



I. Gérer les émotions et les réactions négatives des autres personnes

Exercice – Rapprocher l'intention et le comportement

La communication et l'interaction en milieu de travail sont complexes et exigeantes, et il faut déployer un niveau d'énergie considérable afin de maintenir une norme qui reflète nos objectifs. Il peut arriver que nous ayons les meilleures intentions, mais que notre comportement ne les reflète pas tout à fait. Souvent, les gestionnaires ne sont pas d'accord avec la façon dont les membres du personnel les décrivent. Ce désaccord peut résulter d'un écart entre l'**intention interne** et le **comportement externe**. En d'autres termes, les pensées des gestionnaires ne correspondent pas à leurs actions.

Lorsque vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont on vous décrit, élaborer un plan pour changer votre comportement externe afin de mieux refléter votre intention véritable. Pour chaque domaine avec lequel vous n'êtes pas d'accord, remplissez les phrases suivantes :

Lorsque les autres me trouvent _____, j'ai en fait l'intention de communiquer

_____.

J'aurai pleine conscience de mon comportement externe en faisant ce qui suit :

_____.