

COMMUNICATION : Les incompréhensions sont inévitables. Celles-ci résultent de nombreux facteurs, de sorte qu'il n'existe pas de solution toute faite pour les éliminer. Par contre, une attitude ouverte, orientée vers la clarification permet de minimiser leurs conséquences.

Incompréhensions : que faire ?



L'incompréhension fait partie de l'expérience de chacun. Nous connaissons tous la frustration de ne pas être compris par nos interlocuteurs. De même, nous nous sommes tous retrouvés en face de personnes que nous n'arrivions pas à comprendre. « *Tu ne me comprends pas !* », « *Vous ne pouvez pas me comprendre !* », « *C'est incompréhensible* », « *Je n'arrive pas à comprendre mon mari* », etc. La communication semble donc truffée d'incompréhensions. C'est pourquoi je propose cette semaine une réflexion sur l'origine et les moyens d'améliorer les situations d'incompréhension.

« Tu ne me comprends pas ! »

Qu'est-ce qu'une incompréhension ? Classiquement, on se représente le processus de la communication de façon linéaire : un émetteur transmet un message vers un récepteur. Cette transmission peut être perturbée à chaque étape du processus. L'émetteur peut par exemple formuler son message de manière confuse, utiliser des mots inadéquats pour traduire ses idées ou encore être incapable d'articuler ses phrases distinctement. Le message est ainsi altéré et les chances qu'il soit décodé de façon correcte sont fortement réduites. Un émetteur transmet un message vers un récepteur. La transmission du message peut elle aussi être parasitée : environnement trop bruyant (il n'y a qu'à essayer de tenir une conversation dans une discothèque ou sur un quai de gare pour s'en convaincre) ; ligne téléphonique saturée par des grésillements ; trop grande distance entre les interlocuteurs ; etc. Ici, ce n'est pas l'émission du message qui est en cause, mais la qualité de sa transmission vers le récepteur.

Réception défectueuse

C'est enfin la réception du message qui peut être troublée. Par exemple, le destinataire ne connaît pas la langue dans laquelle est formulé le message, le sens de certains mots lui échappe, il n'écoute pas ce qu'on lui dit ou encore il n'arrive pas à se représenter ce qu'on tente de lui communiquer. Il n'y a dans ce cas rien à reprocher à l'émission et à la transmission du message : l'incompréhension résulte uniquement d'une réception défectueuse.

La communication naît de l'interaction

L'incompréhension est le fruit d'une multitude de facteurs différents. Il n'est donc pas possible de proposer une solution valable pour toutes les situations. Par contre, deux attitudes me semblent utiles de façon générale. La première consiste à ne pas rejeter la responsabilité de l'incompréhension sur l'autre uniquement. La communication naît de l'interaction. Elle résulte du comportement de tous les interlocuteurs. On ne peut par conséquent jamais être certain que le problème provienne uniquement de l'autre. Dans ce sens, des phrases comme « *Tu ne me comprends pas !* » sont à bannir, car elles sont accusatrices. Elles suggèrent que de notre côté tout est correct et que l'autre est entièrement responsable du problème. Pour relever une incompréhension, une phrase comme « *On ne s'est pas compris !* » me semble préférable.

« Pouvez-vous répéter s'il vous plaît ? »

La deuxième attitude concerne l'envie de lever les incompréhensions. En effet, on peut se plaindre des malentendus, on peut accuser notre interlocuteur, on peut maudire notre opérateur téléphonique, on peut regretter de n'avoir pas appris plusieurs langues. Ces réactions permettent peut-être de se défouler (et encore !), mais ne sont d'aucune utilité pour aller de l'avant. Au contraire, essayer de trouver des solutions pour améliorer la communication me semble beaucoup plus efficace. Face à des incompréhensions, je

suggère de poser des questions. Par exemple : « *Que veux-tu dire par là ?* » « *Pouvez-vous répéter s'il vous plaît ?* » « *Je ne suis pas sûr d'avoir bien compris, pourriez-vous me l'expliquer à nouveau ?* » « *Tu me sembles perplexe. Souhaites-tu que je répète ce que je viens de dire ?* » En effet, même si les incompréhensions sont inévitables, certaines peuvent du moins être levées ou minimisées grâce à une attitude ouverte et orientée vers la clarification de la communication.

Bonne quinzaine à toutes et à tous !

Yves Alexandre

18.01.02