

# Les 12 obstacles à la communication de Thomas Gordon

Deux choses à savoir sur ces obstacles :

Il s'agit d'obstacles principalement lorsque l'autre personne éprouve un problème ou des sentiments forts (quand « l'autre a un problème »). Lorsque la relation se situe dans la « zone sans problème », bon nombre d'entre eux ne sont pas des obstacles (par exemple, plaisanter, poser des questions, etc.). D'autres, comme les insultes ou le fait de ridiculiser, sont forcément toujours risqués et causent fatalement des problèmes.

Vous n'êtes pas une « mauvaise » personne parce que vous vous exprimez parfois avec ces obstacles. Vous faites simplement ce qu'on vous a appris à faire pour essayer d'aider les autres.

## 1) Donner des ordres, commander

« Tu dois... », « Fais ceci... », « Arrêtez de faire cela... »

Cela met généralement l'autre dans une attitude soit de soumission soit de rébellion. C'est une épreuve de force qui peut créer plus de la résistance voire de l'hostilité, qui s'exprimera sur le moment ou plus tard.

## 2) Menacer

« Si tu continues... », « Tu ferais mieux de... sinon... », « Si jamais tu t'obstines à... voilà ce qui va se passer... »

C'est aussi un rapport de force qui est installé ainsi. On cherche à instiller la crainte et la soumission.

## 3) Faire la morale, culpabiliser

« Tu devrais... », « Tu ne devrais pas... », « Tu aurais dû... », « C'est de ta faute si... »

Cette communication cherche à activer la prise de conscience par un sentiment de culpabilité. Cela peut générer une baisse de confiance et un repli sur soi, ou un désir de se justifier, de se défendre ou encore de rejeter la « faute » sur autrui.

## 4) Donner des solutions, des conseils

« Ce que je ferais à ta place c'est... », « Je te conseille de... », « Fais plutôt ceci... »

Envoie comme message que l'autre n'est sans doute pas capable de résoudre ses propres problèmes. Peut l'empêcher de réfléchir par lui-même et d'accéder à l'autonomie.

## 5) Chercher à convaincre, à persuader

« Oui, mais... », « Les faits prouvent que... », « Voilà pourquoi vous avez tort... »

Peu adapté si les émotions sont fortes. Entraîne généralement une bataille d'arguments pour savoir qui a raison ou tort, qui est plus intelligent.

## 6) Porter un jugement, critiquer

« Vous êtes ceci... ou cela... », « Tu manques de maturité », « Tu devrais faire preuve de plus de bon sens »

L'autre peut s'identifier au jugement, se sentir bête ou incompetent et se refermer. Cela peut aussi l'amener à contre-attaquer (« Et toi ? N'es-tu pas ceci... ou cela... ? »).

## 7) Faire des louanges, complimenter

« Tu as entièrement raison », « Tu fais un très bon travail », « Je suis d'accord »

Peut être perçu comme une forme de paternalisme ou de la manipulation s'il y a un doute sur la sincérité. Peut créer une attente anxieuse si l'autre ne se sent pas à la hauteur des compliments.

## 8) Humilier, ridiculiser

« Oui mon garçon, c'est ça, cause toujours », « Jamais entendu une excuse plus stupide », « Et dire que certains sont payés pour faire ce genre d'inepties... »

Attaque l'estime de soi et crée un sentiment de rejet et d'incompréhension. Peut faire réagir agressivement.

### 9) Diagnostiquer, interpréter

« Vous dites ça parce que vous voulez vous venger de... », « Ce n'était pas ton intention profonde, c'est parce qu'il t'a provoqué », « A mon avis, vous êtes juste fatigué, c'est la raison de votre attitude »

Peut être totalement à côté de la plaque et envoie un message d'incompréhension et de manque d'écoute. Même si ce qui est exprimé est proche de la réalité, cela donne alors l'impression d'être mis à nu, piégé, acculé.

### 10) Rassurer, consoler

« Ne t'inquiète pas », « Courage ! », « Je suis là, moi », « Ne t'en fais pas, demain ça ira mieux », « C'est pas grave... »

Minimise ce que l'autre est en train de vivre et crée un sentiment de non prise en compte, d'incapacité à se mettre à sa place. Peut aussi donner l'impression que la personne ne devrait pas ressentir ce qu'elle ressent.

### 11) Poser des questions, mener l'enquête

« Pourquoi ? Avec qui ? Depuis quand ? Comment ? Combien de temps ? Où exactement ? ... »

Dans une relation d'aide ou de simple écoute, nous posons souvent trop de questions parce que cela nous rassure et nous donne l'impression d'avoir du contrôle sur la situation. C'est aussi parfois pour accélérer le processus.

Mais les questions peuvent être intrusives ou ne servir que la curiosité de celui qui les pose. Elles peuvent aussi orienter de manière importante l'expression de l'interlocuteur et lui faire dire ce que l'on souhaite entendre... amenant une éventuelle recherche de solutions sur de fausses pistes.

### 12) Détourner l'attention, esquiver ou pratiquer un humour inapproprié

« Parlons d'autre chose... », « Evidemment, si tu étais le grand chef ça ne serait pas arrivé... », « Au fait, tu es au courant de... »

Souvent par gêne ou maladresse, nous cherchons à éviter certaines discussions ou certains problèmes que nous ne voulons pas traiter. Alors, nous changeons de conversation, nous tentons une petite blague pour détendre l'atmosphère ou adoptons un ton sarcastique.

Cela peut être vécu comme une invitation à ne pas aborder les problèmes, à ne pas se confier, et induire une perte de confiance dans la relation. L'autre message envoyé est aussi que les problèmes de l'autre ne sont pas importants, négligeables, puisqu'ils sont balayés d'un revers de main.