

3/ Relation et communication

I. La relation

Généralités

Définition: lieu de dépendance, d'influence réciproque entre deux personnes. Interdépendance du sujet avec son milieu.

On confond souvent relation et communication; la communication est un des modes d'expression de la relation, c'est un moyen à travers lequel des relations se construisent et se développent

Le langage courant lui confère un sens moins élaboré: lorsque les gens parlent de la relation, c'est souvent pour traduire le fait qu'ils entretiennent des échanges, qu'ils ont un contact avec quelqu'un
Les relations prennent la forme d'interactions qui sont déterminées par des positions sociales différentes

A cet égard, toute relation est affectée d'un coefficient de distance sociale

La relation interpersonnelle

Elle met l'accent sur le type d'échanges établis essentiellement entre deux ou plusieurs personnes et sur les sentiments éprouvés à l'égard d'autrui dans cette situation

Facteurs déterminants

- personnalité
- aptitude
- attrait physique
- l'existence ou non d'intérêts communs, d'opinions partagées

Les gens établissent des relations avec autrui, en fonction de l'attraction éprouvée envers lui. On cherche à se rapprocher de ceux qui nous ressemblent ou nous correspondent.

Les relations affectives

Les relations affectives désignent les types de relation où la dimension affective intervient de manière spécifique, comme dans les relations parents-enfants ou les relations de couple

Trois composantes essentielles:

- l'attachement: degré de lien, degré de dépendance
- l'affection: degré de sentiments éprouvés
- l'intimité: degré de proximité

La relation institutionnelle

N'est jamais une simple relation de face à face, elle se développe et s'exprime toujours à l'intérieur d'un cadre, d'un milieu social donné

Tout système social développe en son sein des modèles de relation

Il s'agit de relations organisées qui placent les individus dans un système d'échanges qui leur impose des formes de communication plus ou moins contraignantes, suivant la position occupée dans la pyramide sociale de l'organisation

Il y a des règles préexistantes: le type de relation qui en découle est celui de fonction à fonction, c'est-à-dire non plus des relations personnelles, mais des relations plus impersonnelles

Si les relations institutionnelles sont organisées suivant un modèle d'activités, elles doivent aussi être considérées comme des relations de pouvoir. Dans cette perspective, le pouvoir n'est plus défini comme un attribut personnel, mais bien comme un processus relationnel

Il s'agit aussi de relations morcelées. Une organisation découpe les relations suivant les tâches imposées à chacun et les fonctions qui lui sont liées

Les relations institutionnelles se définissent aussi comme des relations conflictuelles. On a souvent tendance à présenter la dimension conflictuelle des relations comme négative, en réalité le caractère conflictuel de la relation est une dimension inhérente au fonctionnement social et institutionnel

Au niveau interpersonnel, on peut observer des relations conflictuelles liées à des désaccords ou des antipathies qui se traduisent par des comportements de rejet et des sentiments de mépris voire de haine

Au niveau intergroupe, ces relations peuvent apparaître comme des services qui doivent coopérer, mais qui se développent, par exemple, des modes de communication qui freinent la bonne réalisation des activités

Il peut se créer aussi des coalitions, des affiliations

La relation sociale

Il s'agit d'abord de relations structurées par la distance sociale

Il s'agit également de relations marquées par les multiples facteurs de différenciation qui interviennent entre les individus et les groupes

Contexte de la relation

De ce point de vue, il n'existe pas de relation sans rôle

Par exemple: le terme de relation "soignant/soigné" ou de "médecin/malade" révèle le fait que l'on est dans un cadre social particulier qui est celui du contexte hospitalier ou thérapeutique

Conclusion

Quel que soit le type de relation, nous avons tendance à nous comporter à l'égard des autres, suivant les perceptions que nous en avons

A cet égard, la relation de soins n'échappe pas à ce mécanisme, elle ne peut donc être réduite à un simple geste thérapeutique neutre et purement technique, car elle met en jeu les mêmes processus que ceux observés dans toute relation

II. La communication

Généralités

Dépend du type de relation entre les interlocuteurs

Nécessite des règles communes pour la compréhension des messages

Méta-communication: communiquer sur la communication afin de corriger les dérèglements des codes

Canaux de communication

L'émetteur est celui qui envoie le message

Le récepteur est la personne à qui ce message est concerné

Le message c'est l'ensemble des signes que l'émetteur adresse au récepteur, c'est le contenu

Le canal est le moyen de transmission, visuel ou sonore, utilisé pour établir la relation entre l'émetteur et le récepteur

Rôle des émotions: nos émotions sont influencées par celles de l'interlocuteur et le codage et le décodage de l'information est lui aussi influencé par nos émotions
Il est impossible de ne pas communiquer (communication verbale ou non verbale)

Les interactions

Symétriques

- relation qui vise à l'égalité
- comportement en miroir
- escalade

Complémentaires

- intensification de la différence: position haute et basse

A éviter: la permanence de symétrie ou de complémentarité

Axes de communication

Comporte deux aspects:

- le contenu
- la relation: l'étude de la relation peut aider à comprendre la manière et les règles de communication

Techniques de communications

- La reformulation: moyen de montrer que nous avons entendu et compris
- La clarification: permet de repréciser
- La focalisation: concentration sur un problème
- L'information: renseigner le patient sur sa santé
- Le silence
- Argumenter
- Faire des observations
- Encourager le patient
- Explorer
- Exprimer le doute
- Exprimer son accord
- Négocier
- Suggérer la collaboration
- Prendre parti
- Commentaires stéréotypés
- Interpréter
- Conseiller
- Démentir
- Encourager la suite de la conversation
- Manifester de l'acceptation
- Minimiser l'importance des sentiments ressentis

A utiliser avec prudence et discernement: toute technique n'est pas à employer
Trouver ses outils au bon moment par rapport au contexte et au sujet