

IFEN ÉCOLE DE TRAVAIL SOCIAL <small>1961 - 40, rue FERRIERE 1000 - 1050 - 1050</small>	<i>Samson Eric</i>	DEME	
	<i>DC3</i>	<i>16 avril 2018</i>	
Communication interpersonnelle			

Communication interpersonnelle



LA COMMUNICATION

« On ne peut pas ne pas
communiquer! » Paul Watzlavick

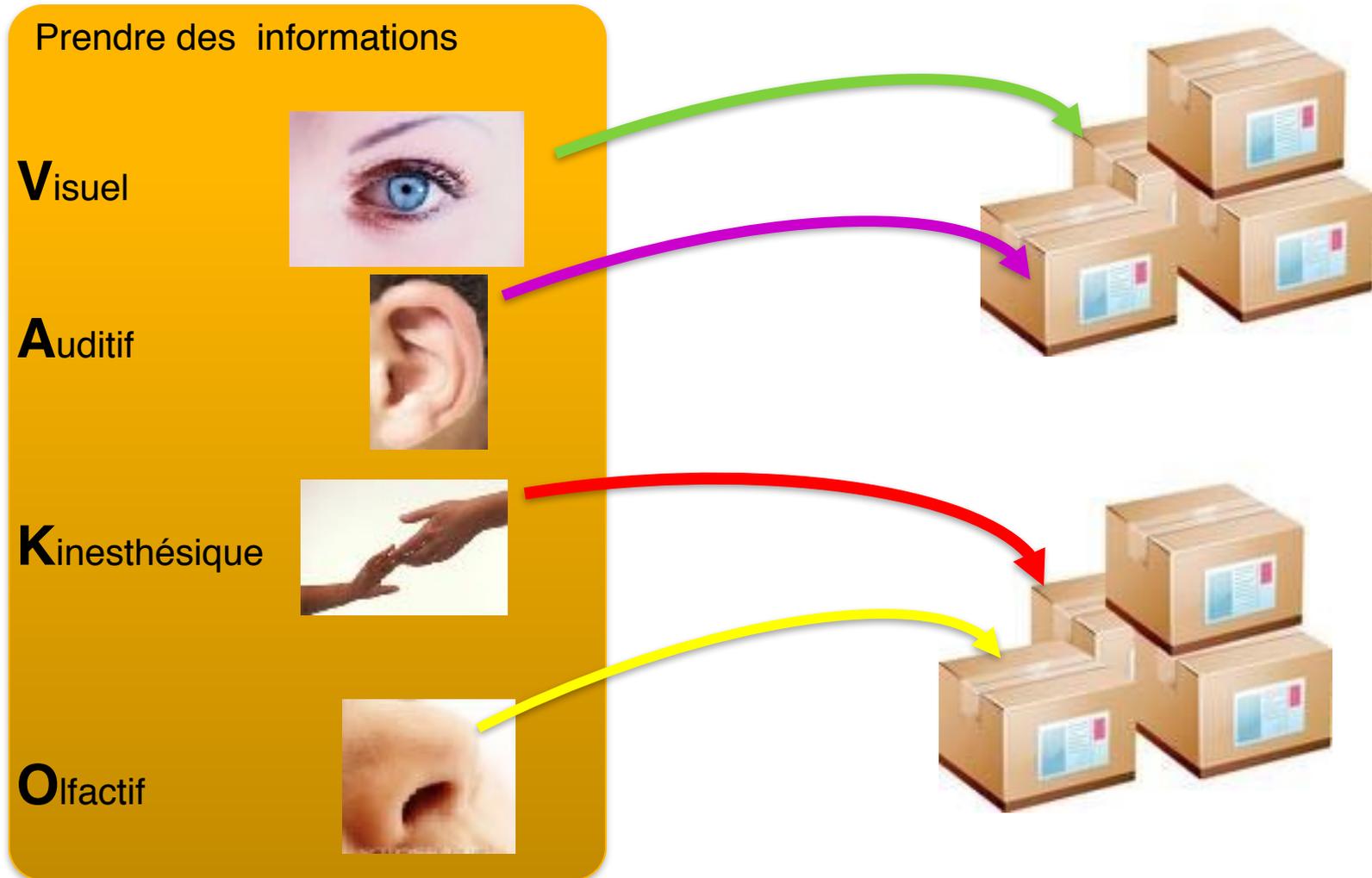
une communication n'existe pas par ses
acteurs mais par **l'interrelation** entre ses
acteurs.



