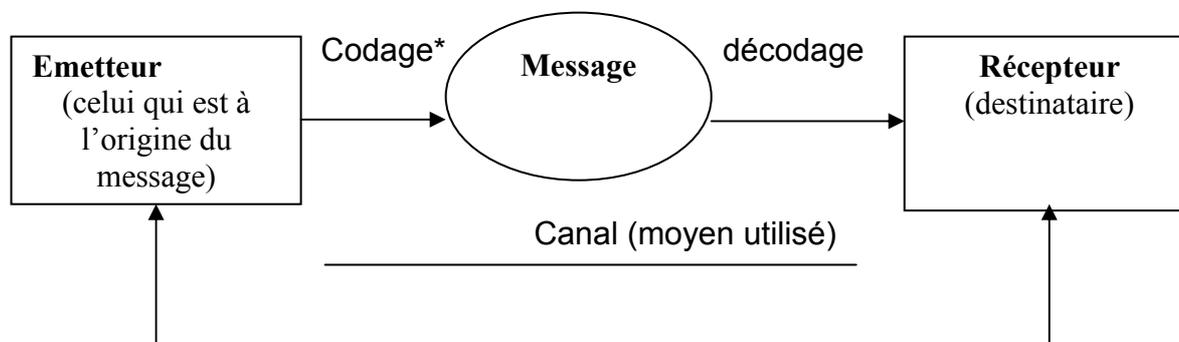


I Le processus de communication

Toute communication peut se décomposer de la façon suivante :

**Effet retour (ou Feed back)**

Informations fournies en retour par le récepteur ;
celles-ci permettent à l'émetteur de s'assurer de la bonne compréhension du message.
L'émetteur pourra si besoin réajuster sa communication.

*Ensemble des signes ou symboles utilisées par l'émetteur (mots, gestes, sons)

III Analyse du processus

Grâce à la grille Laswell, le processus de communication peut-être décrit à partir de 5 questions :

Qui ?	Analyse des caractéristiques de l'émetteur
Dit quoi ?	Analyse des caractéristiques du message
A qui ?	Analyse des caractéristiques du destinataire
Dans quelle circonstance ?	Analyse des caractéristiques de la situation
Par quel canal ?	Analyse des caractéristiques du moyen utilisé
Dans quel but ?	Analyse des caractéristiques des intentions, des attentes
Avec quel effet ?	Analyse des caractéristiques du résultat de la communication

II Freins à la communication

Pour qu'un message soit bien compris, il faut qu'il soit bien clair, bien structuré et que l'environnement soit propice à sa transmission.

De nombreux obstacles (bruits, parasites ou freins) peuvent perturber la diffusion et la bonne compréhension du message. Leur origine peut-être diverse :

Freins liés :

- aux interlocuteurs : message mal formulé, rétention d'informations, manque d'attention du récepteur...
- A l'environnement : bruits extérieurs, sonneries du téléphone, intrusion de personnes...
- A la qualité du message : code mal adapté, contenu compliqué ou illisible, support mal adapté...
- Au canal de transmission : matériel défectueux...

Bien communiquer, c'est d'abord ECOUTER

« Ecouter, c'est encore ce qu'il y a de mieux pour bien entendre » dit Figaro dans le barbier de Séville de Beaumarchais.

« J'entends bien ce que vous dites »

Cette citation donne à l'écoute sa valeur volontaire. Le bien entendre est ici pris dans le sens de compréhension.

Mais on entend souvent sans le vouloir, c'est-à-dire sans avoir écouté.

Entendre, peut être passif. Ecouter doit être actif !