

Communiquer et négocier pour la conservation de la nature

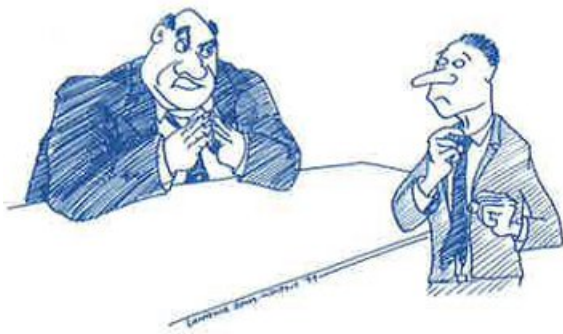
Outils de gestion et de planification



OFB
OFFICE FRANÇAIS
DE LA BIODIVERSITÉ

1.2 - Qu'est-ce que la communication ?

mise à jour: 01/01/2002



Définir la communication est plus difficile qu'il ne semble, bien que nous utilisions tous ce mot et pensions connaître sa signification. Nous sommes tous d'accord : parler du temps qu'il fait avec notre voisin, c'est de la communication. Il en va de même lorsqu'on discute d'un plan de gestion d'une zone protégée avec un conseil municipal.

Une présentation informatique destinée au public qui visite un centre, c'est également de la communication. Tout comme une interview accordée à un journal ou les informations à la radio. Mais, les feux réglant la circulation, est-ce de la communication ? Ou le courrier publicitaire que nous jetons sans même un regard ? Ou les lettres auxquelles nous ne répondons pas ? Les informations présentes sur Internet et auxquelles personne n'accède jamais, sont-elles de la communication ?

Modèles de communication

Habituellement, la communication est regardée comme un processus de transmission, semblable par exemple à celui de la diffusion radiophonique.

Selon ce modèle, un émetteur transmet un signal (message) à un récepteur via un canal.

Emetteur	Message	Canal	Récepteur
Autorité responsable de la conservation de la nature	Votre propriété a été déclarée zone protégée	Lettre	Propriétaire foncier

Des modèles tels que celui-ci étaient couramment présentés dans les manuels sur la communication. Cependant, nous savons maintenant que cette image du processus de communication vu comme une "diffusion radiophonique" est en soi un obstacle à une véritable communication. Ce modèle suppose une communication dans laquelle existeraient, d'un côté, un émetteur actif, et de l'autre, un récepteur passif. Un message a été transmis, mais aucune indication sur la façon dont il a été reçu n'est fournie, ni non plus sur les effets produits.

En réalité, nous communiquons parce que nous voulons que quelque chose se produise : nous voulons convaincre nos interlocuteurs de notre point de vue, ou bien nous voulons que ceux-ci fassent quelque chose. Enfin, nous voulons obtenir un retour (une réaction, un " feedback "). Ce retour peut être décrit comme une

sorte de confirmation de la réception une vérification de cette réception et du fait que quelque chose va se produire comme résultat de notre communication. En réalité, l'émetteur ne reçoit pas seulement une "confirmation de réception" ; dans la plupart des cas, il obtient un nouveau message. Les rôles sont inversés et l'émetteur devient récepteur.

Emetteur	Message	Canal	Récepteur
Autorité responsable de la conservation de la nature	Votre propriété a été déclarée zone protégée	Lettre	Propriétaire foncier

Autorité responsable de la conservation de la nature	Je ne le veux pas !	Appel téléphonique	Propriétaire foncier
Emetteur	Message	Canal	Récepteur

Quoique bien meilleur que le modèle "transmission", ce modèle a aussi ses limites lorsqu'il s'agit de comprendre les récepteurs et leurs actions. Par exemple, le modèle suggère que le message seul détermine les effets de la communication. Il donne aussi l'impression que les messages sont toujours clairs et que les réponses des personnes à qui il s'adresse sont prévisibles: si vous envoyez un message donné, vous pouvez être pratiquement sûr que le récepteur réagira comme vous le désirez. Or rien n'est plus éloigné de la vérité. Nombre d'éléments situés hors du chemin émetteur récepteur (et retour) peuvent avoir un effet sur la communication et sur son résultat.

[Haut de page](#)

Tous droits réservés © - Propriété de l'OFB