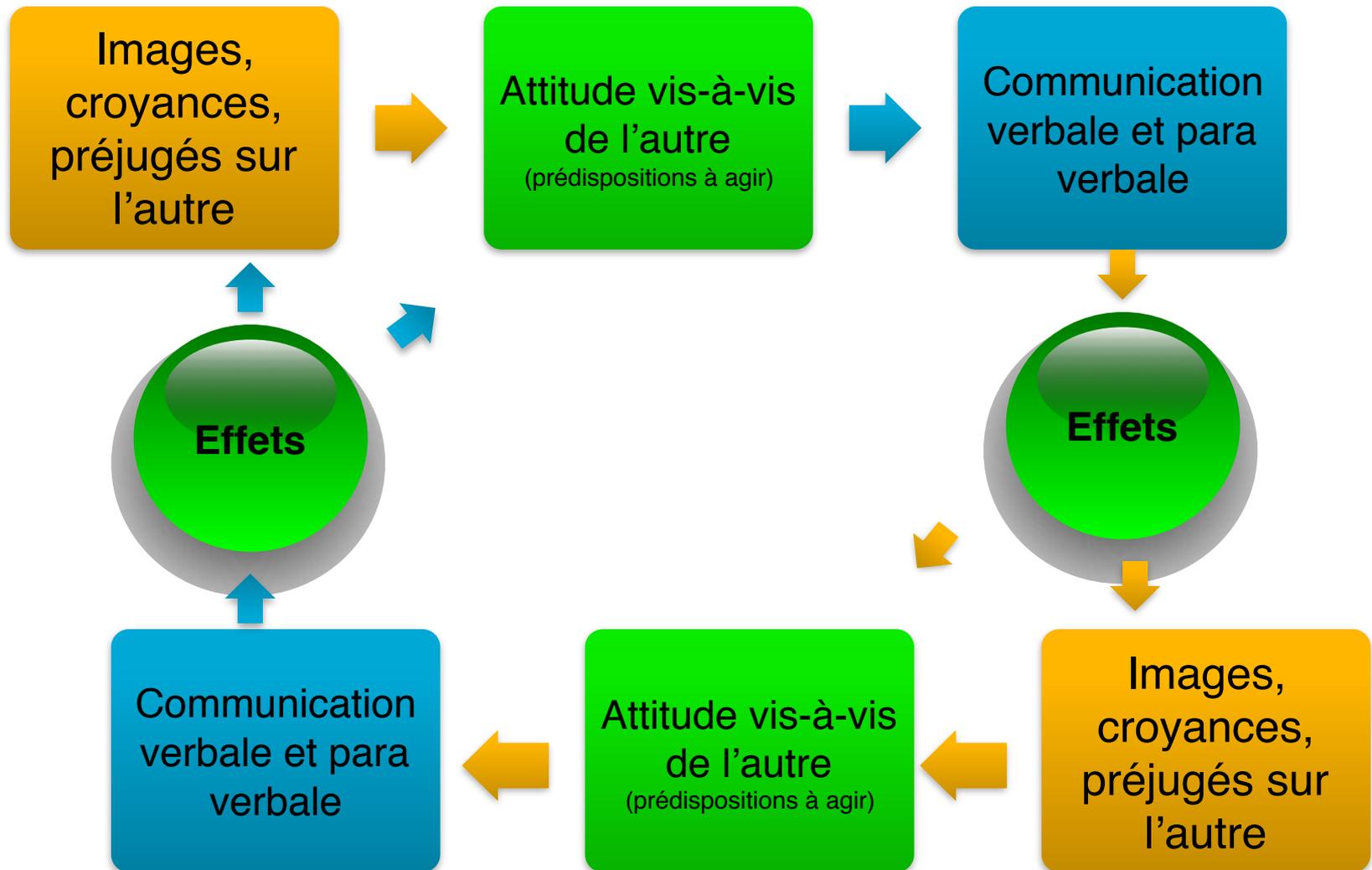
Trois éléments à prendre en compte



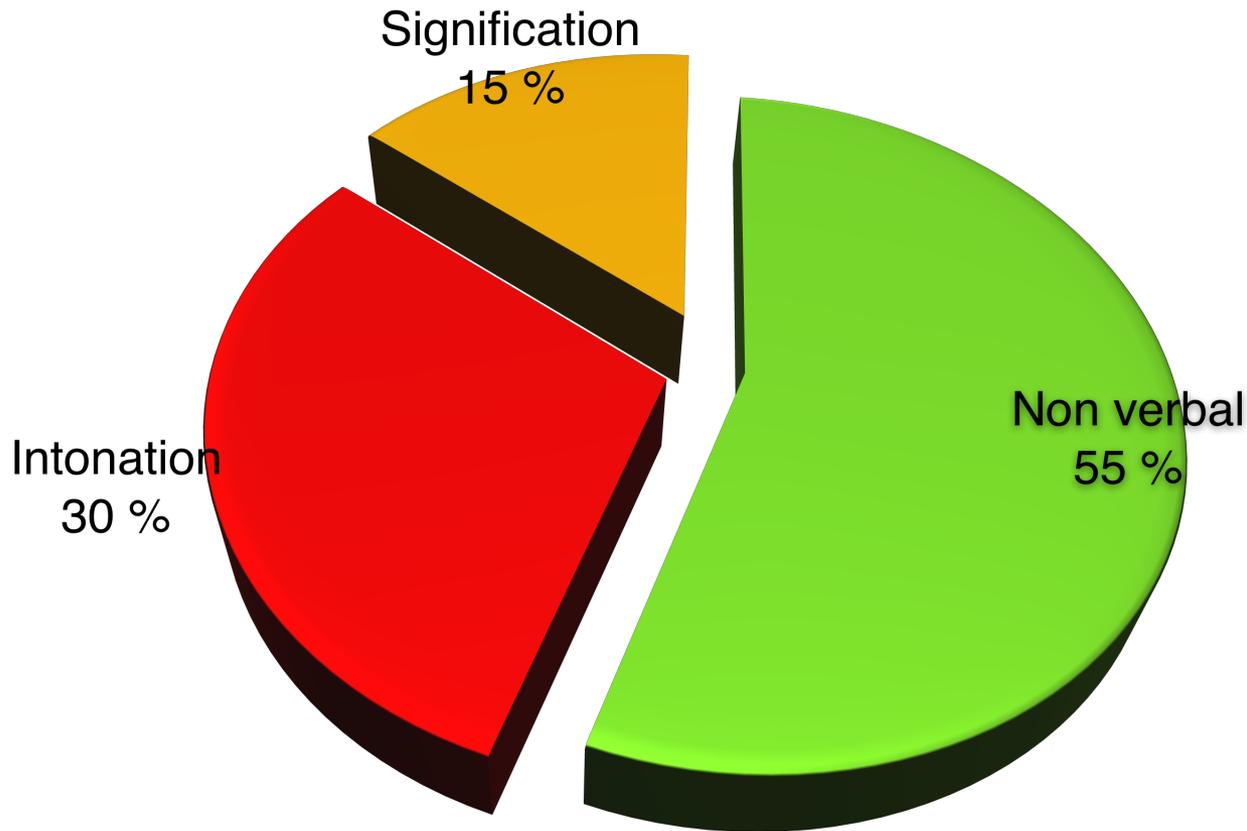
Construction d'une représentation



Les principes de la communication



La communication est une relation



N'hésitez pas à illustrer votre propos par des exemples pour être sûr que l'interlocuteur ait la même référence que vous lorsque vous parlez d'un sujet.

méta communiquer

En communication, essayez de rester sensible à la **méta communication**, c'est-à-dire l'analyse de l'acte de communication lui-même.

