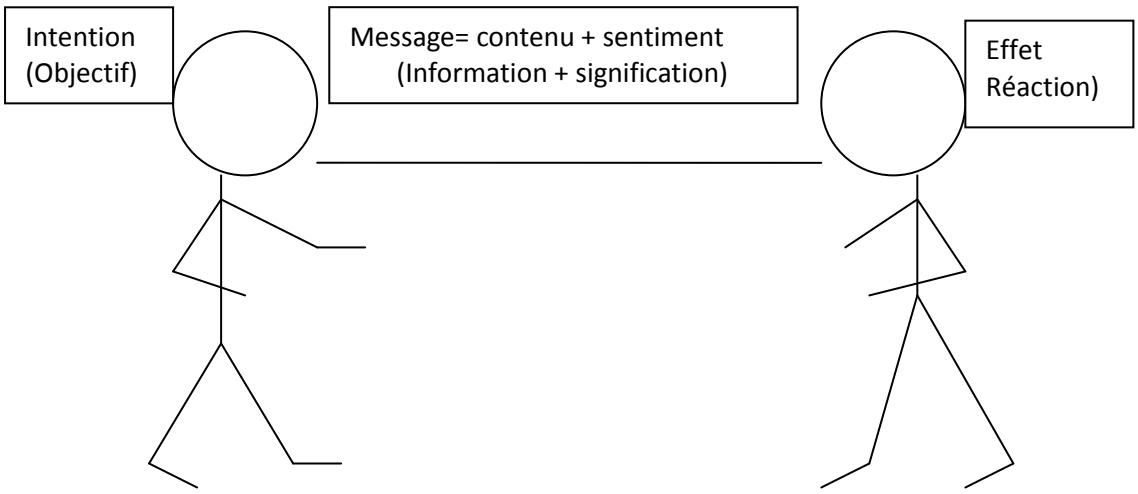
Les caractéristiques d'une communication bonne et efficace

Introduction

La communication est un pilier central dans les relations humaines, que ce soit dans un contexte professionnel, académique ou personnel. La qualité de la communication a un impact direct sur la compréhension mutuelle, la résolution de conflits, et la collaboration. Une bonne communication est essentielle pour établir des relations solides, garantir l'efficacité dans les échanges d'informations, et favoriser une atmosphère de confiance et de respect. Cet essai explore les caractéristiques fondamentales d'une bonne communication, en s'appuyant sur des théories et des recherches scientifiques pour fournir un cadre analytique et pratique.

I. Qu'est ce que une bonne communication

La communication a toujours une finalité, un objectif qui peut être explicite, implicite ou inconscient. Le message est le porteur de cet objectif, il véhicule le contenu (les mots) mais aussi les intentions, sauf que, il se peut qu'un seul contenu peut être accompagné de plusieurs sentiments différents selon le ton de la voix, l'expression faciale et gestuelle et tout le langage non verbale.



Quand l'émetteur envois un message au récepteur il à une intention c'est-à-dire une certaine idée de ce qu'il veut dire à l'autre ou ce qu'il veut que l'autre comprenne. Alors il envois un message ce dernier qui a un « effet » sur le récepteur.

Nous pouvons dire **qu'une communication est bonne, claire et précise** quand celui qui parle obtient l'effet qu'il voulait avoir sur le récepteur c'est-à-dire quand : l'intention = l'effet

Pour que la communication soit bonne celui qui parle doit clarifier ses intentions en exprimant le plus fidèlement possible ce qu'il pense, veut ou ressent, autant sur le niveau verbal ou non verbal. Il ne s'imagine pas que l'autre sait se qui se passe dans sa tête. Le récepteur de sa part essaie de saisir le plus fidèlement possible l'intonation de l'émetteur. Il ne fait pas toutes sortes de suppositions sans les vérifier avec l'émetteur.

Exemple à faire avec les étudiants :

Dite : « j'aime parler avec toi » en utilisant différents tons de voix et différentes expressions faciales et gestuelles qui donnent des sens différents, l'autre personne tente de comprendre le sentiment exprimé.

II. Qu'est ce qu'une mauvaise communication ?

Il nous arrive à tous, malheureusement, d'avoir de mauvaises communications, où l'intention n'égale pas l'effet. Les deux principales causes de ces mauvaises communications sont les suivantes :

- La façon dont l'émetteur envois son message ne correspond pas à son intention. De façon conscient ou non, il donne à son message une signification particulière. C'est ce que nous appelions **le filtre de l'émetteur.**

- Une autre raison qui provoque une mauvaise communication, c'est que le récepteur saisit mal le message. Son **filtre**, c'est son expérience passée qui vient influencer sa façon actuelle du décalage dans le message.

III. Comment faire pour éviter une mauvaise communication ?

Pour éviter ces mauvaises communications il nous faut bien identifier notre intention et, vérifier souvent si notre message a été bien compris ou si nous avons bien compris le message de l'autre, c'est-à-dire obtenir une confirmation « feedback ».

III.1 Comment identifier son intention ?

Pour arriver à exprimer clairement un message, il nous faut d'abord connaître nous-mêmes notre intention. Ceci implique une bonne connaissance de nos pensées et de nos sentiments.

