

INTERFÉRENCES en communication

<i>Ce que je pense...</i>	Je pense qu'elle ne comprend rien de ce que je vis comme difficultés dans mon cours de math.
<i>Ce que je veux dire...</i>	Je veux lui dire qu'elle ne peut pas exiger davantage de moi en ce moment.
<i>Ce que je crois dire...</i>	Je crois lui dire qu'il m'est impossible de prendre le temps de faire ma chambre actuellement, car j'ai trop d'énergie à mettre pour réussir mon examen et que celui-ci me bouffe toute mon énergie
<i>Ce que je dis...</i>	« Arrête de toujours me demander de faire des tâches dans la maison!!! »
<i>Ce que vous avez envie d'entendre...</i>	J'aurais envie d'entendre de me pas m'en faire avec cela, qu'elle comprend, que ce n'est pas important et qu'elle soit sensible à mes difficultés.
<i>Ce que vous entendez...</i>	« C'est normal que tout le monde participe aux tâches de la maison et j'aimerais que tu te rendes compte que c'est un défi pour tout le monde que de dégager du temps pour les faire.»
<i>Ce que vous croyez entendre...</i>	Je pense qu'encore une fois, elle me crie encore après pour me dire combien je ne pense qu'à moi.
<i>Ce que vous devriez parvenir à comprendre</i>	J'aurais dû comprendre qu'elle veut me dire que, pour elle aussi, les tâches qui s'ajoutent représentent un défi. J'aurais dû saisir qu'elle-même se sent étouffée par celles-ci.
<i>Ce que vous avez envie de comprendre et qui vous accule dans le fait de garder votre position... et qui, finalement, sera peut-être la compréhension retenue qui vous fera tous les deux émerger de cette communication en étant bien mal en point.</i>	J'ai envie de comprendre qu'elle est toujours sur mon dos, comme ça je peux me conforter dans le fait que je sois injustement traité et qu'elle ne comprend rien. Au bout du compte, je comprends que la vie, c'est d'la merde et que ma mère est bouchée et qu'elle ne se préoccupe pas de moi et de ce que je vis!

Fréquemment, le message souffre d'interférences: quelque chose «interfère» avec le message pendant sa transmission et sa réception et le déforme. Des exemples d'interférences sont décrits ci-après:

Transmission de qualité médiocre

- Parler à voix basse Volume insuffisant pour couvrir d'autres transmission et bruit localisé
- Parler d'une voix monotone, sans inflexion

Transmission incompréhensible

Le transmetteur (l'orateur) mélange souvent le contenu du message, si bien que les faits qu'il contient ne sont pas dans un ordre logique et apparaissent souvent sans relation entre eux.

Langage incorrect

Le transmetteur peut utiliser des mots, termes et expressions inconnus du receveur.

Envoyer le message à un niveau incorrect

L'orateur peut transmettre une information dans un contexte qui dépasse l'expérience du receveur (cela peut inclure l'utilisation d'un langage incorrect). Cela est appelé parfois «transmettre (ou parler) par dessus la tête du receveur». C'est le cas par exemple de la formation, en contrôle alimentaire ou au système HACCP, de gens qui n'ont aucune expérience en sécurité sanitaire ou en technologie des aliments, ou bien lorsqu'on essaie de transmettre des messages scientifiques de pointe et détaillés à un receveur qui n'a aucune formation scientifique.

Receveur ne recevant pas

- Receveur désintéressé (il dort!)
- Branché sur un autre transmetteur
- Transmission trop faible
- Diminution de la concentration du receveur (manque d'intérêt- ennui)
- Receveur distrait par un point d'intérêt plus compétitif (par exemple une personne attirante est en train de passer)
- Receveur fatigué

Transmissions compétitives

Le receveur est incapable de choisir entre plusieurs transmissions (beaucoup de personnes qui parlent en même temps).

Surcharger le message

Le receveur n'est pas capable de retenir toute l'information contenue dans le message. Cela, très souvent, mène à la confusion, à la fatigue et à l'anxiété.

MÉTHODES POUR ÉVITER LES INTERFÉRENCES

- Parler à haute voix et en direction de l'assistance
- Parler lentement
- Utiliser un langage que le receveur comprend
- Ne pas parler «par dessus la tête du receveur»
- S'assurer de capter l'attention du receveur
- Transmettre le message uniquement dans un environnement adéquat où il y a peu ou pas de compétition
- Formuler un message succinct (aussi peu de mots que possible) et le transmettre avec les mots les plus simples
- Planifier le message dans un ordre logique

RÉSUMÉ

Pour être un bon communicateur:

- Utilisez votre voix efficacement
- Maîtrisez votre sujet
- Sachez ce que vous voulez dire
- Préparez votre message avec attention
- Ordonnez vos arguments logiquement
- Montrez de l'intérêt et de l'enthousiasme
- Soyez convaincant et sincère

Source : <https://www.fao.org/3/W8088F/w8088f03.htm>