Avoir du recul par rapport à la situation en cours... faire une sorte d'arrêt sur image de la communication.

- *ex : si deux personnes s'invectivent... l'une des deux prend du recul par rapport à la situation et va désamorcer en disant « attend là on est dans le feu de la discussion, en train de se disputer, on en reparlera calmement un peu plus tard... »*

CARACTÉRISTIQUES DU CONFLIT

Pourquoi gérer le conflit?

- Il est préférable de gérer les conflits plutôt que de les ignorer, de les minimiser, de les laisser traîner. Les conflits sont naturels dans le cadre du travail et il est possible de les traiter de façon constructive.
- Le conflit a sa place dans la vie d'une organisation. Une organisation qui se transforme, qui s'adapte à de nouvelles exigences génère des tensions.
- À l'inverse, l'absence totale de conflit devrait nous inquiéter ; elle peut être le signe d'une organisation qui se donne des objectifs de confort, qui ne relève aucun défi et donc qui court peut-être un risque.

Intéractions

- Quelle responsabilité dans la relation?
- Quelles sont les postures qui me posent problème?

Interdépendances

- Quelle conscience du contexte?
- Quel est le système de contrainte?

Le conflit



- Le conflit nait d'un différend entre deux ou plusieurs personnes ou de la confrontation entre une personne et une situation.
- Le conflit se caractérise par des tensions, des émotions, des désaccords et des polarisations.

Facteurs propices aux conflits

- L'incompatibilité des buts et des moyens
- L'augmentation de la charge de travail
- Les pressions créées par l'urgence des tâches et les échéances
- Confusion ou incompatibilité dans les objectifs / attentes formulées

Les aspects destructifs du conflit

Dépense d'énergie émotionnelle

Dépense de temps

Sentiment de remise en cause des droits

Coupure des relations

Perceptions négatives de l'autre

Inconfortable

Menace la stabilité de la relation de groupe, Risque d'inflation du conflit

Empêche la production de la tâche

Peur de perdre



Les aspects constructifs du conflit



Stimule l'énergie

Permet la créativité, stimule l'innovation

Développe la compréhension mutuelle, occasion de régler les vrais problèmes (se parler franchement)

Responsabilise l'individu, renforce l'image de soi dans la résolution du conflit

Fait avancer dans ses valeurs et ses représentations

Encourage la recherche d'une meilleure solution

Permet souvent d'apporter des changements positifs (idées d'amélioration)

Assertivité

- L'affirmation de soi s'exprime dans une situation de tension ou de conflit.
- S'affirmer en toute quiétude.
- Exprimer ce qu'on ressent:

Exercice

- ECHELLE DE RATHUS

CONSIGNES :

Indiquer à quel degré les affirmations suivantes sont caractéristiques ou descriptives de votre comportement, Veuillez utiliser la cotation ci-dessous et mettre une note à chaque affirmation :

+ 3 très caractéristique	- 1 un peu non caractéristique
+ 2 plutôt caractéristique	- 2 plutôt non caractéristique
+ 1 un peu caractéristique	- 3 vraiment non caractéristique

1 La plupart des gens me semblent être plus agressifs et défendre mieux leurs droits que moi.

2 Il m'est arrivé d'hésiter par timidité au moment de donner ou d'accepter des rendez-vous.

3 Quand la nourriture dans un restaurant ne me satisfait pas, je m'en plains au serveur ou à la serveuse.

4 Je fais attention à ne pas heurter les sentiments des autres, même lorsque je sens que l'on m'a blessé (e).

5 Si un vendeur s'est donné beaucoup de mal à me montrer une marchandise qui ne me convient pas parfaitement, j'ai un moment difficile lorsque je dois dire non.

6 Lorsqu'on me demande de faire quelque chose, j'insiste pour en savoir la raison.

7 Il y a des moments où je cherche une bonne et vigoureuse discussion.

8 Je me bats pour arriver aussi bien que les autres dans ma profession.

9 A vrai dire, les gens tirent souvent profit de moi.

10 J'ai du plaisir à entreprendre des conversations avec de nouvelles connaissances ou des étrangers.

11 Souvent, je ne sais rien dire à des personnes que je trouve séduisantes .

12 J'hésiterais à téléphoner à un grand établissement de commerce ou à une administration.

13 Je préférerais poser ma candidature pour un autre travail par lettre plutôt que par un entretien personnel.

14 Je trouve embarrassant de renvoyer une marchandise.

15 Si un parent proche et respecté est en train de m'ennuyer, j'étoufferais mes sentiments plutôt que d'exprimer cette gêne.

16 Il m'est arrivé d'éviter de poser des questions par peur de paraître stupide.

17 Pendant une discussion serrée, j'ai souvent peur d'être bouleversé (e) au point de trembler de tout mon corps.

18 Si un conférencier réputé et respecté dit quelque chose que je pense inexact, j'aimerais que le public entende aussi mon point de vue.

19 J'évite de discuter les prix avec les représentants et les vendeurs.

20 Lorsque j'ai fait quelque chose d'important et de valable, je m'arrange pour le faire savoir aux autres.

21 Je suis ouvert et franc au sujet de mes sentiments.

22 Si quelqu'un a répandu des histoires fausses et de mauvais goût à mon sujet, je le vois aussi vite que possible pour une explication.

