Sciences Médico-Sociales

La communication

Contexte 2

Séance 1 : Formes, rôles et contexte de la communication

Objectifs : être capable de (EC) selon le contexte professionnel :

* analyser la variété des situations de communication (prise en compte signes verbaux, non verbaux)
* identifier la diversité des formes de communication (écrite, orale, visuelle)
* expliciter les fonctions de la communication (entre les personnes, entre les structures…)
* repérer les facteurs qui influencent la communication entre les personnes (facteurs favorisants, freins)

Situation professionnelle :

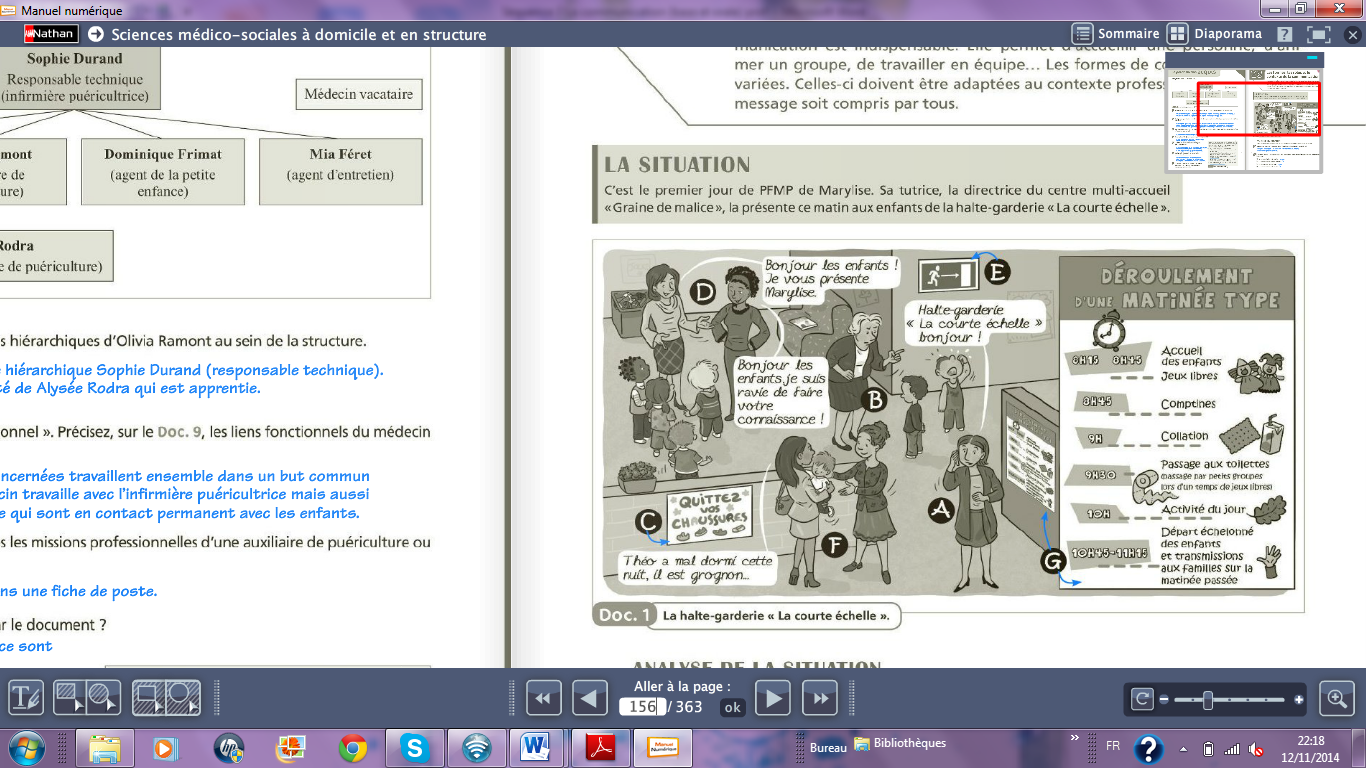
Vous intervenez au multi-accueil Marie Antoinette Goubelly. Vous accueillez une stagiaire, Marilyse. Vous la présenté au reste du groupe dont vous avez la charge. Durant un échange avec Marilyse, elle vous demande de l’aider à récolter des informations sur les différents supports de communication que l’on peut trouver dans la structure.

