

Définition : La communication est l'action de communiquer, de transmettre des informations ou des connaissances à quelqu'un.

* Quand vous communiquez, votre interlocuteur perçoit donc trois types de communication:

-La communication verbale : les mots – 7% du message

-La communication para-verbale : les intonations, le rythme, le volume – 38% du message

-La communication non-verbale: les gestes, les mimiques, la posture – 55% du message

Les Fonctions de la communication :

1/ La fonction expressive ou émotive

L'émetteur au cœur de cette fonction exprime ses sentiments, ses opinions.

2/ La fonction impressive ou conative

Elle est centrée sur le récepteur chez qui l'émetteur veut faire naître des impressions ou des réactions.

3/ La fonction référentielle

Elle fait porter le langage sur le référent(ou contexte) sur lequel il s'agit de donner des informations : narration, description, explication

4/La fonction phatique

La fonction phatique est utilisée pour établir, maintenir ou interrompre le contact physique et psychologique avec le récepteur. Elle permet aussi de vérifier le passage physique du message.« Bonjour, ça va ? » ;« Allô »

5/ La fonction métalinguistique

Quand il faut donner des informations sur le code, ses éléments, son fonctionnement comme édicter une règle de grammaire, cette une métalangue est donc une lante qui permet de parler d'une autre langue.

6/ La fonction poétique

L'émetteur peut avoir la volonté de soigner particulièrement l'esthétique de sa signification.

L'écoute empathique:

L'écoute empathique est le plus beau cadeau que l'on puisse faire à quelqu'un, que ce soit personnel ou professionnel. Il faut croire aux capacités humaines par écouter la personne authentiquement et la respecter Pour ce qu'elle est vraiment. Par exemple : le psychiatre aide le patient de développer sa communication en l'écouter.

La communication aide à comprendre avec l'autre et non pas comprendre l'autre une fois pour toute.

LES OBSTACLES DE CETTE TECHNIQUE :

, manque de
courage

Les émotions et les
sentiments

la taille du groupe

Les catégories d'attitude

1/ évaluation : je juge, je dis si c'est bon ou mauvais mais cela cause une certaine supériorité morale du récepteur par rapport à l'interlocuteur.

2/ interprétation : interprétation du message d'une façon intellectuelle.

3/le soutien : on soutient l'autre au lieu de juger, on le motive.

4/enquête : on presse la personne ce qui le met dans une situation gênante.

5/décision et solution : on donne une solution.

6/compréhension et reformulation

La communication affirmative

La communication affirmative est une méthode qui consiste à exprimer ses besoins, désirs, idées et sentiments tout en prenant en considération et en respectant les besoins des

autres. En cherchant à établir un équilibre entre vos droits et ceux des autres, vous visez une situation gagnant-gagnant.

Les caractéristiques de la communication affirmative:

- S'exprimer d'une voix calme, claire et bien modulée.
- Démontrer son intérêt et sa sincérité en maintenant un contact visuel, en souriant et en hochant la tête (selon le cas).
- Adopter une posture ouverte et détendue
- Communiquer ses sentiments et ses besoins d'une manière appropriée et respectueuse.
- Faire preuve de respect envers les autres.
- Demander ce que l'on désire ou ce dont on a besoin (au lieu d'exiger).
- Poser des questions pour connaître les sentiments et les besoins des autres.
- Écouter le point de vue de l'autre personne (sans interrompre).
- Dire « Non » d'une manière productive et respectueuse.

À l'opposé, les styles de communication agressif, passif ou passif-agressif sont moins efficaces. Communication agressive La communication agressive consiste à exprimer ses besoins, désirs, idées et sentiments sans prendre en considération et sans respecter les besoins des autres.

Les caractéristiques de la communication agressive:

- S'exprimer d'une voix forte et d'un ton autoritaire et exigeant.
- Maintenir un contact visuel perçant.
- Adopter une posture dominatrice.
- Dominer et contrôler les autres en les blâmant, en les intimidant, en les critiquant, en les menaçant ou en les attaquant.
- Exiger ce que l'on désire ou ce dont on a besoin (au lieu de le demander).

L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

L'analyse transactionnelle (AT) est une thérapie humaniste développée dans les années 50 à 70. Elle est basée sur une théorie de la personnalité (les 3 états du moi : enfant, parent et adulte).

L'AT vise le changement, l'autonomisation, l'épanouissement de la personne. Elle réalise une conception empreinte de simplicité et de partage, et adopte un langage accessible et dépourvu de prétention. Elle est humaniste en ce sens qu'elle postule la nature fondamentalement positive de l'homme. La méthode vise à donner au patient l'accès à la connaissance psychologique et le thérapeute explique volontiers au patient les concepts qu'il utilise.