23 J'ai souvent un moment difficile lorsque je dois dire non.

24 J'ai tendance à contenir des émotions plutôt que de faire une scène.

25 Je me plains lorsque le service est mal fait, dans un restaurant ou ailleurs.

26 Souvent, je ne sais pas quoi dire lorsqu'on me fait un compliment.

27 Au cinéma, au théâtre, ou lors d'une conférence, si un couple près de moi est en train de parler à voix haute, je lui demande de se taire ou d'aller autre part.

28 Quiconque cherche à passer devant moi dans une file d'attente risque une bonne explication.

29 Je suis rapide dans l'expression de mes opinions.

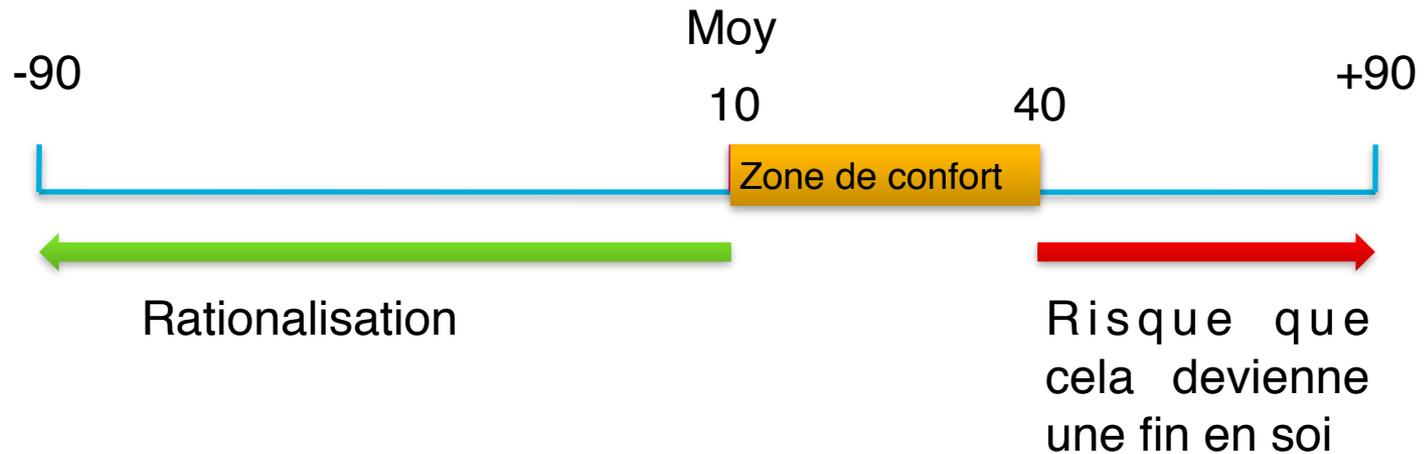
30 Il y a des moments où je ne sais pas quoi dire.

Assertivité

- Echelle de Rathus
- Pour les questions:
1,2,4,5,9,11,12-17,19,23,24,26 et 30

il faut inverser les scores par exemple si vous avez mis **-2** il faudra compter **+2**

