



# Communiquer avec assurance

---

## Aperçu de la trousse

Une communication inefficace est souvent à l'origine des mauvaises relations entre les gens. Parmi les situations suivantes, lesquelles vous causeraient un stress?

- Donner une rétroaction corrective à quelqu'un dont le rendement est insatisfaisant.
- Répondre à quelqu'un qui a perdu son calme.
- Dire « non » malgré les méthodes de vente agressives des vendeurs.
- Demander de l'aide ou une faveur à quelqu'un.
- Demander à quelqu'un de changer un comportement qui vous dérange.

La personne qui communique avec assurance respecte les droits des autres et les siens dans des situations difficiles, comme celles énumérées ci-dessus. Un comportement assertif permet d'exprimer ses sentiments, ses croyances et ses besoins de façon directe et claire, alors qu'un comportement passif ou agressif le fait de façon indirecte. La communication assertive contribue à améliorer l'estime de soi, à développer des capacités d'adaptation et à garder la maîtrise de sa vie – tous des éléments essentiels à une prise en charge efficace du mode de vie et au maintien d'une qualité de vie optimale. La présente trousse porte sur les trois étapes suivantes :

**Étape n° 1.** Comprendre les modes de transmission et de réception des messages

**Étape n° 2.** Reconnaître les différents styles de communication

**Étape n° 3.** Apprendre à communiquer avec assurance

## Étape n° 1

# Comprendre les modes de transmission et de réception des messages

---

La communication est un échange entre deux interlocuteurs : un émetteur et un récepteur. Chacun de ces rôles exige des compétences importantes, comme savoir s'exprimer et savoir écouter, afin d'assurer une communication efficace.

### L'émetteur

Pour communiquer un message à une autre personne, vous devez d'abord en déterminer le contenu. Les messages découlent de la pensée et des sentiments. La première étape de la communication consiste à définir vos pensées et vos sentiments. L'étape suivante consiste à les transmettre au récepteur d'une façon directe et franche. Le tableau qui suit illustre le processus.

|  |                                |                                |                                     |
|--|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------|
| <i>Pensées et<br/>sentiments réels</i> | <i>Message<br/>authentique</i> | <i>Message<br/>authentique</i> | <i>Compréhension du<br/>message</i> |
| <b>Émetteur →</b>                      | <b>Émetteur →</b>              | <b>Récepteur →</b>             | <b>Récepteur</b>                    |

Malheureusement, certains messages sont déformés avant d'arriver au récepteur. Quelque chose se produit entre les « pensées et sentiments réels » et le « message authentique ». Cette déformation peut être causée par des pensées inexacts ou négatives, une réaction hâtive ou la crainte de la réaction que le message suscitera chez le récepteur. Un message déformé peut être une source de malentendu, d'insatisfaction, de ressentiment et de stress.

|  |                                     |                                     |                                |
|--|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|
| <i>Pensées et<br/>sentiments réels<br/>(Frustration)</i> | <i>Message déformé<br/>(Colère)</i> | <i>Message déformé<br/>(Colère)</i> | <i>Malentendu<br/>(Stress)</i> |
| <b>Émetteur →</b>  | <b>Émetteur →</b>                   | <b>Récepteur →</b>                  | <b>Récepteur</b>               |

### Avant de parler

Il est possible d'apprendre à éliminer le plus possible la distorsion et à réduire le stress entre l'émetteur et le récepteur. Avant de parler, réfléchissez à votre message en répondant aux questions suivantes :

- *Contenu* – À quoi pensez-vous et que ressentez-vous?
- *Clarté* – Utilisez-vous un langage simple, mais juste? Le langage est-il adapté au récepteur?

- *Concision* – Votre message est-il trop détaillé? Certains éléments de votre message risquent-ils d’embrouiller ou de distraire le récepteur et ainsi lui faire manquer le sens de votre message?
- *Importance* – Croyez-vous réussir à convaincre le récepteur que le contenu de votre message est important pour vous ou pour lui?

