

**Chapitre VI**  
**Aspects Pratiques de la**  
**Communication**

# Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication

## 1. Communication Verbale et Non Verbale

La communication, en tant que phénomène complexe, peut être divisée en deux grandes catégories : **verbale** et **non verbale**. Chacune de ces catégories joue un rôle crucial dans la transmission et la réception des messages, en étant intrinsèquement liée aux processus cognitifs qui les facilitent.

### 1.1. La Communication Verbale

La communication verbale englobe la **parole** et l'**écrit**, et repose sur le langage, un outil sophistiqué qui nécessite des compétences cognitives avancées pour encodage, transmission et décodage des informations.

**Processus Cognitifs** : La communication verbale engage divers processus cognitifs, tels que :

**Attention** : Lorsqu'une personne s'exprime, elle doit se concentrer sur les mots et les idées qu'elle souhaite transmettre tout en tenant compte des réactions de l'auditeur.

**Mémoire de travail** : La mémoire de travail permet de maintenir et de manipuler des informations pendant l'interaction, facilitant ainsi la construction de phrases cohérentes.

**Génération de Représentations Mentales** : La capacité à créer des images mentales pour comprendre des concepts, qu'ils soient abstraits ou concrets, est essentielle dans la communication verbale.

**Adaptation au Contexte** : Lorsqu'une personne parle ou écrit, elle mobilise ses structures cognitives pour organiser ses pensées et les traduire en mots. Cela implique de prendre en compte :

**Le contexte** : La situation dans laquelle la communication se déroule peut influencer le choix des mots et le ton utilisé.

**Les connaissances préalables de l'auditeur ou du lecteur** : Comprendre le niveau de familiarité de l'autre avec le sujet traité aide à adapter le discours.

## Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication

**Les Conventions Linguistiques** : Les règles grammaticales et syntaxiques doivent être respectées pour assurer la clarté du message.

### 1.2. La Communication Non Verbale

La communication non verbale, qui englobe des éléments tels que les **gestes**, les **expressions faciales**, et le **langage corporel**, joue un rôle tout aussi essentiel dans l'interprétation des messages.

**Signaux Non Verbaux** : Les éléments de la communication non verbale transmettent souvent des significations implicites et peuvent influencer la manière dont le message verbal est perçu. Parmi ces signaux, on trouve :

**Expressions Faciales** : Des gestes comme le sourire ou le froncement de sourcils peuvent modifier la réception du message verbal, apportant des nuances émotionnelles importantes.

**Contact Visuel** : Le regard peut indiquer l'engagement, la confiance ou l'intérêt, et son absence peut signaler le désintérêt ou l'inconfort.

**Gestes et Posture** : La façon dont une personne se tient ou gesticule peut renforcer ou contredire le message verbal.

**Traitement Automatique des Indices** : Les indices non verbaux sont souvent traités de manière automatique par le cerveau, activant des régions spécifiques associées à la reconnaissance des émotions et des intentions. Cela signifie que notre interprétation des messages est souvent influencée par des éléments non verbaux, parfois même avant que nous prenions conscience des mots prononcés.

**Proxémique** : L'étude des distances physiques dans les interactions sociales (proxémique) joue également un rôle crucial dans la communication. La manière dont les individus utilisent l'espace peut influencer leur perception et leur confort lors des échanges. Par exemple, une distance trop proche peut être perçue comme intrusive, tandis qu'une distance trop éloignée peut sembler distante ou désintéressée.

## Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication

### 2. Communication Médiatisée à l'Ère de la Mondialisation

L'avènement de la mondialisation et des technologies modernes a indéniablement transformé les modes de communication, notamment à travers la **communication médiatisée**. Avec l'essor d'Internet, des réseaux sociaux et des outils numériques, les interactions à distance se sont multipliées, introduisant de nouveaux défis cognitifs et culturels.

#### 2.1. La Communication Interculturelle

Dans un contexte globalisé, la communication interculturelle prend une importance capitale. Chaque culture possède ses propres codes, normes et attentes en matière de communication, ce qui peut engendrer des malentendus lorsqu'il existe des divergences.

**Codification Culturelle** : Les différences culturelles influencent non seulement la manière de s'exprimer, mais également les interprétations des messages. Par exemple, certains gestes ou expressions peuvent avoir des significations totalement différentes selon le contexte culturel.

**Adaptation Cognitive** : Sur le plan cognitif, cela nécessite une capacité d'adaptation accrue pour décoder les messages médiatisés dans des contextes culturels variés. Les processus cognitifs impliqués dans cette adaptation incluent :

**Prise de Perspective** : Savoir se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre ses intentions et ses émotions.