Analyse de la situation

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qui** | **Quoi** | **Quand** | **Où** | **Comment** | **Pourquoi** |
| Intervenant (moi)  Marilyse (stagiaire)  Groupe d’enfant | Accueillir et présenter la stagiaire  Récolter des informations sur les supports de communication | Premier jour de stage de Marilyse  Echange entre Marilyse et l’intervenant | Au multi-accueil Marie Antoinette Goubelly | Présentation orale de Marilyse au groupe  Connaissant la structure et les documents qu’ils utilisent | Pour que les enfants identifient Marilyse comme une stagiaire  Pour aider Marilyse durant sa PFMP afin qu’elle connaisse la structure |

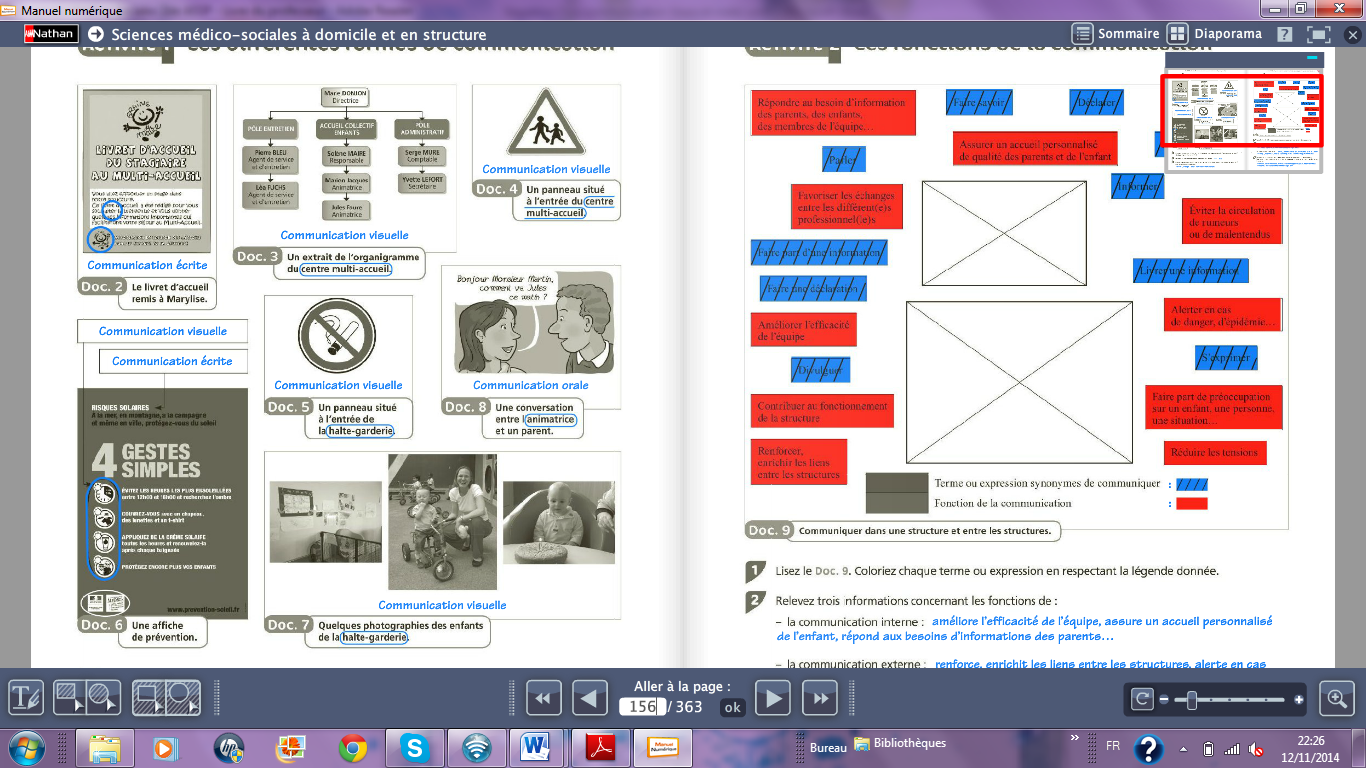
1. Variété de situation de communication

* Observer le Doc 1. Indiquer la (ou les) lettre(s) de la situation correspondant aux affirmations suivantes.
  + La communication est verbale : **A,D,F**
  + La communication est non verbale : **B**
  + La communication est écrite : **C,G**
  + La communication est visuelle : **E**



