

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 »*

Cas2 :

- *Votre fils, en classe de CM2, doit apprendre une fable de la Fontaine. Conscientieux, 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 : « **puisque'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

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

- **D'ordre technique** : imperfection des moyens de communication ;
- **D'ordre économique** : 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



Une planche à voile ! c'est
ce que mon fils me
demande pour son
anniversaire



A propos de stage... je me
suis inscrit à un stage de
planche à voile.



Pour ma fille, en ce
moment, c'est pas brillant
les études