En tant qu’émetteur, vous êtes responsable d’évaluer la compréhension et la réaction du récepteur. Si vous croyez qu’il a bien compris votre message, vous pouvez poursuivre le cours normal de la communication. Cependant, si vous croyez qu’il n’a pas bien compris ou qu’il a eu une réaction inappropriée, vous devez modifier votre message. Continuez à reformuler et à répéter votre message jusqu’à ce que vous soyez convaincu qu’il a compris.

## **Le récepteur**

Le rôle du récepteur est d’écouter. L’écoute est le deuxième élément du processus de communication. Pour favoriser les échanges interpersonnels, vous devez faire un effort réel pour essayer de comprendre le message de l’émetteur. Voici quatre techniques d’écoute efficaces :

- *Reformuler et reprendre les principaux points* – Montrez à l’émetteur que vous l’écoutez attentivement en reformulant ce qu’il vient de dire ou en reprenant les principaux points de son message. Paraphrasez au lieu de répéter mot à mot ce qu’il a dit. Cette technique montre ce que vous avez compris; elle ne sert pas à indiquer votre accord ou votre désaccord. Elle aide aussi l’émetteur à déterminer s’il a communiqué ses pensées de manière efficace.
- *Clarifier* – Si le message n’est pas clair, demandez des éclaircissements. Par exemple, « J’aimerais que tu clarifies ce que tu viens de dire » ou « Je ne suis pas certain de bien comprendre ». Ce genre d’énoncé met l’accent sur le message plutôt que sur l’émetteur.
- *Refléter les sentiments* – Laissez savoir à l’émetteur que vous comprenez ce qu’il ressent et ce qu’il pense. Pour ce faire, relevez les mots exacts qu’il utilise (p. ex., heureux, fâché, triste) et portez attention aux messages non verbaux qu’il transmet (p. ex., expressions faciales, intonation, posture). Essayez de vous imaginer à sa place. Par exemple, « Tu as l’air perplexe » ou « On dirait que tu es fâché ».
- *Résumer* – Après une longue discussion, résumez les idées et les sentiments qui ont été exprimés. Cette technique est particulièrement utile en cas de divergence d’opinion, de conflit ou de plainte. Elle est aussi utile dans les discussions de groupe traitant de sujets complexes ou obscurs. Par exemple, « Jusqu’ici, tu as dit que \_\_\_\_\_ » ou « Pour résumer, on a dit que \_\_\_\_\_ ».

## Étape n° 2

# Reconnaître les différents styles de communication

---

### *Évaluer son rendement*

Indiquez dans quelle mesure chaque énoncé reflète votre façon de communiquer dans des situations difficiles. Faites le total des points obtenus pour chaque groupe d'énoncés.

3 = Tout à fait

2 = Plus ou moins

1 = Pas du tout

### **Groupe A**

- \_\_\_ Vous vous sentez souvent lésé dans vos droits.
- \_\_\_ Vous avez souvent peur de blesser les autres.
- \_\_\_ Vous croyez que si un problème existe, il y a toujours moyen de le résoudre de manière à ne blesser personne.
- \_\_\_ Vous vous croyez responsable lorsque les choses ne vont pas comme prévu.
- \_\_\_ Vous croyez que vos sentiments n'ont pas d'importance.
- \_\_\_ Vous vous croyez obligé de faire ce que les autres attendent de vous.
- \_\_\_ Vous essayez de convaincre les autres de retirer leurs demandes.
- \_\_\_ Vous vous sentez inférieur aux autres.
- \_\_\_ Vous vous sentez impuissant et vous avez l'impression que l'on profite de vous.
- \_\_\_ Vous êtes fâché, mais vous ne dites rien.

\_\_\_ *Résultat*

### **Groupe B**

- \_\_\_ Vous vous sentez agressé et menacé.
- \_\_\_ Vous avez peur de perdre la maîtrise de la situation.
- \_\_\_ Vous avez peur de ne pas obtenir ce que vous voulez.
- \_\_\_ Vous avez peur que l'on vous force à faire ce que vous ne voulez pas faire.
- \_\_\_ Vous faites des remarques désobligeantes pour vous montrer supérieur aux autres.
- \_\_\_ Vous réagissez de façon exagérée et vous perdez votre calme.
- \_\_\_ Vous dénigrez les autres pour vous protéger.
- \_\_\_ Vous devez toujours obtenir ce que vous voulez.
- \_\_\_ Vous incitez les gens à se mettre sur la défensive et à éprouver du ressentiment.
- \_\_\_ Vous éprouvez par la suite un sentiment de culpabilité en raison de votre comportement.