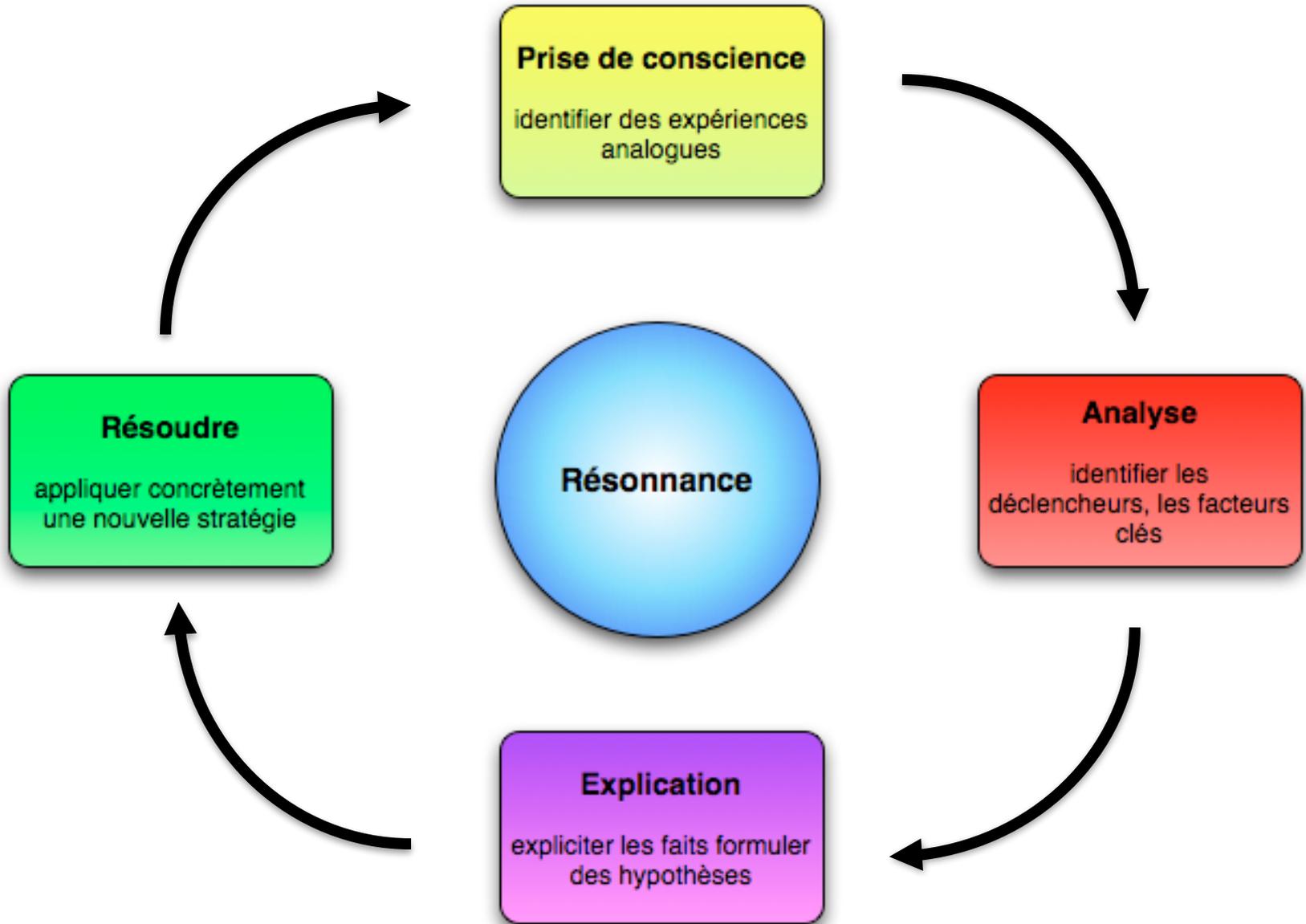
Interprétation des résultats



D.E.S.C

- Décrire des faits
- Exprimer des ressentis
- Solutions
- Conséquences

SE CONNAÎTRE



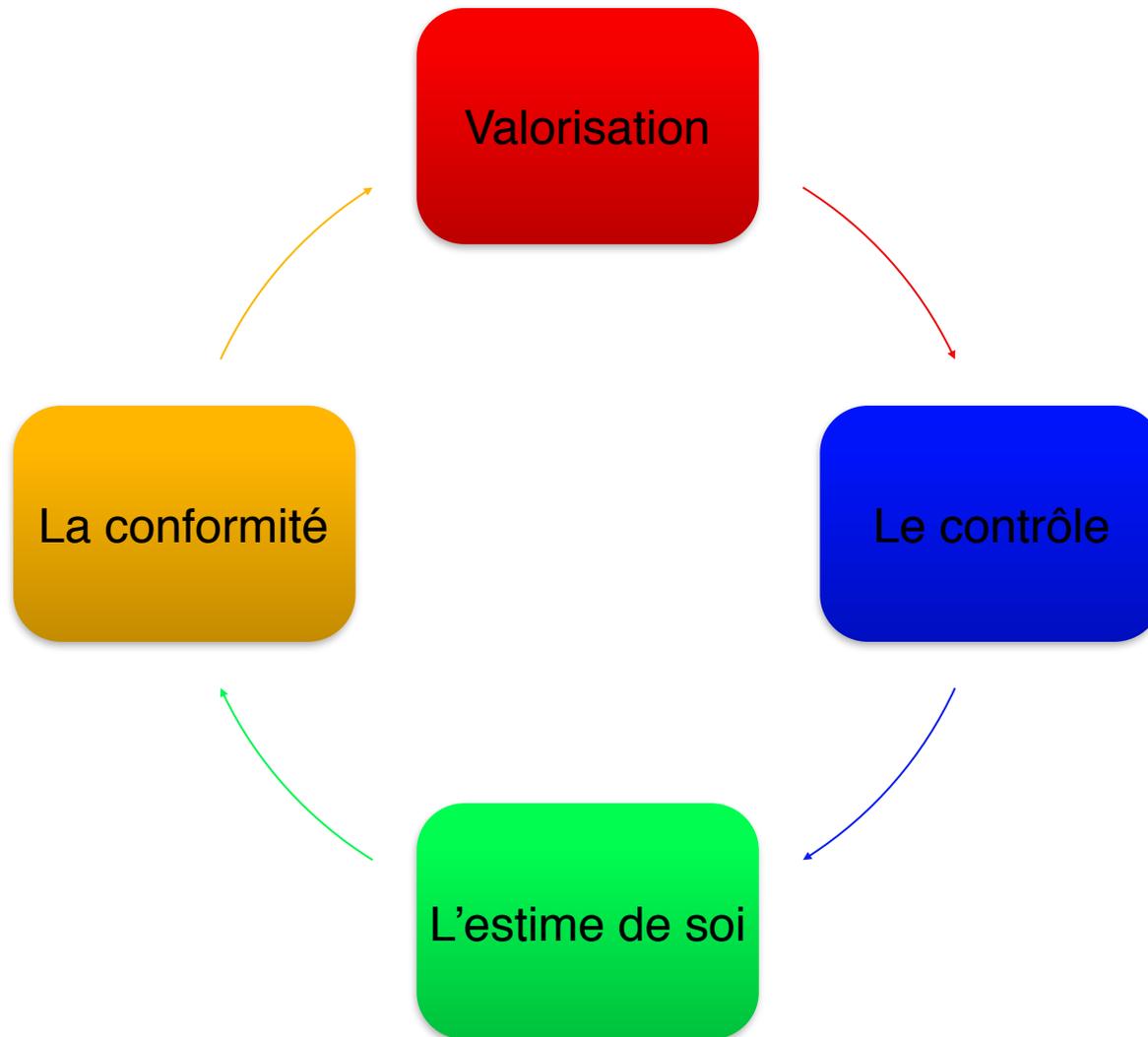
Posture face au conflit



Stratégie face au conflit



Les besoins face au conflit



GÉRER LE CONFLIT

Les éléments d'un conflit

Les étapes d'un conflit

Incompatibilité

Antécédents

- Les communications
- L'insatisfaction au regard de la satisfaction des rôles
- L'allocation des ressources
- La structure organisationnelle
- Les variables personnelles

Perception

Perception
Réaction d'opposition

Interactions

Existence d'incompatibilités

Les catégories de conflits

La gestion des conflits

Les enjeux

Les approches

- L'évitement
- La conciliation
- La compétition
- Le compromis
- La collaboration

