



# CHRONIQUE

## *Le leadership de la relève*



SYNERACTION  
MANAGEMENT

Transfert d'entreprise  
Relève • Coaching  
et conférences

[syneraction.ca](http://syneraction.ca)  
514 578-3505

## Est-ce que je m'exprime avec assurance?

C'est avec plaisir que je poursuis les chroniques traitant de la gestion du personnel qu'a entrepris Martine il y a plus d'un an. Continuons aujourd'hui notre réflexion sur un aspect important du management, soit notre façon de communiquer.

Vous vous souvenez de la dernière chronique où il était question des styles de communication ? Histoire de se rafraîchir un peu la mémoire... il était question de quatre styles de communicateurs, soit le passif, le passif agressif, l'agressif ainsi que de l'affirmatif. Bien évidemment, celui qui nous apparaissait le plus approprié dans la majorité des contextes était le style affirmatif ou, comme on le dit en anglais, « assertive ».

Les caractéristiques de l'affirmatif :

- Exprime ses besoins et ses préoccupations de manière appropriée, c'est-à-dire ouvertement, honnêtement et avec assurance
- Respecte les droits des autres
- N'a pas peur de poser des questions d'éclaircissement
- Se tient debout – n'a pas besoin des autres
- Écoute véritablement l'autre en lui consacrant toute son attention

Il existe parfois une confusion entre le style affirmatif et le style de communication agressif. Il est important de souligner ici **ce que n'est pas** le style de communication affirmatif :

- Ce n'est pas d'exprimer nos propos de manière agressive pour imposer notre point de vue
- Ce n'est pas une communication empreinte d'arrogance
- Ce n'est pas de chercher à ce que tous aient la même opinion (ne serait-ce pas ennuyant?)
- Ce n'est pas d'éliminer le point de vue de l'autre

### De la pratique !

Vouloir parfaire son style de communication pour qu'il tende vers le style affirmatif n'est pas nécessairement facile à faire, mais le pratiquer est la seule façon d'y arriver. Par exemple, expérimentez-le lorsque vous vous retrouvez face à une personne dont le style de communication est plutôt agressif. Vous exprimer avec cette personne de façon affirmative peut tout à fait vous aider à réduire la pression dans la discussion et à trouver plus facilement des pistes de solution. Pratiquez-vous, parce qu'il n'y a que vous que vous pouvez changer. Vous ne pouvez pas changer les autres !

Pour déterminer ce que vous pourriez prioriser comme pratique du style affirmatif, posez-vous les questions suivantes :

- Est-ce que je sais ce que je veux? Suis-je bien préparé lorsque j'ai à présenter mon idée? Ai-je anticipé les objections?
- Ai-je comme approche positive que tout problème peut se résoudre?
- Suis-je capable de discerner ce qui est pertinent de ce qui ne l'est pas?
- Suis-je capable de limiter mon attention aux vrais problèmes?
- Est-ce que j'utilise le « je » et des verbes exprimant des sentiments (Je me sens ..., je me suis senti ..., j'ai trouvé difficile de..., etc.) plutôt que le « tu » accusateur?
- Est-ce que j'accepte les opinions des autres et traite celles-ci comme des données intéressantes plutôt que comme des embêtements?

Bonnes réflexions et bonne pratique!

**Marie-France Dubreuil** - Coaching, gestion des ressources humaines

Site web : [www.syneraction.ca](http://www.syneraction.ca)

Courriel : [mfdubreuil@syneraction.ca](mailto:mfdubreuil@syneraction.ca)