1. Diversité des formes de communication

* Observer les Docs 2,3,4,5,6,7 et 8. Indiquer, pour chacun d’eux, la forme de communication (écrite, orale, visuelle) dont il s’agit.
* Entourer en bleu celui qui est à l’origine de chaque document.
* Nommer d’autres supports (4) ne figurant pas dans les docs 2 à 8 et pouvant

*La lettre, le compte-rendu, le courrier électronique, la note d’information…*

**A RETENIR**

***Schéma de communication : (jeu de rôle : intervenant dde à la stagiaire de changer Timéo mais Marylise ne comprend pas ce qu’elle doit changer)***

MESSAGE

CANAL

EMETTEUR

RECEPTEUR

RETROACTION

**Message**: information échangée entre deux ou plusieurs individus

**Émetteur**: auteur du message

**Récepteur**: destinataire du message

**Canal**: moyen permettant la transmission de l’information (écrit, oral ou audiovisuel)

**Code** : langage utilisé pour transmettre le message

**Rétroaction ou feed-back** : Le récepteur peut devenir émetteur en renvoyant un signal : c’est le feed-back, un processus de régulation de la communication qui permet à l’émetteur originel de savoir si le récepteur a bien compris le message et de l’adapter en conséquence.

* Les formes de communication :
  + Les **communications verbales et non verbales** permettent de transmettre un message grâce à la parole et aux gestes. (paralangage)
  + La **communication écrite et orale** doit permettre d’exprimer un message de manière correcte.
  + La **communication visuelle** illustre un message par l’image (logo, pictogramme…)

1. Fonctions de la communication

* Faire l’activité 3 p15-16.

1. Facteurs qui influencent la communication entre les personnes

* **Facteurs favorisant la communication**

Être attentif et à l’écoute.

Formuler un message clair, précis, complet.

Prendre en considération les réactions de l’autre.

Avoir une syntaxe correcte et sans faute.

Avoir le même groupe d’appartenance, c’est-à-dire le même milieu socioculturel.

Utiliser un canal et un outil adaptés au message.

Exercice pour trouver ces facteurs :

* Vidéo : les petits platons
  + Pourquoi les enfants comprennent ce le philosophe veut leur dire ?
    - Etre attentif et à l’écoute ;
    - Formuler un message clair, précis et complet ;
    - Prendre en considération les réactions des autres
* Vidéo : Cancer colorectal
  + Comment le message de cette vidéo est efficace ?
    - Avoir une syntaxe correcte et sans faute
    - Avoir le même groupe d’appartenance (langage correct et non médical)
    - Utiliser un canal et un outil adapté au message (audiovisuel, dessin)
* **Freins à la communication**

Obstacles du domaine culturel : langage mal compris, langue étrangère, mots complexes..

Obstacles du domaine affectif : le trac, la jalousie

Obstacles du domaine technique : ligne téléphonique occupée, bruit…

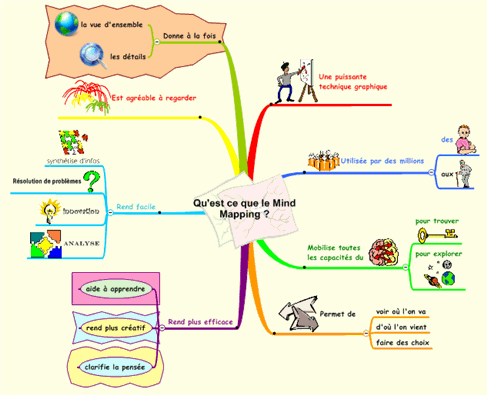
Obstacles du domaine institutionnel : fonctionnement de la structure, horaires décalés…

Exercice : jeux de rôle les un à la suite des autres

* Monsieur Rodriguez ne parle pas français et veut savoir comment faire pour aller CPAM. Il demande à Mme Durand, travailleur social de lui montrer son chemin.
* Louise animatrice doit aller voir la directrice du centre social pour lui parler du problème qu’elle a rencontré ce jour avec Mehdi. Elle a le trac.
* Julien et Lucie animateur au multi accueil échangent sur leur travail, sur l’avancé de leurs ateliers au téléphone. Les enfants sont dans la salle ou Lucie reçoit l’appel téléphonique.
* Amandine arrive au travail et Lucie sa collègue lui demande si elle a son matériel pour la sortie poney d’aujourd’hui. Amandine s’exclame car elle n’est pas au courant de cette sortie car elle avait prévu des activités manuelles. Lucie lui annonce que cette sortie est prévu depuis la semaine dernière mais qu’elle n’a pas eu l’information car elle ne travaille pas le lundi soir ; jour de la réunion.