Les stratégies de résolution des conflits

Gagnant-gagnant
Gagnant-perdant
Perdant-perdant

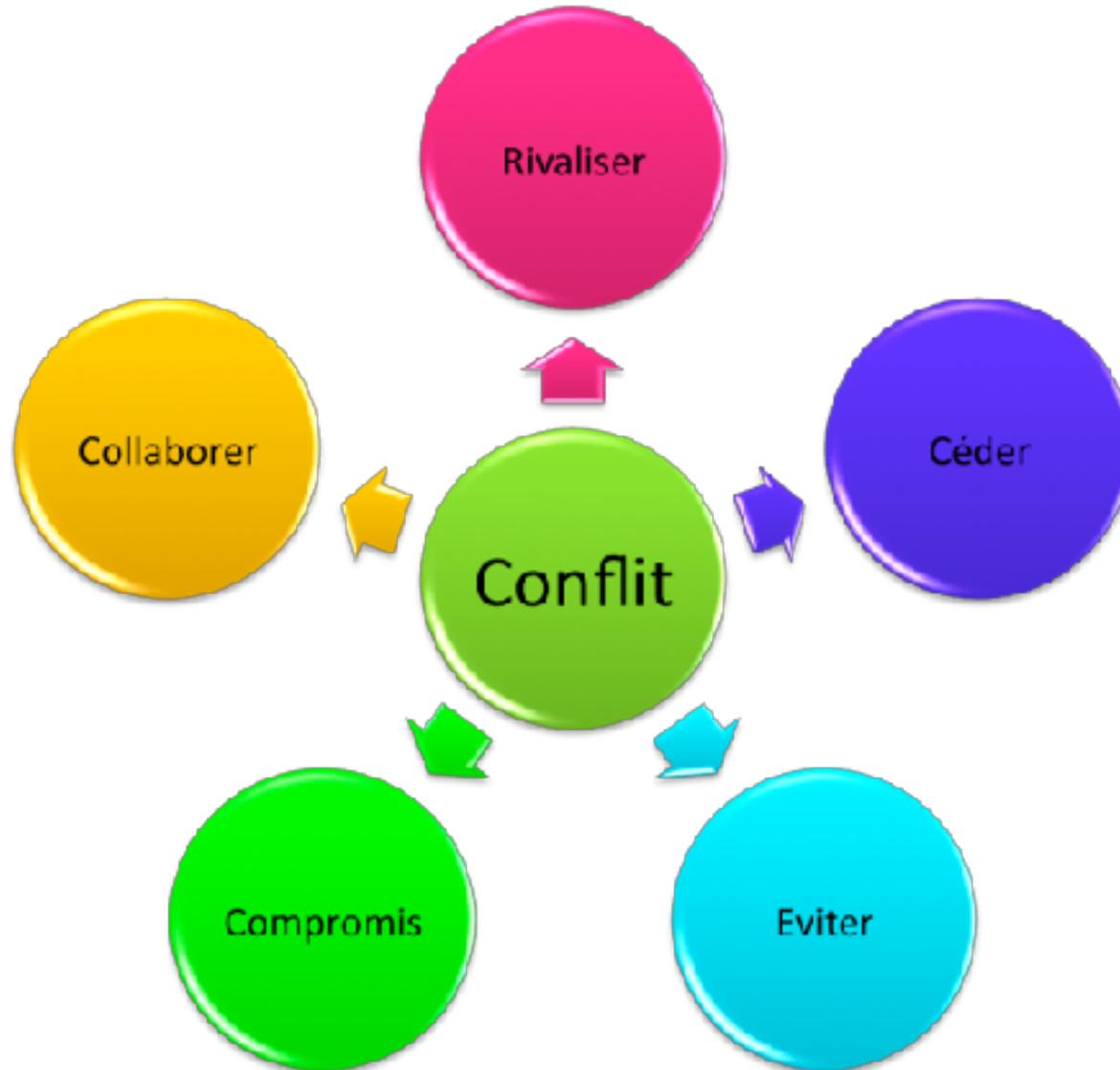
Les résultats

Conflits constructifs
Conflits destructeurs

Nature du conflit



Gérer le conflit



Rivaliser (je gagne, tu perds)



La compétition est le style approprié lorsqu'une seule personne peut obtenir le résultat désiré.

C'est le style à utiliser quand le résultat prime sur la relation.

le style compétitif permet de régler le conflit rapidement et efficacement. Ce style s'adapte bien aux situations d'urgence qui exigent une décision opportune et rapide.

Le style compétitif prend du temps et de l'énergie. Il est sage de « choisir les bonnes batailles » et de s'assurer que le résultat justifie l'investissement.

Céder (je perds, tu gagnes)



Lorsque vous cédez, ce style est pertinent lorsque la relation prime.

Il l'est également lorsque l'enjeu n'a pas d'importance pour vous, mais en a beaucoup pour l'autre.

vous devez sentir que vous avez pris consciemment une décision qui répondra aux besoins de l'autre. L'autre doit également s'en rendre compte .

Ainsi, il vous percevra comme une personne coopérative et vous pourrez demander à cette personne d'être aussi réceptive à vos besoins une prochaine fois.

Eviter (je perds, tu perds)



Quand vous évitez un conflit, il demeure et personne ne gagne. Dans ce cas vous vous empêchez de le résoudre et vous empêchez l'autre de le faire.

Il arrive que certains conflits se règlent tout seul avec le temps.

Il est sage d'éviter tout conflit qui pourrait être dangereux

L'évitement est souvent la meilleure réaction initiale quand vous n'êtes pas préparé.

C'est une bonne stratégie à court terme pour gagner du temps et comprendre comment gérer la situation.

Si l'autre personne a un délai précis, l'évitement pourrait vous avantager.

Compromis (les deux ont à gagner et à perdre)



Avec le style du compromis, vous réglez le conflit rapidement et efficacement. Dans un compromis, chacune des parties doit concéder sur certains points pour gagner sur d'autres.

Le style du compromis est pertinent lorsque le résultat est d'importance moyenne ou faible et que l'importance de la relation est plutôt élevée.