La seule façon d'arriver à connaître quelque chose c'est d'y porter attention. Nos pensées et nos sentiments sont des réactions à ce qui se passe en nous et au tour de nous. Pour bien comprendre nos sentiments, il faut donc à la fois être conscient de ce que nous ressentons dans notre corps et de notre façon de percevoir la situation.

III.2. Comment obtenir une confirmation ?

C'est quand le récepteur dit à l'émetteur l'effet que le message a eu sur lui se qui permet à l'émetteur de vérifier si le récepteur a bien compris son message.

Exemple 1 :

X : veux tu venir au cinéma avec moi, ce soir ?

Y : ça me fait plaisir que tu m'invites et j'adore le cinéma, c'est parfait.

Exemple 2 :

X : veux tu venir au cinéma avec moi, ce soir ?

Y : oui

(X ne sait pas si Y est heureuse ou obligée de répondre à l'invitation)

X : j'aimerais savoir ce que ça te fait que je t'invite.

Y : je suis heureuse de ton invitation, mais j'aurais préféré sortir demain soir.

X : ce que je voulais, c'est de sortir avec toi. Ce soir ou demain, moi, ça m'est égal.

Remarque :

Donner ou recevoir une confirmation n'est pas toujours facile. Il faut être attentif pour exprimer les siennes, et assez ouvert pour accepter que l'autre réagisse à sa manière.

IV.Les caractéristiques d'une communication efficace.

IV.1 Clarté, la simplicité et la précision du message

Une communication efficace commence par la clarté du message. Pour que le message soit compris, il doit être transmis de manière simple et précise. La complexité du message peut entraîner des malentendus, surtout lorsque les récepteurs n'ont pas les mêmes connaissances ou expériences. La simplicité implique l'usage d'un langage adapté au public cible. Un message clair est celui qui est direct et sans ambiguïté, permettant à l'auditeur ou au lecteur de saisir rapidement l'information. De même, la précision est une caractéristique essentielle d'une bonne communication. Elle permet d'éviter les interprétations erronées et de renforcer la compréhension du message. Une communication imprécise peut mener à des erreurs et à des frustrations, nuisant à la confiance entre les parties.

IV.2 . L'écoute active et l'attention

Une bonne communication ne repose pas uniquement sur la transmission du message, mais aussi sur la capacité d'écouter activement. L'écoute active implique une attention totale à ce que l'autre dit, tout en évitant les distractions. Selon Carl Rogers (1951), l'écoute active est un processus empathique où le récepteur cherche à comprendre le message non seulement sur le plan intellectuel, mais aussi émotionnel. Ce type d'écoute favorise une meilleure relation entre les interlocuteurs et renforce la communication en permettant une réponse plus appropriée.

V. L'adaptation au contexte et aux interlocuteurs

V.1. La flexibilité du message

Une caractéristique clé d'une communication réussie c'est sa flexibilité. Elle signifie la capacité à adapter le message au contexte spécifique et aux interlocuteurs; se qui permet de mieux répondre aux attentes et aux besoins des récepteurs, augmentant ainsi l'efficacité de la communication.

V.2. L'ajustement selon les récepteurs

Une bonne communication prend également de la capacité à ajuster son message en fonction de l'âge, du statut, des croyances ou des attentes des interlocuteurs. Mehrabian (1971) suggère que, outre les mots eux-mêmes, le ton de la voix et les gestes jouent un rôle prépondérant dans l'interprétation du message. Une communication adaptée permet de créer une atmosphère de compréhension mutuelle, réduisant ainsi les malentendus.

VI. La rétroaction et la clarification

VI.1. Le feedback constructif

Une bonne communication repose également sur un feedback clair et constructif. Watzlawick et al. (1967) indiquent que la rétroaction est une partie essentielle du processus de communication, car elle permet de vérifier si le message a été compris comme prévu. Un feedback immédiat et approprié permet d'ajuster le message en cours de transmission et d'éviter les malentendus. De plus, un feedback respectueux et pertinent peut améliorer la relation entre les interlocuteurs, car il montre que l'interlocuteur est réellement impliqué dans l'échange.

VI.2. La clarification des ambiguïtés

Dans tout processus de communication, des ambiguïtés peuvent surgir. Il est donc essentiel d'avoir une capacité à clarifier les points flous. Selon Bateson (1972), une bonne communication implique de poser des questions pour clarifier les incompréhensions et de fournir des exemples ou des explications supplémentaires si nécessaire. La clarification permet de s'assurer que les deux parties ont une compréhension commune du message, évitant ainsi les erreurs ou les conflits. Un dialogue ouvert et une volonté de résoudre les ambiguïtés sont essentiels pour maintenir une bonne communication.

Conclusion

Les caractéristiques d'une bonne communication sont essentielles pour établir des relations solides et efficaces, que ce soit dans un cadre personnel, académique ou professionnel. Clarté, écoute active, adaptation au contexte, rétroaction et honnêteté sont des éléments fondamentaux pour assurer une transmission fluide et sans malentendu du message. En intégrant ces caractéristiques dans leurs interactions, les individus peuvent améliorer leurs compétences communicationnelles et renforcer leurs relations interpersonnelles.