

Malheureusement, la communication assertive est relativement rare. Trois types de communications sont beaucoup plus fréquents et chacun d'entre eux brise la bonne relation que vous pourriez établir entre vous, vos clients et votre personnel.



2 COMMUNICATION PASSIVE

La communication passive est motivée par le désir d'éviter les conflits et les désaccords. Elle vous place toujours en position de faiblesse. Vous répondez ou agissez de telle façon que vous ne respectez pas vos besoins. Par exemple, vous direz « oui » lorsqu'en fait vous auriez préféré dire « non » ou vous ne parlerez pas même si vous avez une opinion. Vous aspirez à plaire aux autres et négligez vos propres besoins. Vous êtes vulnérable à la manipulation, car vous préférez éviter la désapprobation plutôt que de prendre le risque de semer le trouble.

Elle s'exprime ainsi :

- Je perds, tu gagnes
- J'ai peur des conflits et des désaccords et je les évite en étant gentil
- Je permets aux autres de tirer avantage de moi, car je désire plaire
- Je permets aux autres de me manipuler
- Je ne suis pas enclin à m'imposer
- Je ne suis pas capable d'exprimer mes sentiments, mes besoins, ce que je désire ou mes opinions
- Je parle à voix basse ou en m'excusant
- Je blâme les autres et les circonstances de mon malheur

Les communicateurs passifs :

- Seront amers, car leurs besoins ne sont pas satisfaits
- Seront anxieux, coincés ou désespérés
- Ne se sentiront pas près des autres, car leurs vrais problèmes ne seront jamais réglés
- Verront leur croissance personnelle entravée en raison de leurs comportements d'évitement

3 COMMUNICATION AGRESSIVE

La communication agressive est un style dans lequel vous exprimez vos sentiments et vos opinions de telle façon que vous empiétez sur les droits et les opinions des autres. Vous vous croyez en droit d'exiger que les choses soient faites à votre façon parce que vous avez raison et que les besoins et les opinions des autres sont faux et moins importants. Votre intention est de manipuler et de contrôler le comportement des autres en adoptant une position de force.

Elle s'exprime ainsi :

- Je gagne, tu perds
- J'aime avoir raison
- J'ai de faibles habiletés d'écoute
- Je parle fort, j'exige et je suis trop autoritaire
- J'interromps fréquemment
- Je domine les réunions et les conversations
- Je tire avantage des autres
- J'essaie de contrôler les autres

Les communicateurs agressifs :

- Intimideront les autres et leur inspireront la peur
- Atteindront leurs objectifs, mais blesseront les autres dans le processus
- Finiront par être exclus par les autres
- Verront leur croissance personnelle entravée en raison de leur refus de faire face à leurs problèmes



4 COMMUNICATION PASSIVE-AGRESSIVE

La communication passive-agressive est une méthode délibérée, mais masquée, d'exprimer des sentiments de colères, de déception, de ressentiment ou de rejet. Vous vous retrouvez en position de faiblesse, car vous refusez de faire face à vos problèmes. Vous vous exprimez de façon indirecte, subtile et en prenant des détours. Vous adoptez un comportement passif-agressif, car vous vous sentez impuissant, coincé et amer. En d'autres mots, vous vous sentez incapable de régler le problème qui vous rend amer ou bien vous n'avez aucune intention de le faire. Vous préférez exprimer votre colère en discréditant subtilement les gens que vous n'aimez pas.

Elle s'exprime ainsi :

- Je perds, tu perds
- J'exprime mes sentiments négatifs de façon indirecte ou masquée
- Je parle des gens dans leur dos et je cherche à convaincre les autres de m'appuyer
- Mes expressions faciales ne concordent pas avec mes sentiments, par exemple, je souris quand je suis fâché
- J'envoie des messages négatifs et indirects en utilisant une communication non verbale et par mon langage corporel
- Je fais appel au sarcasme ou au cynisme pour me faire comprendre
- Je donne l'impression de coopérer alors que j'agis délibérément pour ralentir les résultats, ennuyer les gens et perturber
- Je fais du sabotage subtilement pour me venger

Les communicateurs passifs-agressifs :

- Demeureront coincés dans leur position d'impuissance
- Éprouveront du ressentiment alors que les vrais problèmes ne seront jamais réglés
- Deviendront isolés des gens qui les entourent
- Se cacheront derrière certaines actions indirectes qui entraveront leur croissance personnelle



LES PLUS GRANDS CHEFS DE FILE COMPRENNENT QUE LA COMMUNICATION EST UN PONT.

C'est la façon de tisser des liens avec les gens. Les plus grands chefs de file ont de nombreux outils de communication à leur disposition et ils portent une attention toute particulière à choisir chaque outil judicieusement. Et ce n'est pas tout! Ils ont compris que leurs outils sont encore plus efficaces quand ils sont affilés et aiguisés. Préférez-vous les marteaux? Avez-vous tendance à choisir les tournevis? Ou peut-être utilisez-vous un petit marteau quand personne ne vous observe? Lorsque vous ouvrez votre coffre à outils de communication, qu'y voyez-vous?

Si ce blogue a su capter votre attention et que vous désirez en savoir plus sur le sujet, restez à l'affût et surveillez mes prochaines capsules dans lesquelles nous approfondirons les compétences de communication. D'ici là, réfléchissez à la communication assertive. Vous constaterez que c'est la façon la plus efficace de créer un pont entre vous, vos clients et votre personnel.

À propos de Shawnee

Shawnee détient une maîtrise en entraînement et a participé à deux Jeux olympiques en tant qu'ancienne entraîneuse adjointe de l'équipe féminine de basketball canadienne. Elle cumule plus de 25 années d'entraînement de l'élite et son expérience en leadership inclut les Olympiques de Rio en 2016 et ceux d'Atlanta en 1996, les Championnats mondiaux disputés en Australie et en Turquie, les Jeux panaméricains de Toronto, la FIBA – Amériques au Brésil et en Argentine ainsi que les Jeux universitaires mondiaux en Chine.

Shawnee a occupé le poste d'entraîneur-chef de l'Université de Calgary (UC) pendant 18 ans. Elle s'est jointe à l'UC après avoir entraîné l'équipe de l'Université de Brandon pendant deux saisons. Comme il est aussi important de gagner en affaires que dans les sports, Shawnee est maintenant très populaire comme coach d'entreprise, conseillère de vie, entraîneuse en préparation mentale et conférencière inspirante. Sa vaste expérience du monde de l'élite sportive se transpose facilement dans les salles de conférence où le succès dépend du talent et de l'engagement des gens. De nos jours, elle entraîne les responsables d'entreprises pour qu'ils deviennent avisés et perspicaces tout en menant leur équipe vers la réussite.