Le vrai compromis exige d'être honnête et raisonnable. Le style du compromis fonctionne bien lorsqu'il y a confiance entre les deux personnes et que leurs besoins respectifs sont bien compris.

Collaborer (gagnant-gagnant)



Dans ce cas, vous travaillez avec l'autre pour vaincre la situation au lieu de vous battre l'un contre l'autre.

Pour collaborer, il faut se faire confiance mutuellement. Il faut aussi que la solution profite aux deux parties et que chacun possède de bonnes capacités de communication et des habiletés à résoudre des problèmes.

De tous les styles, c'est la collaboration qui exige le plus de temps et d'énergie.

Utilisez-la lorsque le résultat et la relation ont une grande importance pour chacun des deux.

Synthèse

Résultat

+

0

-

R
e
l
a
t
i
o
n

+



Collaborer



Compromis



Céder

0

Rivaliser



Eviter



-

Gérer les conflits

La gestion des conflits se donne pour objectifs :

- de créer un environnement de coopération et de susciter une attitude de gain réciproque par la négociation.
- d'établir et de maintenir l'intégrité de chaque personne, et de respecter celle-ci.
- de trouver les meilleures solutions à un problème tout en préservant les relations entre les personnes impliquées dans le conflit.
- de créer et de maintenir des liens positifs.

Réduire le conflit

(selon P. Goguelin)

- Ne jamais penser que les autres sont a priori de mauvaise foi, mais admettre qu'ils ont une vue différente de la nôtre et que nous devons d'abord essayer de comprendre pourquoi.
- Savoir tout écouter et « faire vider les sacs » sans porter de jugement
- Informer et ne jamais tromper. Mettre les cartes sur la table, toujours dans la perspective d'interdépendance.
- Etre congruent.

FACILITER LA RELATION

Les déclencheurs l'agressivité

(Boettcher E.G. « Preventing violent behavior : an integrating thorical for Nursing », 1983 Perspective in psychiatric care, vol. 21, N°2, 1983)

Relation à l'autre

- Territoire
- Communication
- Estime de soi
- Sécurité
- compréhension

Relation à soi

- Autonomie
- Rythme
- Identité
- confort

Les bloqueurs de dialogue

(Selon G. Kohlrieser)

-

- Passivité
- Dévalorisation
- Manque d'honnêteté
- Ne pas être direct

~

- Réponses à côté
- Généralisation

+

- Trop de rationalité
- Trop d'émotions
- Trop de détails
- Trop abstrait

Faciliter la relation

- Demander « **comment?** Au lieu de **pourquoi?** »
- Dire « **je** au lieu de **tu** »
- La manière dont **je** communique n'est pas forcément celle que **j'attend**.

Demander comment plutôt que pourquoi !

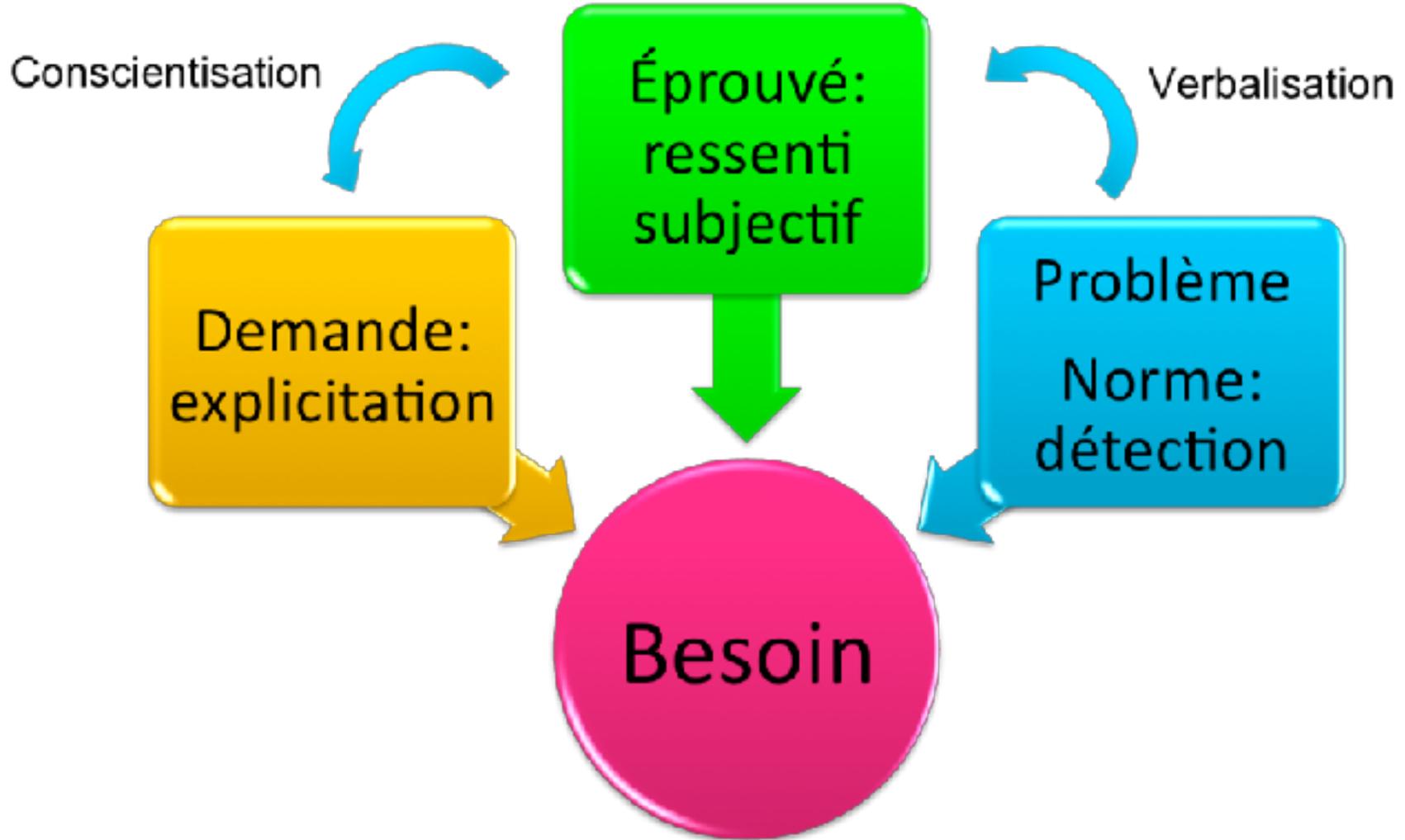
Comment ?