\_\_\_ *Résultat*

### **Groupe C**

- \_\_\_ Vous défendez vos intérêts sans dénigrer les autres.
- \_\_\_ Vous comprenez que vous ne pouvez pas toujours obtenir ce que vous voulez.
- \_\_\_ Vous pouvez accepter vos torts.
- \_\_\_ Vous ne vous sentez pas responsable du comportement des autres.
- \_\_\_ Vous ne perdez pas votre calme.
- \_\_\_ Vous ne vous sentez pas coupable.
- \_\_\_ Vous écoutez le point de vue des autres.
- \_\_\_ Vous vous exprimez d'une manière directe, ouverte et franche.
- \_\_\_ Vous comprenez que les autres peuvent vous répondre d'une manière agressive ou défensive.
- \_\_\_ Vous n'hésitez pas à poser des questions avant de prendre une décision.

\_\_\_ *Résultat*

### ***Interprétation :***

Chaque groupe d'énoncés correspond à un style de communication spécifique.

Si vous avez obtenu le résultat le plus élevé dans le :

|          |          |
|----------|----------|
| Groupe A | Passif   |
| Groupe B | Agressif |
| Groupe C | Assertif |

Si vous avez obtenu plus de quinze points dans l'un ou l'autre des groupes A ou B, vous trouverez particulièrement utile l'information contenue dans cette trousse. En apprenant à communiquer avec assurance (Groupe C), vous serez mieux équipé pour faire face aux situations nouvelles ou menaçantes et vous éprouverez moins de stress dans vos relations avec les autres.

Répétez l'exercice en appliquant les énoncés aux personnes que vous connaissez. Votre capacité à reconnaître le style de communication des autres et le vôtre vous aidera à communiquer plus efficacement.

## Étape n° 3

# Apprendre à communiquer avec assurance

---

Pour éviter que vos messages soient déformés avant d'arriver au récepteur, communiquez avec assurance à l'aide de messages directs, ouverts et francs. Les personnes qui utilisent une communication assertive parlent à la première personne (« Je \_\_\_\_ »), alors que celles qui utilisent une communication passive et agressive parlent plutôt à la deuxième personne (« Tu \_\_\_\_\_ »), sous forme de messages accusateurs.

### Principes de base de la communication assertive

La communication assertive repose sur trois principes de base.

***S'exprimer à la première personne (« Je »)*** – Ce type de message vous aidera à préciser, autant pour vous que pour les autres, vos besoins et vos désirs. En disant « je veux », vous montrez que vous désirez résoudre les problèmes et négocier une solution en cas de conflit entre vos propres désirs et les désirs de l'autre personne. Toutefois, il arrive que les messages à la première personne soient perçus comme des demandes intransigeantes. Pour éviter tout malentendu, demandez à la personne ce qu'elle préfère ou ce qu'elle est prête à faire. Par exemple, « J'aimerais que tu \_\_\_\_\_. Penses-tu que c'est possible? ».

***Exprimer ses sentiments (« Je me sens », « Je suis »)*** – Ce type de message vous aidera à exprimer vos sentiments à l'égard du comportement ou de la situation, sans viser la personne. En disant « je me sens » ou « je suis », vous précisez vos sentiments, autant pour vous que pour les autres. (Rappelez-vous que les autres ne peuvent pas lire vos pensées!) En outre, vous donnez à la personne des renseignements qu'elle pourra utiliser pour déterminer le comportement à adopter. Lorsque vous exprimez vos sentiments, ne vous limitez pas à un seul terme (p. ex., « Je suis fâché » ou « Je me sens bien »), car cela pourrait vous empêcher d'aller au fond de vos sentiments.

***Exprimer sa compréhension (« Je comprends »)*** – Ce type de message vous aidera lorsque vous voulez faire preuve de compassion envers la personne ou la situation qu'elle vit. Il peut être particulièrement utile dans les situations où vous craignez que la personne interprète mal votre comportement assertif. Pour commencer, reconnaissez la situation de l'autre, ses sentiments, ses désirs et ses croyances, puis décrivez les vôtres. Évitez le « mais » pour faire le lien entre les deux énoncés et montrer qu'ils sont tout aussi importants l'un que l'autre.

