

Pour éviter les malentendus

Comment mieux communiquer avec nos proches

Parce qu'il est trop bête d'être en froid ou de se fâcher sur un malentendu, sachons éviter les pièges de la communication, parfois difficile à contrôler. Avec les éclairages et les conseils de **Myriam Ott**, psychothérapeute à Aix-en-Provence*.

« J'ai sans doute dramatisé ses propos »

Nicole, 67 ans

J'ai longtemps eu une dent contre la petite-fille de mon compagnon, car, lorsqu'elle avait une dizaine d'années, l'été dans notre maison de campagne, elle avait répondu à une petite voisine qui lui demandait qui j'étais en disant : « C'est personne ! » Je vivais avec son grand-père depuis plusieurs années, je l'avais vue naître et cette remarque m'a beaucoup peinée. Je me suis sentie rejetée. D'autant qu'autour de moi, on s'employait à trouver que ce n'était qu'une parole maladroite d'enfant, sans importance. Aujourd'hui, j'ai pensé cette blessure et je pense que j'ai sans doute exagéré le sens de ses propos.

L'avis de la psy

En fait, **Nicole a interprété les paroles de cette enfant. Elle a commencé par entendre « c'est personne » comme la négation de son existence, sans essayer de savoir ce que la petite fille voulait dire. Et s'il ne s'agissait que d'une question de vocabulaire ? Il n'existe pas de mot, comme « belle grand-mère », pour qualifier la femme de son papy et, à 10 ans, on est parfois tatillon sur les usages. Par ailleurs, les adultes, en prenant cette remarque à la légère, sans considérer la peine de Nicole (qu'elle n'a peut-être pas exprimée) lui ont donné l'impression, seconde interprétation de sa part, de la nier à leur tour.**

« Je ne m'y prends peut-être pas de la bonne manière »

Maryse, 59 ans

Tous les soirs, lorsque mon mari rentre, je suis prise d'un sentiment de solitude. J'attends ce moment avec impatience et je suis chaque fois déçue. Au lieu de prendre plaisir à partager un moment avec moi, il vaque à ses occupations et, lorsque je lui parle, il me répond à peine. J'ai l'impression de le déranger, de dire des choses de peu

d'intérêt. Je me sens nulle. Et en même temps, je lui en veux. Je pense qu'il pourrait tout de même faire un effort pour m'être agréable et je lui exprime ma frustration parfois en haussant le ton ou en boudant. Ce n'est pas malin, je sais, mais c'est plus fort que moi ! Parfois, je me dis aussi que je ne m'y prends peut-être pas de la bonne manière...

L'avis de la psy

Cet exemple illustre un cas fréquent que je rencontre en thérapie de couple, où je passe l'essentiel des séances à déjouer les pièges des malentendus, nombreux entre les hommes et les femmes. Celui qui se plaint n'est d'ailleurs pas toujours celui qui se sent délaissé. J'ai souvent entendu des hommes (il s'agit plus souvent d'eux) dire : « j'ai la sensation d'être harcelé par ma femme qui ne comprend pas que j'ai besoin d'un répit en rentrant du travail, avant de me sentir vraiment disponible ». Et lorsque je leur demande s'ils ont songé à le dire tel quel à leur épouse, ils se rendent compte que non, cela leur paraissait évident. Or, il suffirait qu'il dise : « j'ai besoin de faire un peu le vide pour effacer ma journée, je suis à toi dans 15 ou 20 minutes... » pour éviter ce sentiment de rejet, de l'un, et de harcèlement, de l'autre.





« Le silence n'est pas une solution »

Sylvie, 43 ans

Nous partageons le même bout de chemin en cul-de-sac avec nos voisins, avec une seule place pour se garer. C'est toujours un peu au premier qui la prend et les autres se débrouillent pour se garer dans la rue principale. Récemment, alors que ma voiture était restée plusieurs jours stationnée sur LA place, j'ai retrouvé mon pneu à plat avec un clou manifestement planté dedans. Je ne peux m'empêcher de soupçonner mes voisins, d'autant qu'ils n'ont jamais été très sympathiques. Je ne leur en ai pas parlé, mais il m'arrive de penser que mon silence après cet événement n'a rien arrangé. J'aurais peut-être dû faire l'effort de leur parler...

Soignez vos mails et SMS !