**Bilan de la séance** : mind map sur freemind à réaliser (arborescence d’idée avec des questions) . A compléter avec la séance 2.

Exemple :



1. Analyse d’une situation professionnelle

Situation : Josiane est employée au multi accueil Marie Antoinette Goubelly. Elle est en train de chanter une comptine mimée avec les mains à Jean, 6 mois, qui la regarde fixement en souriant.

MESSAGE : comptine chanté

CANAL : Oral, verbal OUTIL : la voix

EMETTEUR : Josiane

RECEPTEUR : Jean

RETROACTION : sourire

Structure : multi accueil Marie Antoinette Goubelly

Paralangage utilisé (non verbal) :

* pour Josiane : les bras et les mains
* pour Jean : le sourire et le regard

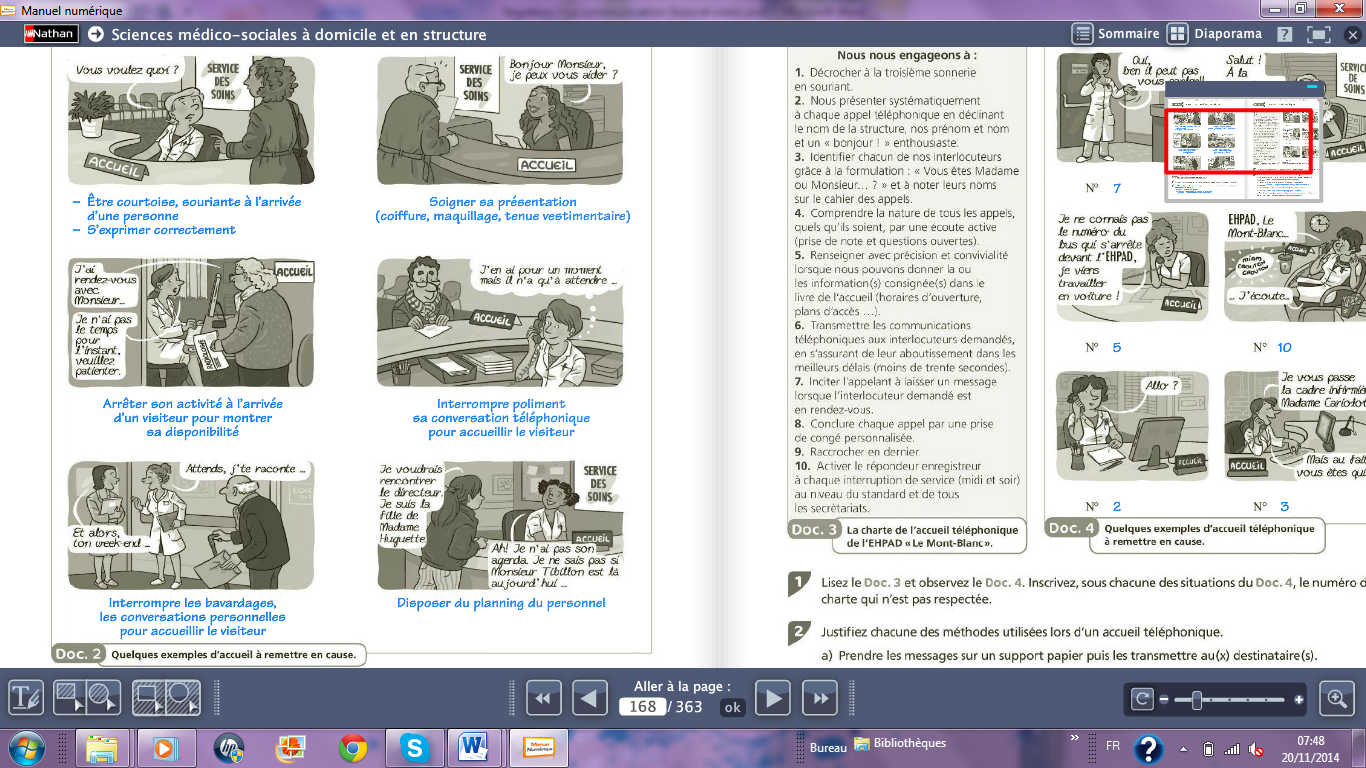
Séance 2 : Communication orale

Objectifs : être capable de (EC) selon le contexte professionnel :

