



## II. Communiquer efficacement

### Exercice – Comprendre votre style d'interaction

Lorsque nous nous trouvons dans une situation stressante ou épuisante dans notre milieu de travail, nous pouvons parfois graviter vers certains styles d'interaction « par défaut » avec les autres. Même les personnes les plus calmes et les plus assurées peuvent trouver que certaines situations ou circonstances peuvent les inciter à utiliser un style d'interaction inutile. Cela peut menacer l'efficacité d'un gestionnaire car, dans les situations stressantes, il est particulièrement important qu'il utilise pleinement ses compétences de communication.

**Réfléchissez à votre style par défaut lorsque vous êtes stressé. Quels types de situations en milieu de travail peuvent déclencher chacun des styles suivants pour vous?**

**Comportement passif** (ne pas défendre vos droits, ne pas exprimer vos idées/sentiments)

---

---

**Comportement agressif** (exprimer vos idées/sentiments sans laisser les autres faire la même chose, obtenir ce que vous voulez au détriment des autres et de façon injuste)

---

---



**Comportement passif-agressif** (transmettre un message hostile/inamical par l'intermédiaire de comportements non verbaux tels que des roulements des yeux, des gestes ou l'ignorance des autres, la formulation de réponses verbales délibérément frustrantes)

---

---

**Réfléchissez à ce que vous pouvez faire dans les situations stressantes pour vous rappeler activement de vous engager dans un style de communication affirmative (un style vous permettant d'exprimer vos besoins de manière claire, ouverte, non défensive et respectueuse, et permettant également aux autres d'exprimer leurs besoins).**