## **Exemples de situations difficiles**

Il y a quatre situations courantes où les gens ont de la difficulté à communiquer avec assurance :

- Refuser une demande (dire « non »).
- Demander de l'aide.
- Exprimer des sentiments positifs à l'égard d'une autre personne ou d'un événement.
- Exprimer des sentiments négatifs à l'égard d'une autre personne ou d'un événement.

### **Refuser une demande**

Vous ne pouvez pas toujours accepter de faire tout ce que l'on vous demande. Si vous devez dire « non », cela ne signifie pas que vous rejetez la personne ou que vous ne vous souciez pas d'elle. Refuser une demande, ou dire « non », ne veut pas dire que la personne ne fera plus jamais appel à vous. En apprenant à refuser avec assurance, vous pourrez ainsi :

- protéger vos droits et vos intérêts;
- consacrer plus de temps et d'énergie aux activités et aux personnes qui vous intéressent;
- vous épargner les sentiments d'irritation et de ressentiment, un avantage indirect pour les autres;
- vous sentir maître de vous, en vous fixant des limites;
- ne pas vous sentir coupable.

*Lesquels de ces avantages sont importants pour vous?*

*Y a-t-il d'autres avantages?*

### **Conseils pour refuser une demande**

- N'essayez pas de convaincre la personne de ne pas demander votre aide.
- Soyez direct et honnête au lieu de chercher des excuses.
- Remerciez la personne, s'il y a lieu.

Voici quelques moyens de dire « non » lorsqu'on vous demande de faire quelque chose qui dérange vos habitudes de vie. Notez d'autres réponses assertives auxquelles vous avez eu recours dans le passé.

*Exprimez vos désirs (« Je veux »)*

- « Non, je veux aller au gym plutôt qu'à un bar pour amateurs de sports. »
- « Non, je ne veux pas aller à ce restaurant parce qu'ils offrent peu de choix santé. »
- « Non, je ne veux pas fumer. »
- « Non, je préfère une boisson diète à une bière. »

*Exprimez vos sentiments (« Je me sens »)*

« Non, je me sentirais mal à l'aise de manquer ma séance d'exercice. »

« Non, j'aurais peur de trop manger. »

« Non, je me sentirais mieux si je faisais de l'exercice au lieu de regarder la télévision. »

*Exprimez votre compréhension (« Je comprends »)*

« Je comprends que tu veux que je fasse une course pour toi. De mon côté, je ne veux pas manquer ma séance d'exercice. »

« Je comprends que tu es mal pris. De mon côté, je veux passer plus de temps avec ma famille. »

« Je comprends et je suis sensible au fait que ta mère a fait ce gâteau. De mon côté, je ne souhaite pas manger ces calories supplémentaires. »

*Acceptez sous condition*

« Je ne peux pas travailler tard lundi, mais je pourrais travailler jusqu'à 18 heures mercredi. »

« Non, je ne peux pas prendre soin de ton chien, mais je peux te recommander quelqu'un. »

« Non, je ne peux pas faire cet exposé à l'heure du dîner, mais je peux te suggérer un autre conférencier. »

*Exprimez vos sentiments ambigus*

« Une partie de moi aimerait manger le gâteau, mais une autre partie de moi sait que je dois suivre mon plan de repas, alors je vais refuser ton offre. »

« J'aimerais bien bavarder avec toi, mais je n'ai pas le temps maintenant. Prenons rendez-vous pour une autre fois. »

## **Demander de l'aide**

On a tous besoin d'aide de temps en temps. Même si vous croyez être le plus qualifié pour faire le travail, sachez qu'il y a des avantages à demander de l'aide.

- Vous diminuez le risque de surmenage et de stress.
- Vous ne vous sentez pas exploité et non apprécié.
- Vous pouvez faire un meilleur usage de votre temps.
- Vous profitez de l'occasion de mieux prendre soin de vous.
- Vous permettez aux autres d'acquérir de nouvelles compétences et de montrer de quoi ils sont capables.