* Repérer les principes de la communication orale.
* Analyser et justifier les méthodes et les moyens utilisés dans une situation d’accueil direct, dans un accueil téléphonique, dans la transmission orale d’informations à des usagers, des pairs, à la hiérarchie.
* Identifier les critères d’une communication efficace.
* Proposer des attitudes adaptées face à une situation de communication orale difficile.

1. Principes de la communication

* Faire l’activité 1 p17-18

1. Situation d’accueil direct

1 Observer le document 1, identifier pour chaque situation la ou les règles d’accueil non respectés.

2 Justifier l’obligation du respect des règles dans une situation d’accueil d’un bénéficiaire, de sa famille ou de son entourage.

Assurer un accueil de qualité

Contribuer à l’image de marque de la structure

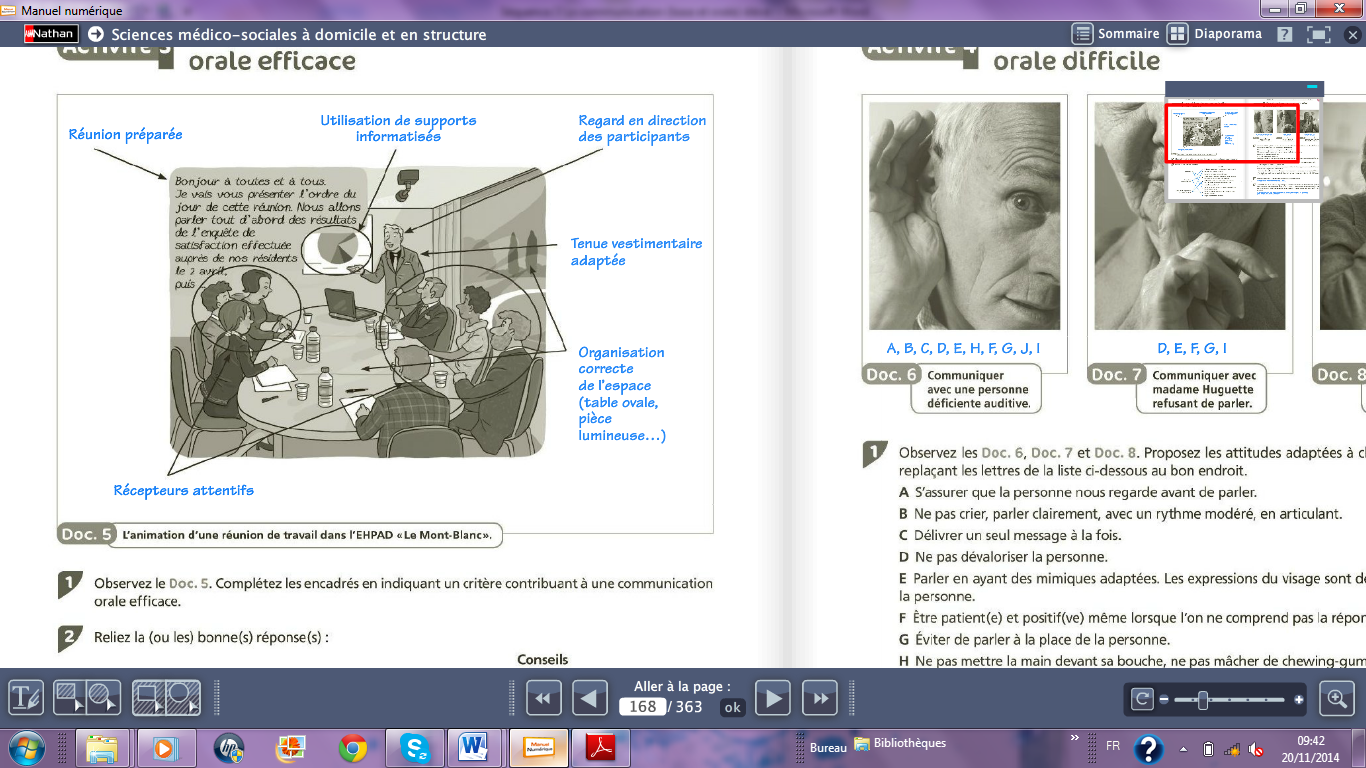
Assurer le bon fonctionnement de la structure

