


TITRE : Les 12 obstacles à la communication

 FACETTE : Coéquipier

SOURCE : Extrait de *Parents efficaces* (Dr Thomas Gordon) adapté par Cible Famille  
Brandon

Lorsque l'on vit un problème, on saute souvent sur l'occasion pour prodiguer de « bons conseils », enseigner d'après notre « expérience » ou questionner plus longuement pour connaître tous les « détails ». Ces attitudes créent parfois plus de problèmes qu'elles n'en règlent et risquent de couper la communication entre les coéquipiers.

Voici nos descriptions de douze moyens les plus souvent employés pour tenter d'aider à résoudre un problème. La plupart du temps, ils n'atteignent pas leur but et se transforment en obstacles à la communication. Il est important de noter que ces douze réponses typiques constituent des obstacles seulement lorsque le comportement de l'autre se situe dans une zone de problème. Souvent, lorsqu'un comportement ne cause aucun problème, certains de ces messages peuvent être efficaces et utiles (ex. : Poser des questions, blaguer, discuter). Cependant, il ne nous semble jamais approprié ni utile de ridiculiser quelqu'un ou de le dévaloriser.

### 1 – Donner des ordres, Commander

« Tu dois... » « Fais cela... » « Tu feras ceci... »

- Suscite la crainte ou l'opposition active ;
- Incite à une épreuve de force ;
- Invite à la vengeance.

### 2 – Avertir, Menacer

« Sinon, tu... » « Tu ferais mieux de... »

- Peut susciter la crainte, la soumission ;
- Oblige à vérifier les conséquences annoncées ;
- Peut faire naître la rancœur, la colère, la révolte.

### **3 – Moraliser, Prêcher**

**« Tu devrais... » « C'est ta faute... » « Tu aurais dû... »**

- Fait naître des sentiments de culpabilité ou « d'obligation » ;
- Peut inciter l'autre à s'ancrer davantage dans sa position, à se défendre et se justifier ;
- Indique à l'autre qu'on manque de confiance en lui et qu'on ne se fie pas à son sens de responsabilité.

### **4 – Conseiller, Donner des solutions**

**« À ta place je... » « Essaie donc de... » « Je te conseille de... »**

- Sous-entend que l'autre est incapable de résoudre lui-même son problème ;
- Empêche l'autre de réfléchir à son problème, d'envisager des solutions et de les essayer ;
- Peut amener la dépendance ou la résistance.

### **5 – Argumenter, Persuader par la logique**

**« Voici pourquoi tu as tort... » « Oui, mais... » « Les faits prouvent que... »**

- Oblige l'autre à se défendre et à argumenter de sa part ;
- Amène souvent l'autre à se fermer et à devenir moins réceptif ;
- Pousse l'autre à se sentir inférieur et incompetent.

### **6 – Juger, Critiquer, Blâmer**

**« Tu ne raisonnes pas avec tout ton bon sens » « Tu es paresseux... »**

- Amène l'autre à se sentir incompetent, stupide, incapable de se servir de son jugement ;
- Coupe la communication car l'autre n'ose plus parler de peur d'être mal jugé ou de «se la faire boucler » ;
- L'autre s'identifie souvent au jugement (« Je suis méchant ») ou il contre-attaque (« Et toi, tu n'es pas si brillant »).

### **7 – Complimenter, Approuver**

**« Oui Là tu fais bien » « Tu as bien raison... »**

- Indique des exigences très fortes et une surveillance étroite de l'autre ;
- Peut être perçu comme du paternalisme ou comme une façon détournée d'obtenir un comportement précis ;
- Peut faire naître de l'anxiété lorsque l'image qu'a l'autre de lui-même ne correspond pas aux compliments reçus.

## **8 – Humilier, Ridiculiser**

**« Ça va, fin finaud »**

- Peut amener l'autre à se sentir rejeté, inférieur ;
- Peut détruire l'estime de lui-même ;
- Provoque souvent des ripostes verbales.

## **9 – « Psychanalyser », Diagnostiquer**

**« Ton problème à toi, c'est... » « Tu es simplement fatigué » « Tu ne voulais pas vraiment dire cela »**

- Ces réponses sont parfois menaçantes et frustrantes ;
- L'autre peut se sentir coincé, mis à nu ou incompris ;
- Coupe la communication par crainte d'incompréhension ou d'insinuation.

## **10 – Rassurer, Consoler**

**« Ne t'inquiète pas » « Ça ira mieux » « Allons, courage »**

- L'autre se sent incompris ;
- Suscite de forts sentiments d'hostilité (« C'est facile à dire ») ;
- L'autre interprète souvent le sens du message comme « Ce n'est pas bien de ressentir cela ».

## **11 – Enquêter et Questionner**

**« Pourquoi...? » « Qui...? » « Qu'as-tu...? » « Comment...? »**

- Pour éviter des critiques ou d'autres commentaires désobligeants, l'autre répond souvent à ces questions par des réponses évasives, des demi-vérités, des mensonges ou des banalités ;
- Il devient parfois anxieux ou craintif parce qu'il ne sait pas où l'autre veut en venir ;
- Par ses questions, la personne amène l'autre à dévier de son véritable problème et à s'engager sur de fausses pistes.

## **12 – Dévier, Blaguer, Esquiver**

**« Parlons de choses plus agréables... » « Ça irait tellement mieux si tu devenais chef du pays »**

**Garder le silence ou tourner le dos à la conversation**

- Suggère d'éviter les difficultés au lieu de les affronter ;
- Laisse croire que les problèmes sont banals, insignifiants ou sans importance ;
- Invite l'autre à ne pas se confier, à taire les difficultés qu'il éprouve.