

Voir aussi :

Échange
Identité
Information
Interaction
Régulation
Rétro-action

COMMUNICATION

Étymologiquement, communiquer signifie mettre en commun. C'est ainsi que les voies de communication permettent de mettre en commun des marchandises, des informations et des ressources...

Avant la cybernétique*, la notion de communication n'avait pas le sens organisationnel qu'on lui reconnaît aujourd'hui. Par communication on entendait une simple liaison entre deux points, sans idée d'organisation.

Information et commande :

La cybernétique a permis de comprendre que l'information peut participer à la commande des machines artificielles, notamment par l'organisation, la coordination, des éléments entre eux qu'elle permet, finalise, détermine, etc.

Dans ce sens l'information joue un rôle organisationnel déterminant : elle est associée à la notion de commande et de pilotage.

La communication qui permet d'échanger cette information permet dans ce cas aux systèmes en présence de s'influencer, de se piloter, de se réguler, bref de fonctionner en partie au moins, les uns en fonction des autres. Les premières études ont consisté essentiellement à comprendre et à communiquer l'information contenue dans les signaux de commande d'action : ce fut le cas de la balistique, du pilotage radio-commandé, de l'utilisation des fréquences de guidage, de la programmation informatique, des automatismes, etc...

Outil d'analyse des relations et école de pensée :

De nouvelles perspectives ont ensuite permis de présenter la communication non plus sous son aspect de commande, de contrôle ou de pilotage, mais comme une théorie centrée sur l'analyse des relations et des modes de relation entre les composants d'un système, que nous baptiserons dans cet ouvrage "Relation composants-composants".

Relation composants-composants :

La communication peut alors se définir comme une liaison organisationnelle globale qui s'effectue par la transmission, l'échange et le traitement de "signaux".

La psychosociologie des organisations s'est attachée à rendre compte des interactions entre les individus en situation (dynamique des groupes) et de proposer grâce aux enseignements de la cybernétique, des enrichissements nouveaux dans le domaine des organisations (humaines, sociales, industrielles..).

Médias ou message :

La notion de communication est cependant souvent limitée à sa seule dimension informationnelle. La notion dégradée d'information (des données disponibles et circulantes) pousse à privilégier les moyens et les supports (médias), au détriment de la notion plus riche de message.

La communication, est la résultante des deux !

Cette réduction de sens tend à privilégier les moyens et la quantité par rapport au contenu, et à sa qualité.

Communiquer ce n'est pas seulement disposer de moyens de communication, et mettre des informations en circulation, la communication suppose également un retour possible du récepteur vers l'émetteur.

La communication doit permettre que ce retour du récepteur "modifie" l'émetteur lui même. La communication "organisante" vise, recherche, entretient, voire maximise les inter-rétro-actions.

Communication et liens :

Établir des liens : le choix des modes de communication, des supports et des langages est fondamental dans la construction du lien. Il se traduit par des représentations, des symboles, des cultures, des modes d'accès aux savoirs et à l'information très différents.

On s'exprime avant tout avec ce qui permet à l'autre de comprendre, les "technologies" appropriées doivent toujours être utilisées, en fonction de l'aptitude de l'autre à les utiliser, la compréhension est le seul résultat qui mérite d'être recherché...

Donner des informations c'est fournir à l'autre des éléments qui lui sont utiles, qui lui permettent de questionner sa réalité et ses certitudes et qui nourrissent sa compréhension.

La communication est "organisante", elle participe de la construction du tout, parce qu'elle permet aux personnes qui communiquent et échangent, de reconstruire leurs visions et leurs propres comportements.

Par un phénomène de porosité naturelle communiquer permet parfois même d'aller plus loin ; c'est-à-dire de devenir l'autre momentanément par inter-rétro-action.

La communication donne accès à la différence, la différence de l'autre qui me construit.

Cette mise en commun des différences, cet accès à l'altérité participe de la qualité du système et constitue à ce titre un gage de pérennité pour les organisations.

Annexes :

"Communication"

"Penser la Communication"

"L'Entreprise communicante"

** cybernétique : du mot grec Kubernetés, pilote (le navigateur libre ?) et du mot latin Gubernator, contrôler, diriger, contraindre. Selon N. Wiener la cybernétique est la Science de la communication et de la commande.*