



La communication

Introduction	La communication est le support privilégié de la relation, il est aussi l'objet de désaccord et de rupture entre les personnes. Les problèmes sont nombreux : distorsion, rumeurs, inefficacité de certaine communication, blocage... Ces problèmes de communication sont vecteurs de débat et de discordance. La communication consiste à comprendre celui qui écoute (incompréhension, écoute active / passive, désintérêt...).		
Communiquer c'est parler et comprendre l'autre.			
Communication			
Définition	C'est un processus interaction qui a pour but la transmission d'informations. C'est un partage de sens par l'interprétation des signes (verbaux ou comportementaux). Il faut prendre en compte l'intention , le contexte et l'impact .		
Schéma de Shannon et Weaver			
Caractéristiques	Deux grands types		
	Unilatérale	Diffusion de message sans réponses attendues	
	Bilatérale	Alternance des rôles émetteur / récepteur	
	Type	Interpersonnelle, de groupe, de masse...	
	Composantes	Acteurs, message, le canal...	
Les composantes	Acteurs	Il est l'émetteur. La communication est en lien avec ses intentions, ses buts, ses caractéristiques personnelles et le contexte. Il est aussi le destinataire du langage non-verbale de ses récepteurs.	
	Message	C'est le contenu de l'information (merci jean-mi)	
	Canal	C'est ma voie de transmission du message : oral, écrit...	
	Code	Il est adapté au récepteur pour faciliter la compréhension du message. L'objectif est de limité l'ambiguïté du message	
	Feed-back	C'est le retour d'information en provenance du récepteur pour l'émetteur. Il permet d'adapter le message en fonction des réactions du récepteur.	
	Contexte	C'est la situation sociale qui régit et où a lieu la communication. L'objectif est que les acteurs se sentent impliqués par la problématique.	
		Plusieurs contextes séquents et interdépendants	
		Culturel	Éducation, social...
		Organisationnel	Milieu et statut pro...
		Matériel	Dépendance par rapport à un outil aide.fr
Spatial		Espace relationnel selon la zone	
Temporel	L'information peut prendre un sens différent suivant le moment		
Relationnel	Prise en compte de la relation (hiérarchie, symétrique, asymétrique...)		
Ses enjeux	« On communique pour informer, s'informer, connaitre, se connaitre éventuellement, explique, s'expliquer, comprendre, se comprendre » Edgar Morin		
	Selon Alex Mucchielli il en existe 5		
	Informatifs	La communication est un acte d'information	
	Positionnement	Communiquer c'est se positionner par rapport à autrui en proposant des éléments de son identité	





	Influence	C'est la mise en place du pouvoir de conviction afin de mobiliser autrui
	Relationnels	La communication est le mécanisme par lequel les relations
	Normatifs	Nécessite des règles. Communiquer c'est donc contribuer à leur mise en place
Complexité	Chaque acteur tient plusieurs rôles et chacun communique (verbales / non verbales / paraverbale) L'émetteur peut anticiper les réactions de son récepteur afin de s'adapter. Les notions d'interaction et d'approche systémique complexifient donc la communication.	
Dans le soin	La relation de soin dépend donc de l'infirmier et notamment de sa capacité à écouter, sa capacité à parler des problèmes de santé du patient, sa communication non verbale, ses expressions adaptées, la capacité à mettre en place une ambiance chaleureuse... Le ton, la reconnaissance et la communication sont aussi fondamentaux dans la relation soignant/soigné	
Décryptage par le récepteur	Le décryptage par le récepteur est subjectif, dépendant de sa fragilité et aussi de sa tendance à juger.	

Négociation		
Définition	Cela revient à traiter une affaire par la discussion, l'organiser par une concertation entre plusieurs partenaires en vue d'obtenir un accord. L'objectif est d'atteindre une position acceptable.	
Les étapes	Approche et contact	
	Reconnaissance	Entrée en contact plus personnelle avec acceptation et reconnaissance du partenaire (découverte du terrain)
	Consensus	Volonté de continuer
	Objectif commun	Définition du bût qui pourrait être atteint ensemble
	Échange d'informations	
	Argumentation des propositions	Avantages / objections
	Optimisation	Établir le meilleur choix
	Décision	
	Nécessite d'évoluer progressivement afin d'éviter le blocage, le plus souvent un blocage a lieu à l'étape de l'argumentation. Le bon réflexe est de revenir en arrière.	
Les principes	Il faut adopter un bon comportement : droit à la différence, enrichissement par les ressources de l'autre, être convaincu qu'il y a un bénéfice pour tous, admettre que défendre n'est pas synonyme d'imposer.	

Médiation		
Définition	« Entremise, intervention destinée à amener un accord [...] mode de solution pacifique d'un conflit » Larousse	
Les principes	Médiateur	C'est l'individu neutre / impartial / en dehors de toute relation de pouvoir
	Postulat de départ	Chacun à sa part de responsabilité dans le conflit et la solution est l'affaire de chacun.
Les différents types de conflits	Données	Dû à un problème d'information insuffisante / fausse
	Valeurs	Valeurs différentes
	Intérêt	Basé sur la compétition réelle ou perçue ou sur des divergences liées au contenu ou aux procédures
	Relations interpersonnelles	Souvent quand les personnes sont liées par des relation intimes. Les émotions empêchent donc l'élaboration de solution.
	Structurels	Lié à une distribution inégale des ressources ou un déséquilibre des pouvoirs.

Un conflit fait partie de la vie, résultat d'un échec communicationnel et la médiation est parfois le dernier moyen de sortir de l'impasse.

La communication est sélective (personnelle). La sélection est faite du fait de **nos représentations**, de **nos surdités**, de **nos symboliques**, de **nos capacités de mémorisation**, des distorsions.

