

### Mini Synthèse: La communication interpersonnelle/ de groupe

La communication interpersonnelle se définit tout simplement par l'interaction entre au moins deux individus.

Nous pouvons mesurer sa qualité grâce au type de relation des individus présent (**attitude de communication**), l'**efficacité du message transmis** et la qualité de transmission du message (**rétroaction du récepteur**).

L'attitude de communication peut être évaluée de 6 façons différentes:

**L'attitude du jugement** pouvant être de valeur positive (rassurante mais en contrepartie stopper toute volonté de remise en question) ou négative (blocage ou agressivité mener à une réduction de la motivation à s'exprimer). **L'attitude d'interprétation** pouvant mettre une fausse idée en tête si l'interprétation et risque de blocage plus important suites au mécanismes de défense si l'interprétation est juste. **L'attitude d'aide et de solution** se concentre sur les solutions et non sur le problème lui-même. Cette attitude est l'aboutissement d'une attitude d'écoute. **L'attitude d'aide et de soutien** est une dédramatisation rassurante diminuant l'anxiété à court terme mais risquant de l'augmenter à long terme si l'individu ne résout pas son problème. **L'attitude d'enquête** pousse à poser des questions sur la pensée de l'autre. Question ouverte pour la liberté de penser et question pointue pour des interrogatoire par exemple. **L'attitude de compréhension** consiste à clarifier les propos de l'autre en les reformulant le plus fidèlement possible. Elle peut éviter le quiproquo ou l'incompréhension, cependant, une difficulté à créer les conditions d'une véritable écoute en émane.

**Il n'y a pas de comportement meilleur à avoir**, un comportement se choisit en rapport avec le contexte et l'interlocuteur en face. On a tendance à adopter le plus souvent les attitudes les plus directives tout en sachant qu'elle entraîne un sentiment d'incompréhension.

Pour ce qui est du message efficace peut être **concis** (message qui va à l'essentiel), **complet** (Qui, Quand, Où, Quoi, Comment, Pourquoi, Combien), **clair** (moins d'interprétation possible, sans ironie ou ambiguïté) ou **assumé** (mettre en avant la subjectivité d'un jugement).

La rétroaction est aussi appelée feed-back (manière dont le message a été transmis, reçu et compris par le destinataire). Il est indispensable pour une véritable communication, il sécurise à la fois l'émetteur et le récepteur. Il peut être demandé de façon non-verbale (cherche à capter le regard, gestes, respiration) ou inviter verbalement suite à une formulation, une intonation ou un silence. Pour cela, faire preuve d'une **écoute active** (attitude d'empathie, pas trop réactif, attentif et ouvert).

La reformulation est faite en fonction de notre compréhension, de notre intention portée à l'interlocuteur et de notre mémorisation des choses entendues.

Pour finir, afin de réussir son feedback il faut créer un climat de confiance, s'assurer que chacun a bien conscience de sa nécessité, trouver le bon endroit et le bon moment et le faire rapidement. Il doit être clair, concis et précis avec des informations sur le comportement ou les faits mais non pas des personnes.