

1.2.3 Les obstacles à la communication

Plusieurs facteurs peuvent nuire à une communication efficace. Lis et/ou écoute le texte suivant afin d'identifier trois sources majeures de ruptures de communication.



A. L'épreuve des trois passoires

Socrate avait, dans la Grèce antique, une forte réputation de sagesse. Quelqu'un vint un jour trouver le grand philosophe et lui demanda : «Sais-tu ce que je viens d'apprendre sur ton ami?»

— Un instant, répondit Socrate. Avant que tu ne me racontes tout cela, j'aimerais te soumettre à une épreuve rapide. Ce que tu as à me dire, lui as-tu fait subir l'épreuve des trois passoires? Mais oui, avant de raconter toutes sortes de choses sur les autres, il est bon de prendre le temps de filtrer ce que l'on aimerait dire. C'est ce que j'appelle l'épreuve des trois passoires. La première passoire est celle de la VÉRITÉ. As-tu vérifié si ce que tu veux me raconter est VRAI?

— Non, pas vraiment, répondit l'autre, je n'ai pas vu la chose moi-même, j'en ai seulement entendu parler.

— Très bien, dit Socrate, tu ne sais donc pas si c'est la vérité. Voyons maintenant, essayons de filtrer autrement, en utilisant une deuxième passoire, celle de la BONTÉ. Ce que tu veux m'apprendre sur mon ami, est-ce quelque chose de BIEN?

— Ah non, au contraire! J'ai entendu dire que ton ami avait très mal agi.

— Donc, poursuivit Socrate, tu veux me raconter de mauvaises choses sur lui et tu n'es pas sûr qu'elles soient vraies. Ce n'est pas très prometteur! Mais tu peux encore réussir l'épreuve, car il reste une passoire : celle de l'UTILITÉ. Est-il UTILE que tu m'apprennes ce que mon ami aurait fait?

— Utile? Non, pas vraiment, admit-il, je ne crois pas que ce soit utile, admit l'autre.

— Alors, conclut Socrate, si ce que tu as à me raconter n'est ni VRAI, ni BIEN, ni UTILE, pourquoi vouloir me le dire? Je ne veux rien savoir. De ton côté, tu ferais mieux d'oublier tout cela.

Anonyme

Source : www.alliancespirite.org/article-326.html

1. Nomme les trois critères à considérer *avant* de raconter quoi que ce soit.
2. «Avant de raconter toutes sortes de choses sur les autres», pourquoi est-il important de «filtrer ce que l'on aimerait dire»?à

B. Les obstacles à la communication

Les obstacles à la communication peuvent être classés en deux grandes catégories :

- ✓ des obstacles d'ordre affectif (se rapportent aux sentiments)
- ✓ des obstacles d'ordre factuel (se rapportent aux faits).

Indique si les obstacles suivants sont d'ordre affectif (A) ou factuel (F) dans le cadre d'une communication.

Obstacles	A ou F
stress, anxiété (entrevue...)	A
croyances d'une personne (culture, coutumes...)	A
dérangements (panne d'électricité)	
estime de soi (confiance)	
valeurs personnelles (respect, honnêteté, entraide)	
ennui (solitude)	
éducation (connaissances, compétences acquises)	
sens des termes (mauvaise interprétation)	
flexibilité (adaptation aux changements)	
clarté, précision des termes choisis	
peur, crainte	
équipement défectueux (téléphone, ordinateur)	
météo (tempête de neige, orage)	
déménagement	
honte, gêne	
inquiétude (maladie, surcharge de travail)	
véhicule en panne	
mensonges	
confrontations	