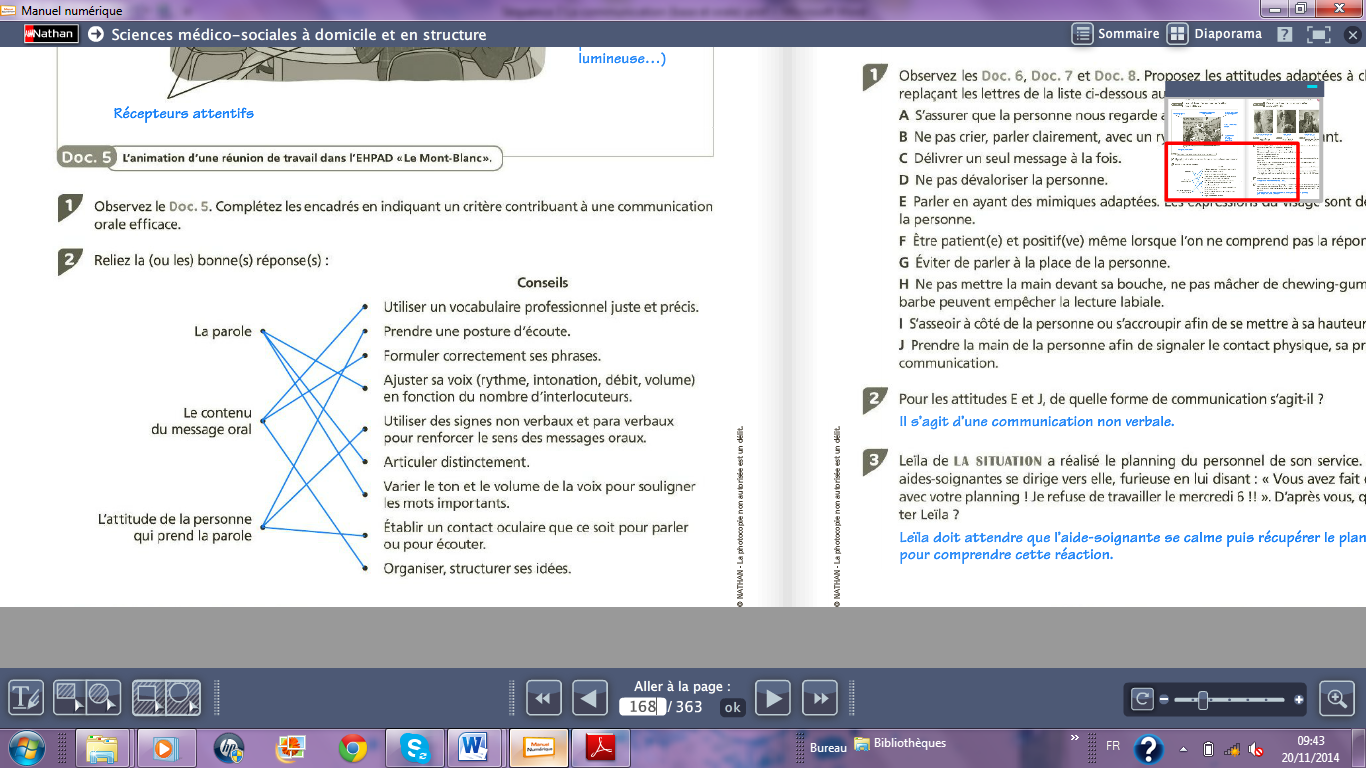
Permet à l’usager de se sentir en confiance, compris et être bien informé

1. Situation d’accueil téléphonique

* Faire l’activité 3 p20-21

1. Critères d’une communication orale efficace





1. Attitude face à une situation de communication difficile

Vidéo pour la personne aggressive :

<http://www.allodocteurs.fr/actualite-sante-aidants-familiaux-comment-agir-face-a-l-agressivite-d-un-malade--4855.asp?1=1>

Vidéo pour la personne déficiente auditive :