

# Les Caractéristiques D'Une Communication Bonne Et Efficace

La communication est un élément essentiel 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.

 par **Fiadh BENKERROU**



# 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 envoie un message au récepteur il a 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 envoie 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*

# 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 envoie 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 appelons 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 de décoder le message.

## 1 Filtre de l'Émetteur

L'émetteur peut inconsciemment donner une signification particulière à son message.

## 2 Filtre du Récepteur

Le récepteur peut interpréter le message à travers son propre filtre d'expériences passées.



# Comment Faire Pour Éviter Une Mauvaise Communication ?

Pour éviter ces mauvaises communications il nous faut bien :

1

## Identifier Son Intention

Comprendre clairement ses propres pensées et sentiments pour exprimer un message précis.

2

## Obtenir Une Confirmation « feedback ».

Vérifier si le message a été compris comme prévu en demandant une confirmation au récepteur.

# 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.

## Conscience de Soi

Être attentif à ses pensées et sentiments pour mieux les comprendre.

## Perception de la Situation

Analyser la situation et les facteurs qui influencent ses pensées et sentiments.

# 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.

***NB:** 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.*

# Les caractéristiques d'une communication efficace.

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.

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.

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.



## Clarté

Un message direct et sans ambiguïté.



## Simplicité

Un langage adapté au public cible.



## Précision

Éviter les interprétations erronées.

# 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.







# L'Adaptation Au Contexte Et Aux Interlocuteurs

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.

1

## Flexibilité du Message

Adapter le message au contexte et aux interlocuteurs.

2

## Ajustement Selon les Récepteurs

Tenir compte de l'âge, du statut, des croyances et des attentes des interlocuteurs.

# La Rétroaction Et La Clarification

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.



## Feedback Positif

Renforce la compréhension et encourage la communication.



## Feedback Négatif

Signale un problème et permet de corriger les erreurs.