- Inscrit dans une dynamique
- Fait ressortir les ressources
- Amène à un récit
- Centré sur les solutions

Pourquoi ?

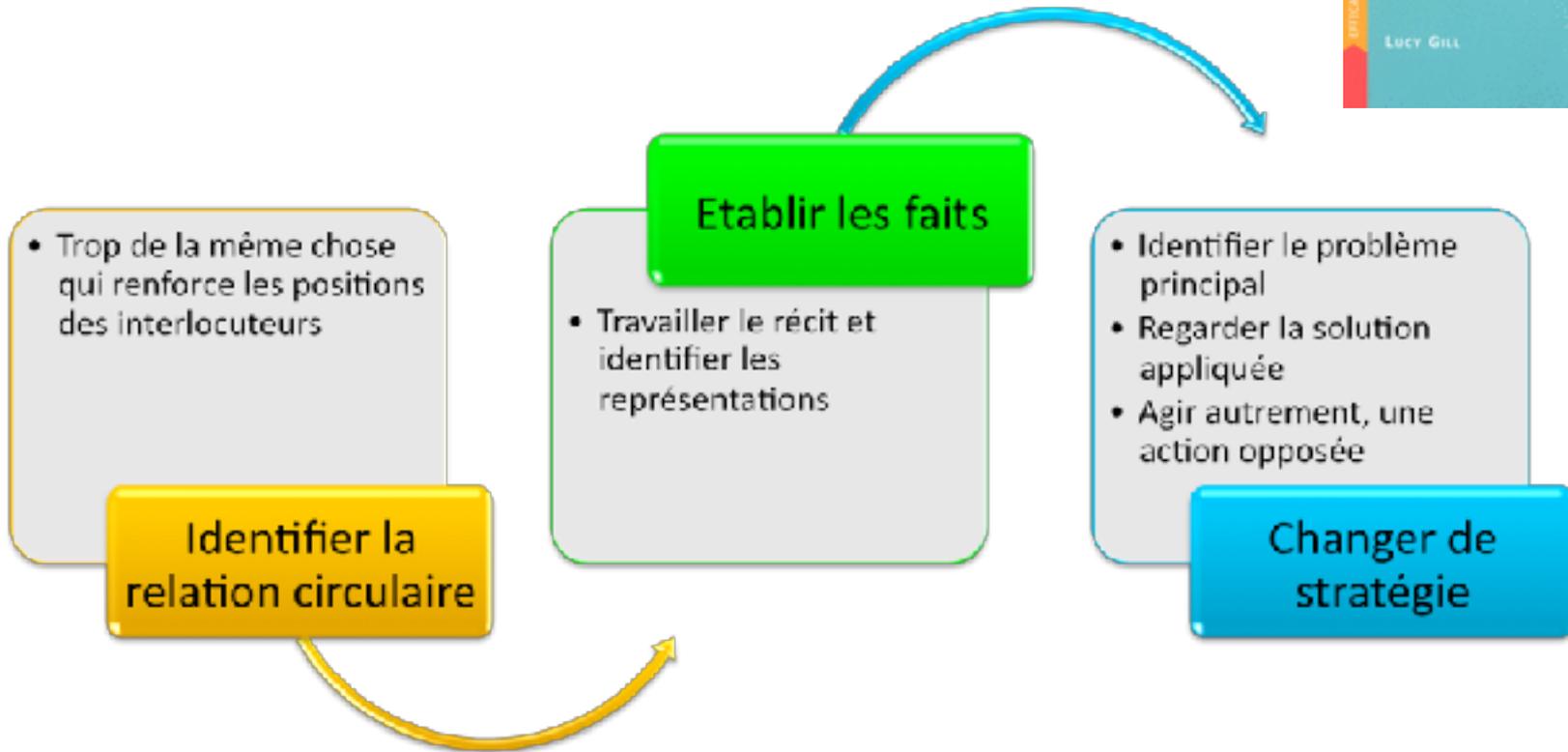
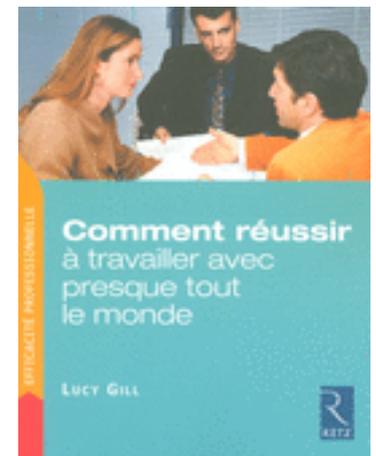
- Oblige à se justifier
- Fait ressortir ses propres carences
- Réponses courtes et fermées
- Centré sur le problème

Conscientisation du problème



Sortir des relations difficiles

CF Lucy Gill



Communiquer

Promouvoir

- Valoriser les activités de médiation auprès des acteurs et des partenaires.
- Promouvoir le projet en partenariat avec les acteurs de terrain.

Informier

- Informer et conseiller les populations par un appui personnalisé.
- Animer et ou participer à des réunions publiques.
- Rencontrer et dialoguer avec les personnes dans leur lieu de vie.

Rendre compte

- Restituer les informations recueillies aux services concernés.
- Diffuser les résultats de l'évaluation.