Rien de plus facile que d'envoyer un message depuis son téléphone. Mais plus c'est rapide, moins on réfléchit, moins on développe son idée et... moins on pèse ses mots. Résultat : un record de malentendus, renforcés par l'absence d'intonation qui soulignerait l'humour et éviterait les contresens. Cette confusion se double d'une tendance naturelle, en cas d'ambiguïté d'une phrase, à ne retenir que ce qui conforte nos a priori.

LES CONSEILS :

- ✓ Prenez le temps de relire vos messages avant de les poster. Les correcteurs automatiques jouent parfois de bien vilains tours ! Il est également fréquent de se tromper d'interlocuteur, ce qui peut avoir des conséquences fâcheuses lorsque l'on souhaite rester discret sur un sujet.
- ✓ Adaptez vos messages à vos interlocuteurs pour renforcer la connexion ; il est prouvé que nous avons tendance à nous sentir en affinité avec les personnes qui agissent comme nous. Ils usent des émoticônes ? N'hésitez pas à en glisser dans vos messages. Ils emploient des tournures familières ou un jargon propre ? Faites de même.
- ✓ N'hésitez pas à recourir à la ponctuation, en particulier les points d'exclamation et d'interrogation, mais aussi les virgules, pour clarifier vos propos.
- ✓ Utilisez plutôt votre téléphone lorsque vous avez quelque chose à dire d'important ou de délicat.

L'avis de la psy

Les querelles de voisinage puisent souvent leur origine dans des actions – un mur trop haut, du bruit pénible, des déjections canines en évidence... – qui sont interprétées par les voisins comme des messages agressifs. Certains, bien que gênés, choisissent de faire le dos rond pour éviter le conflit. Ce qui entre parenthèses ne fait que le retarder : à la prochaine occasion, après un premier épisode non éclairci, le ton pourrait monter très vite ; c'est le fameux « effet goutte d'eau... » Le conseil à donner à Sylvie serait de profiter de cet incident pour se rapprocher de ses voisins et, au lieu de se perdre en conjecture et de leur en vouloir peut-être pour rien, elle aurait pu peut-être solliciter leur aide pour changer la roue et en profiter pour discuter d'une rotation possible pour cette place, le jour de retour des courses, par exemple. Dans tous les cas, ne rien dire ne fait qu'accentuer le malentendu.



3 questions à...

Myriam Ott, psychologue*

Comment naissent les malentendus ?

Il faut tout d'abord savoir que la communication est un art difficile et que le malentendu est fréquent : « mal entendu » (j'ai mal compris, mal interprété), « non dit » (j'ai oublié de préciser, j'ai occulté volontairement ou non, tout ou une partie), « mal dit » (les mots n'ont pas le même sens pour mon interlocuteur et moi)... sont autant de biais qui aboutissent à une mauvaise communication. Mais il n'y a pas que les mots qui influent. D'après des études, seulement 17 % des messages passent par le langage. Le reste ? Le ton de voix, les mimiques, les attitudes corporelles...

Comment peut-on les éviter ?

Il faudrait mettre tout en œuvre pour éviter les interprétations qui en sont la principale cause. Le récepteur du message doit être attentif et bien écouter ce qui est dit, sans rien supposer, ni prendre les points négatifs pour une attaque personnelle. On a tendance à recevoir les propos avec des filtres, des arrière-pensées qui nous mettent sur la défensive. Par exemple, on ne tient pas toujours compte des différences culturelles et de langage d'un interlocuteur, avant de le croire « calculateur », « sans-gêne » ou « mal intentionné ». Du côté de l'émetteur, celui qui parle, il arrive que les propos manquent de précision ; il pense que l'autre a compris quelque chose qu'il n'a en fait pas dit. Par exemple, quelqu'un peut croire un rendez-vous ferme, alors que l'autre pense qu'il doit être confirmé.

Que faire pour s'assurer qu'on a bien compris ?

La reformulation est la manière la plus sûre. Cette technique simple consiste à répéter avec ses propres mots ce que l'autre a dit, afin de le lui faire valider : « si je comprends bien... », « tu me dis donc que... », « je comprends que... ». Dans le doute, toujours supposer la mauvaise communication plutôt que les mauvaises intentions.

* Rens. sur psychologue-aix-provence.com.