

La dimension émotive de la communication¹

Les réactions défensives

Les réactions défensives servent à sauvegarder, aux yeux des autres, une certaine image de soi et à conserver une forme de contrôle dans l'interaction. Dans un état défensif, « nous sommes centrés sur l'image de soi plutôt que sur la résolution du problème qui nous préoccupe ».

Les réactions défensives opèrent de façon plus ou moins consciente. Ainsi, elles se distinguent des stratégies conscientes élaborées pour éviter de perdre la face ou pour rétablir son image aux yeux d'autrui. Les catégories de réactions sociales défensives le plus souvent observées sont les réactions d'attaque, la soumission, l'évitement et la justification.

<p>Les réactions d'attaque</p> <p>Les réactions d'attaque servent à repousser ou annuler la menace. On fait peur avant d'avoir peur soi-même.</p> <p>Elles revêtent des formes très variées: ton de la voix, insultes, poing sur la table, index tendu, propos destructeurs, méprisants ou ridiculisants, menaces voilées.</p> <p>Ces manifestations visant à impressionner ou intimider l'autre atteignent souvent leur but; on craint les personnages irascibles et, se protégeant, on les protège.</p>	<p>La soumission</p> <p>La soumission se manifeste par le fait d'être gentil, d'obéir, de plaire, d'être d'accord.</p> <p>La personne cherche par tous les moyens à éviter l'affrontement, la critique ou le jugement. Elle fait tout ce qu'on lui demande espérant ainsi ne subir aucun reproche qui mettrait en danger son estime de soi.</p> <p>Elle peut aller jusqu'à la victimisation qui vise à suspendre la menace ou le jugement en faisant appel à la pitié (pleurer, paraître misérable).</p>
<p>L'évitement</p> <p>L'évitement ou la passivité qui consiste à se faire oublier, à ne pas s'impliquer ou à tenir le rôle d'observateur sont des moyens de composer avec les situations sociales potentiellement dangereuses pour l'image de soi.</p> <p>S'abstenir de donner son opinion, rester silencieux quand on est en désaccord, éviter de prendre des risques constituent autant de moyens de contourner une menace potentielle pour l'estime de soi.</p>	<p>La justification</p> <p>La justification comprend toutes les formes d'argumentation et d'excuses verbales visant à se protéger ou à rehausser l'image de soi aux yeux d'autrui. « Il s'agit, plus particulièrement de rejeter ce qui vient d'être dit, de l'expliquer autrement. »</p>

¹ Extrait de Solange Cormier (2006). La communication et la gestion. Presses de l'université du Québec.





Les réactions que nous venons d'évoquer ne constituent pas en soi des comportements défensifs. Ils le deviennent quand ils servent à contrer la perception ou l'appréhension d'une menace à son intégrité sociale.

Certains critères permettent de reconnaître les réactions défensives, notamment l'exagération, la rigidité et le manque de congruence entre l'expression verbale et l'expression non verbale. Bien que la défensivité d'autrui soit assez repérable, elle l'est malheureusement beaucoup moins chez soi. Par contre, il y a des différences individuelles importantes dans la défensivité: certains se sentent facilement menacés alors que d'autres, éprouvant davantage de sécurité personnelle, deviennent moins rapidement défensifs.

L'atténuation des réactions défensives

Atténuer la *défensivité* chez l'autre

- 1- Un effort délibéré pour ne pas verser soi-même dans la défensive. Il faut être suffisamment présent à soi et conscient de l'interaction pour contrôler son propre besoin de valorisation personnelle.
- 2- L'écoute active demeure le moyen le plus susceptible de diminuer efficacement la défensivité.

C'est peine perdue que de continuer à argumenter avec quelqu'un qui est sur la défensive, il faut alors s'arrêter et entendre son point de vue. S'il nous est impossible de le faire, il vaut mieux remettre l'entretien à plus tard.
- 3- Dans certains cas, nommer ce qui se passe peut permettre de sortir du cercle de la défensivité.

Quand l'un des partenaires est en mesure de mettre entre parenthèses le sujet de discussion pour commenter l'interaction, il y a de fortes chances de sortir de l'impasse