**Flexibilité Cognitive** : Être capable de changer de point de vue et de s'adapter à différentes normes de communication.

**Gestion des Biais Culturels** : Reconnaître et surmonter les biais cognitifs, comme l'ethnocentrisme, qui peut constituer un obstacle majeur à une communication efficace.

## Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication

### 2.2. Les Défis de la Communication Médiatisée

La communication médiatisée, incluant les emails, les messages instantanés et les vidéoconférences, modifie également la dynamique des échanges interpersonnels.

**Désynchronisation des Messages** : La distinction entre communication asynchrone (comme les courriels) et synchrone (comme les vidéoconférences) peut affecter la fluidité des échanges. Les échanges asynchrones permettent aux interlocuteurs de répondre à leur rythme, mais peuvent engendrer des retards dans les réponses et une possible désorientation dans la conversation.

**Absence de Signaux Non Verbaux** : L'absence de signaux non verbaux, tels que les gestes ou les expressions faciales, rend la communication plus complexe. Cela nécessite une attention accrue aux indices verbaux pour compenser le manque d'interactions physiques.

**Flexibilité Cognitive dans l'Interprétation** : Les individus doivent faire preuve de flexibilité cognitive pour interpréter les messages de manière appropriée. Cela inclut l'ajustement des réponses en fonction du support de communication utilisé. Par exemple, un message écrit peut être interprété différemment d'une conversation en face à face, où le ton et l'intonation jouent un rôle crucial.

### 3. Défis Cognitifs dans la Communication Multimodale

La **communication multimodale** utilise une combinaison de plusieurs types de représentations — telles que le texte, les images et les sons — pour transmettre des messages complexes. Bien que cette approche enrichisse l'expérience communicative, elle pose des défis significatifs, notamment en ce qui concerne la **gestion de la charge cognitive**.

#### 3.1. Défis de la Charge Cognitive

La théorie de la charge cognitive (Cognitive Load Theory) propose que le cerveau humain a une capacité limitée à traiter simultanément des informations issues de différentes modalités. Lorsque cette capacité est dépassée, cela peut

## Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication

entraîner une surcharge cognitive, nuisant à la compréhension globale du message.

**Traitement Multimodal** : Les messages multimodaux nécessitent que l'individu réalise plusieurs opérations cognitives en parallèle. Par exemple, lire un texte, traiter des images et écouter des sons en même temps sollicite différentes parties du système cognitif. Si ces tâches sont trop nombreuses ou complexes, la capacité de la mémoire de travail à traiter et à retenir les informations est compromise.

**Interactions entre Modalités** : Les interactions entre les différentes modalités doivent être soigneusement orchestrées. Une redondance ou des conflits cognitifs, comme lorsque le texte et l'image véhiculent des informations discordantes, obligent le lecteur ou l'auditeur à résoudre ces contradictions, ce qui peut engendrer une désorientation cognitive.

### 3.2. *Coordination des Modalités*

Une bonne coordination entre les modalités est essentielle pour maximiser la compréhension. Quand chaque forme de représentation complète les autres, cela enrichit l'expérience d'apprentissage et permet une intégration plus fluide des informations.

Par exemple :

**Complémentarité des Représentations** : L'utilisation d'images qui illustrent des concepts présents dans le texte ou des sons qui renforcent les émotions véhiculées par les visuels peut faciliter l'absorption des informations.

**Simplicité et Clarté** : Éviter la surcharge d'informations en veillant à ce que chaque modalité apporte des éléments nouveaux et pertinents plutôt que de répéter les mêmes informations.

### 3.3. *Impact de la Technologie Numérique*

La technologie numérique amplifie les défis cognitifs associés à la communication multimodale. L'exposition constante à des flux d'informations

## **Chapitre VI : Aspects Pratiques de la Communication**

visuelles et sonores sur des plateformes numériques exige des compétences avancées en gestion de l'attention et en filtrage des informations. Cela peut exacerber la charge cognitive, surtout si l'individu n'est pas préparé à gérer ces stimuli de manière efficace.

**Flux d'Informations** : La rapidité et la quantité des informations disponibles peuvent submerger les capacités d'attention, rendant difficile la concentration et la rétention des informations pertinentes.

**Formation et Préparation** : Pour atténuer ces défis, il est crucial de former les individus à des techniques de gestion de l'attention et à des stratégies de traitement de l'information, afin qu'ils puissent naviguer efficacement dans des environnements multimodaux.