



Les Éléments D'Une Situation De Communication... (Suite)

La communication est un processus complexe qui implique l'échange d'informations entre deux ou plusieurs personnes. Pour comprendre comment la communication fonctionne, il est essentiel d'examiner les différents éléments qui la composent. Ces éléments, qui interagissent de manière dynamique, influencent la qualité et l'efficacité de la communication.

F par **Fiadh BENKERROU**



Les Variables Cognitives

Le système cognitif, c'est-à-dire l'organisation du fonctionnement mental et intellectuel, joue un rôle crucial dans la communication. Chaque individu possède un système cognitif unique qui détermine ses modes de réflexion, d'organisation et de traitement de l'information. Ce fonctionnement cognitif est à la fois individuel et social, influençant le langage utilisé, l'organisation logique et l'interprétation des messages.



Système de Représentation

Les représentations sont des ensembles organisés d'informations, de croyances, d'attitudes et d'opinions que les individus ou les groupes développent à propos d'un objet donné. Elles permettent de reconstruire le réel et d'attribuer une signification spécifique aux situations.

effet, dans une situation de communication trois éléments de la représentation vont jouer un rôle de filtre interprétatif, c'est-à-dire que l'individu va interpréter, décoder la situation et le comportement de son partenaire en fonction de sa représentation de la situation.

Les types de représentations

1

Représentation de Soi

La représentation de soi se fonde sur le _Moi intime_ (l'image privée que l'on se fait de soi-même) et le _Moi public_ (l'image que l'on présente aux autres). Ces deux aspects influencent le comportement et le choix du langage utilisé.

2

Représentation de l'Autre

La représentation de l'autre, c'est-à-dire l'image que l'on se fait du partenaire, influence la nature des relations, les supports utilisés et la finalité attribuée à la situation.

3

Représentation de la Tâche ou du Contexte

L'image que l'on se fait de la tâche à accomplir détermine le type de raisonnement adopté, le code et le canal de communication jugés les plus appropriés.



Les Variables Sociales

Le statut social, déterminé par la place qu'un individu occupe dans un système social donné, influence les rôles sociaux qu'il adopte et les comportements associés. Les attentes réciproques de rôle peuvent générer des perturbations, telles que le conflit des rôles (comportement différent de celui attendu) ou la rigidité des rôles (maintien d'un rôle inapproprié à la situation).

Stéréotypes

Les stéréotypes sont des ensembles de croyances à propos d'un groupe social, généralement partagés socialement et véhiculés par l'environnement social.

Préjugés

Les préjugés sont des prédispositions à réagir défavorablement à l'encontre d'une personne en raison de son appartenance à un groupe ou à une catégorie.

Discrimination

La discrimination correspond à un comportement négatif non justifiable produit à l'encontre des membres d'un groupe donné.

Les Variables Psychologiques Et Psycho-Sémantiques

Les variables psychologiques et psycho-sémantiques jouent un rôle important dans la communication, influençant l'interprétation des messages et la perception des interlocuteurs. Ces variables incluent l'effet de halo, le poids des mots et l'ordre des mots.

Effet de Halo

L'effet de halo est engendré par la résonance symbolique que peut éveiller un mot, une idée ou un message. Il peut déclencher des associations individuelles et personnelles qui peuvent bloquer la communication.

Poids des Mots

La centralité d'un terme est déterminée par la nature et l'importance de l'information qu'il véhicule. Les adjectifs qui témoignent d'un écart d'une norme sociale peuvent avoir un poids particulier.

Ordre des Mots

L'ordre des mots peut jouer un rôle décisif dans la signification attribuée. Les premiers mots sont valorisés par rapport aux suivants, et les derniers mots sont privilégiés dans les processus de mémorisation.

Les Facteurs De Contexte Et D'Environnement

Le contexte matériel et temporel, ainsi que le contexte social, culturel et idéologique, influencent la communication.

L'aménagement matériel de l'espace, le lieu choisi, le moment et l'utilisation d'éléments matériels ont un impact direct sur la nature et la qualité de l'interaction.

1

Contexte Matériel Et Temporel

L'aménagement matériel de l'espace est fortement socialisé. La disposition des tables dans une salle de conférences manifeste une intentionnalité : dialogue et échange pour un espace ouvert et circulaire ; monologue et absence d'interaction pour un espace fermé, ordonné et hiérarchisé.

2

Contexte Social Et De L'Influence Sociale

L'influence sociale renvoie à des situations où le comportement d'un ou de plusieurs individus se modifie en fonction du comportement d'autres individus. La présence d'un public ou d'observateurs peut influencer le comportement, ce qu'on appelle la co-action.

3

Contexte Culturel Et Idéologique

La pratique de la communication et le décodage des indicateurs verbaux ou non verbaux sont directement déterminés par le contexte culturel. Il est difficile de communiquer avec des interlocuteurs issus d'une autre culture, faute de moyens de codage et de décodage appropriés.



Communication Bilatérale Et Feed-Back

Pour être efficace, la communication doit fonctionner comme un système circulaire, s'autorégulant grâce au _feed-back_. Le _feed-back_ permet au récepteur d'émettre ses réactions, assurant le contrôle de la compréhension, l'adaptation du message et la régulation sociale.

Fonction	Description
Contrôle de la compréhension	Assurer la bonne réception du message.
Adaptation du message	Modifier le contenu ou la forme du message en fonction des caractéristiques des acteurs ou des difficultés rencontrées.
Régulation sociale	Faciliter la compréhension du point de vue de l'autre et favoriser l'apprentissage social.
Fonction socio-affective	Augmenter la sécurité des acteurs, réduire l'appréhension et augmenter la satisfaction.

Importance de la Communication Bilatérale

Une communication correcte suppose une flexibilité des rôles, un échange et non pas une transmission. Toute communication doit s'analyser, s'organiser et se réaliser comme une interaction, elle doit être bilatérale. Qu'il s'agisse de transmission d'ordres, de consignes, d'informations ou tout simplement d'échanges socio-affectifs, c'est la rétroaction réciproque qui permet l'attente optimale des objectifs.



Contrôle de la Compréhension

Le _feed-back_ permet de s'assurer que le message a été compris correctement par le récepteur.



Adaptation du Message

Le _feed-back_ permet d'ajuster le message en fonction des réactions du récepteur.



Régulation Sociale

Le _feed-back_ favorise la compréhension mutuelle et l'apprentissage social.



Fonction Socio-Affective

Le _feed-back_ contribue à la sécurité et à la satisfaction des acteurs de la communication.

Conclusion

L'opération de communication repose sur une interaction complexe entre plusieurs éléments essentiels, notamment l'émetteur, le message, le récepteur, le canal et le contexte. Ces éléments interagissent dans un contexte psychologique et social de manière dynamique pour influencer la qualité et l'efficacité de la communication. Comprendre ces éléments et leur rôle respectif permet d'améliorer nos interactions dans divers contextes, qu'ils soient personnels, professionnels ou technologiques. En appliquant les principes de la communication bilatérale et du _feed-back_, nous pouvons créer un environnement de communication plus ouvert, plus transparent et plus enrichissant.