*Lesquels de ces avantages sont importants pour vous?*

*Y a-t-il d'autres avantages?*

### ***Conseils pour demander de l'aide***

- N'attendez pas d'être au désespoir pour demander de l'aide.
- Soyez direct.
- Soyez clair et précis dans votre demande afin de permettre à la personne de faire un choix éclairé.
- Dites à la personne qu'elle a le droit de dire « non ».
- Permettez-lui de vous poser des questions au sujet de votre demande.
- Donnez-lui le temps de réfléchir avant de vous donner une réponse. Si vous la poussez à répondre, vous risquez de vous faire dire « non ».

Pour en savoir plus à ce sujet, consultez la trousse « Obtenir du soutien ».

### **Exprimer des sentiments positifs**

On a tous besoin de recevoir des commentaires positifs ou des compliments. Apprendre à s'exprimer de manière positive comporte de nombreux avantages.

- Vous favorisez la confiance en soi et l'estime de soi de la personne en la faisant se sentir bien dans sa peau.
- Vous renforcez les comportements positifs.
- Vous encouragez les autres à se comporter d'une manière qui vous est acceptable.
- Vous renforcez vos liens avec les autres.
- Vous favorisez l'intimité dans les relations personnelles.
- Vous pouvez exprimer plus facilement à la personne une critique ou votre mécontentement si vous lui avez fait part de compliments sincères dans le passé.

*Lesquels de ces avantages sont importants pour vous?*

*Y a-t-il d'autres avantages?*

### ***Conseils pour exprimer des sentiments positifs***

- Soyez spécifique.
- Faites souvent de petits compliments au lieu de les réserver pour une occasion unique.
- N'associez pas toujours une demande à vos éloges.
- Ne limitez pas les éloges aux fois où vous passez une critique.
- Prenez en considération ce que la personne voudrait entendre.
- Sachez que même les compliments les mieux intentionnés peuvent être mal compris.

### **Exprimer des sentiments négatifs**

Le mécontentement et la colère sont des émotions normales que l'on éprouve tous à l'occasion. Toutefois, elles peuvent avoir un effet destructeur si elles sont exprimées de façon agressive. Les personnes qui éprouvent régulièrement de la colère ou de l'hostilité et

qui agissent de manière agressive (que l'on pourrait qualifier de « violentes ») voient augmenter leur risque de maladie coronarienne et d'autres maladies liées au stress.

### *Évaluer son tempérament – Fréquence des épisodes de colère*

Indiquez dans quelle mesure chaque énoncé reflète votre tempérament. Faites le total des points obtenus.

3 = Tout à fait vrai

2 = Plus ou moins vrai

1 = Pas du tout vrai

- \_\_\_ Il ne faut pas grand-chose pour vous mettre en colère.
- \_\_\_ On vous dit souvent de vous calmer.
- \_\_\_ Vous devenez enragé à la vue d'un mauvais conducteur.
- \_\_\_ Vous devenez furieux lorsque le service est mauvais dans un restaurant ou un magasin.
- \_\_\_ Vous demeurez contrarié toute la journée par les erreurs des autres.
- \_\_\_ Vous blâmez les autres pour votre colère.
- \_\_\_ Vous blasphémez à haute voix pour vous défouler.
- \_\_\_ Vous avez envie de frapper quelqu'un qui vous met vraiment en colère.
- \_\_\_ On vous a déjà dit que vous avez mauvais caractère.
- \_\_\_ Vous avez l'habitude de lancer ou de briser des choses quand vous êtes frustré ou fâché.

\_\_\_ *Résultat*

### ***Interprétation :***

- Si vous avez obtenu 10 points, vous ne vous laissez pas facilement emporter et vous gardez votre calme dans des situations où d'autres seraient contrariés.
- Si vous avez entre 11 et 16 points, vous êtes dans la moyenne. Essayez d'exprimer votre colère en suivant les conseils ci-dessous.
- Si vous avez obtenu entre 17 et 22 points, vous vivez probablement trop de stress ou vous avez pris l'habitude d'être en colère. Prenez ce résultat au sérieux et commencez à apporter des changements avant que votre santé n'en souffre.
- Si vous avez obtenu 23 points ou plus et que vous ne modifiez pas votre comportement, vous risquez d'avoir des problèmes graves sur les plans physique et personnel. Il serait utile de parler à un conseiller qui pourra vous enseigner des façons de maîtriser votre colère.

Les personnes ayant une attitude passive expriment leur colère en se repliant ou en gardant le silence. Elles peuvent nier être en colère, mais le manifester autrement. Ce comportement, appelé « passif-agressif », peut être une source importante de stress pour la personne et pour les autres.

Apprendre à exprimer sa colère avec assurance comporte de nombreux avantages.

- Vous indiquez aux autres ce que vous ressentez et pensez (cela les aide à comprendre « d'où vous venez »).
- Vous montrez que vous êtes prêt à écouter le point de vue des autres.
- Vous montrez que vous voulez trouver un compromis ou résoudre le problème.
- Vous montrez que vous êtes prêt à prendre un risque ou à négocier.
- Vous montrez une certaine maîtrise de soi.

*Lesquels de ces avantages sont importants pour vous?*

*Y a-t-il d'autres avantages à exprimer son mécontentement et sa colère d'une manière acceptable?*

### ***Conseils pour exprimer des sentiments négatifs avec assurance***

- Tenez compte du moment. Il peut être utile de compter jusqu'à dix ou plus.
- Tenez compte de l'endroit. Il vaut mieux discuter de certains sujets en privé.
- Tenez compte du degré de colère. Moins vous en dites, mieux c'est.
- Prenez-vous-en au comportement, pas à la personne.
- Faites un jeu de rôle ou répétez d'abord ce que vous voulez dire.
- Décrivez le comportement qui vous dérange, puis exprimez vos sentiments de manière à ne pas mettre la personne sur la défensive.
- Incluez les points de vue de la personne dans votre message.
- Clarifiez votre réponse assertive en donnant une raison.
- Réaffirmez ou reformulez votre message, si nécessaire.
- Proposez une solution, s'il y a lieu, ou négociez un compromis.
- Encouragez la personne à répondre avec assurance. S'il s'agit d'une personne ayant une attitude passive, encouragez-la à exprimer ses sentiments, ses besoins et ses frustrations.

Voici quelques façons d'exprimer votre mécontentement ou votre colère dans des situations pouvant déranger vos habitudes de vie. Notez d'autres réponses assertives que vous avez déjà utilisées.

*Exprimez vos désirs (« Je veux »)*

« Je veux vraiment aller marcher avant le souper, même si je dois le faire moins longtemps que d'habitude. »

« Je ne veux vraiment plus manger. »

« Je veux absolument finir ce rapport avant d'accepter d'autres tâches. »

*Exprimez vos sentiments (« Je suis »)*

« Je suis furieux quand tu apportes sans cesse des collations riches en matières grasses à la maison. »

« Je suis blessé quand tu ne remarques pas les efforts que je fais pour maigrir. »

« Je suis fâché quand tu fumes devant moi alors que tu sais que j'essaie d'arrêter. »

*Exprimez votre compréhension (« Je comprends »)*

« Je comprends que tu n'es pas intéressé à faire de l'exercice. De mon côté, c'est important pour moi de marcher tous les jours, alors j'y vais seul. »

« Je comprends que certains doivent faire du temps supplémentaire aujourd'hui. De mon côté, j'ai besoin d'un préavis suffisant pour m'organiser. »

« Je comprends et j'apprécie le fait que tu aies préparé ce gâteau pour ma fête et je n'en prendrai qu'une petite bouchée pour ne pas dévier de mon plan de repas. »

*Exprimez vos sentiments ambigus*

« Je suis à la fois contrarié et déçu que tu ne veuilles pas m'accompagner pour marcher, comme prévu. »

« Je suis à la fois fâché et blessé que tu ne veuilles pas surveiller les enfants pour me permettre de prendre du temps pour moi-même. »

« Je suis à la fois frustré et triste que tu n'aies pas remarqué que j'avais perdu du poids. »

**S'exercer à communiquer avec assurance**

Il y a plusieurs façons de s'exercer à agir de manière assertive avant de s'engager dans une conversation réelle. Par exemple, vous pourriez demander à un ami de répéter la situation avec vous par le biais d'un jeu de rôle. Si votre ami est bon acteur, cette expérience pourrait être très réaliste et bénéfique. Vous pourriez aussi utiliser un magnétophone (ou encore une caméra vidéo) pour vous enregistrer tandis que vous répétez votre partie de la conversation et que vous imaginez la réaction de l'autre. Une autre stratégie serait de répéter votre message assertif devant un miroir. Le miroir et le magnétophone vous permettront d'analyser votre message et la façon dont vous le présentez.

*Conseils pour s'exercer à communiquer avec assurance*

- Réfléchissez à votre objectif et à vos intentions. Quel message voulez-vous transmettre à l'autre?
- Imaginez-vous en train de communiquer avec assurance.
- Demandez à quelqu'un de faire un jeu de rôle dans lequel il adoptera à tour de rôle un comportement passif, agressif, puis assertif.
- Répétez l'exercice deux ou trois fois, puis réfléchissez aux changements que vous aimeriez apporter. Répétez l'exercice jusqu'à ce que vous ayez bien assimilé votre rôle.

- Évaluez votre degré d'assurance, et non le comportement de l'autre, pour mesurer votre réussite. Certaines personnes réagiront avec passivité ou agressivité, peu importe ce que vous faites.

### **Autres types de communication**

L'information et les suggestions contenues dans cette trousse portent principalement sur la communication verbale directe. Dans le monde de haute technologie d'aujourd'hui, il y a de nouveaux moyens de transmettre et de recevoir des messages, tels que le courriel et la messagerie vocale, qui s'ajoutent aux méthodes de communication traditionnelles, comme les lettres, les notes de service et les rapports. Essayez d'appliquer ce que vous avez appris dans cette trousse dans toutes vos communications.

### ***Conseils pour communiquer par écrit***

- Relisez attentivement tous vos messages, surtout les courriels, avant de les envoyer.
- Analysez le « ton » de votre message et la façon dont il sera perçu par le destinataire.
- Utilisez un langage simple, direct et clair adapté au destinataire. Il ne sert à rien d'essayer d'impressionner les autres avec vos connaissances ou votre vocabulaire.
- Rappelez-vous que la communication écrite laisse une trace permanente de votre message. Si celui-ci est dur ou offensant, il pourrait avoir des répercussions à long terme.

### ***Porter attention au langage corporel***

Soyez conscient des messages non verbaux que vous transmettez. Votre expression faciale, votre posture et bien d'autres gestes ou mouvements, appelés « langage corporel », en disent long sur ce que vous ressentez au sujet de vous-même, des autres et des messages que vous transmettez ou recevez. Soyez attentif aux messages non verbaux que vous transmettez et que vous recevez des autres.

- Le langage corporel passif évoque une faiblesse, de l'anxiété et un manque de confiance en soi. Il anéantit presque totalement la portée du message.
- Le langage corporel agressif évoque un sentiment exagéré de suffisance, d'arrogance, de force et de supériorité.
- Le langage corporel assertif correspond au message verbal. Il renforce le message et dénote habituellement l'assurance.

Le tableau qui suit énumère les comportements généralement associés aux trois principaux styles de communication : passif, agressif et assertif. Puisqu'il ne s'agit pas d'une liste exhaustive, vous pouvez ajouter d'autres comportements relatifs au langage corporel que vous avez observés chez vous ou chez les autres. Vous pouvez aussi demander à un ami ou un collègue de vous dire ce qu'il pense de votre langage corporel. Un tel exercice peut être

très utile pour les personnes qui ont une attitude agressive, car elles sont souvent inconscientes de l'effet que leur langage corporel peut avoir sur les autres. Pour elles, même un simple message assertif peut être mépris pour une réaction agressive exagérée.

| <i>Passif</i>  | <i>Agressif</i>  | <i>Assertif</i>  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Baisser ou détourner les yeux.</li> <li>• Avaler ou s'éclaircir la voix.</li> <li>• Avoir le front tendu et plissé.</li> <li>• Se mordre ou s'humecter les lèvres.</li> <li>• Sourire ou rire pour exprimer son mécontentement.</li> <li>• Parler très lentement et doucement.</li> <li>• Marmonner ou parler d'une voix monotone.</li> <li>• Se couvrir la bouche de la main.</li> <li>• Hocher la tête de manière exagérée.</li> <li>• Tripoter ses vêtements ou ses bijoux.</li> <li>• Se balancer d'une jambe à l'autre.</li> <li>• Se tordre ou se frotter les mains.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancer des regards intimidants.</li> <li>• Avoir l'air ennuyé.</li> <li>• Serrer les dents.</li> <li>• Écartier les narines.</li> <li>• Faire saillir sa mâchoire.</li> <li>• Pincer les lèvres.</li> <li>• Parler très fort ou rapidement.</li> <li>• Garder le silence.</li> <li>• Utiliser un ton sarcastique ou condescendant.</li> <li>• Frapper des poings.</li> <li>• Se tenir le corps raide.</li> <li>• Secouer ou pointer le doigt.</li> <li>• Secouer la tête.</li> <li>• Se tenir les mains sur les hanches.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Regarder la personne dans les yeux sans fixer.</li> <li>• Avoir une expression faciale ouverte, franche et détendue.</li> <li>• Parler de façon ferme, chaleureuse et expressive.</li> <li>• Parler d'une voix claire.</li> <li>• Se tenir le corps droit et détendu.</li> <li>• Faire des gestes de la main qui appuient les mots clés.</li> </ul> |

# Communiquer avec assurance

---

## Avant votre prochaine visite

**Entre les visites avec votre conseiller, vous devriez lire le contenu et répondre aux questions de vos troussees éducatives. Utilisez cette feuille pour consigner votre travail. Considérez cet exercice comme un « devoir ».**

- En règle générale, quel est votre style de communication dans les situations difficiles? Notez les résultats obtenus à l'Étape n° 2 pour chaque groupe d'énoncés.

|                            | <i>Résultat</i> |
|----------------------------|-----------------|
| <i>Groupe A (Passif)</i>   | _____           |
| <i>Groupe B (Agressif)</i> | _____           |
| <i>Groupe C (Assertif)</i> | _____           |

- Selon vous, quels sont les avantages de la communication assertive dans les situations suivantes?

- Refuser une demande (dire « non »).
- Demander de l'aide lorsqu'on en a besoin.
- Exprimer des sentiments positifs.
- Exprimer des sentiments négatifs.

- Complétez les énoncés de la section intitulée « Vérifiez vos connaissances » pour vous assurer d'avoir bien compris les concepts clés exposés dans la présente trousse.

### ***Vérifiez vos connaissances***

1. Une \_\_\_\_\_ inefficace est souvent à l'origine des mauvaises relations entre les gens.
2. Malheureusement, certains messages sont \_\_\_\_\_ avant d'arriver au récepteur.
3. Un message déformé peut être une source de malentendu et de \_\_\_\_\_.
4. L'\_\_\_\_\_ est le deuxième élément du processus de communication.
5. Pour communiquer avec assurance, il faut transmettre des messages directs, ouverts et \_\_\_\_\_.
6. Les personnes qui utilisent une communication assertive parlent à la première personne - « \_\_\_\_ ».
7. En apprenant à refuser avec assurance, vous pourrez ainsi protéger vos \_\_\_\_\_.
8. Le mécontentement et la colère sont des émotions \_\_\_\_\_ que l'on éprouve tous à l'occasion.
9. Les personnes qui éprouvent régulièrement de la colère ou de l'hostilité voient augmenter leur risque de \_\_\_\_\_.
10. Les personnes ayant une attitude passive expriment leur colère en se \_\_\_\_\_.
11. Exercez-vous à agir de façon assertive en demandant à un ami de répéter la situation avec vous par le biais d'un \_\_\_\_\_.
12. Soyez attentifs aux messages \_\_\_\_\_ que vous transmettez et que vous recevez des autres.

*Réponses : 1) communication; 2) déformés; 3) stress; 4) écoute; 5) francs; 6) je; 7) droits; 8) normales; 9) maladie coronarienne; 10) repliant; 11) jeu de rôle; 12) non verbaux*

**Notez ci-dessous les questions que vous désirez poser à votre conseiller.**