

>> Management

Communiquer sans agresser

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)

Le vétérinaire chef d'entreprise doit remettre en question les approches improductives de la communication afin de pouvoir se connecter constructivement et qualitativement avec les autres. Il doit trouver un juste équilibre entre écoute de l'autre et respect de lui-même pour motiver ses collaborateurs et fidéliser ses clients.

Peut-on motiver des collaborateurs sans utiliser une communication trop « tonique » ? Peut-on inciter des clients avec une attitude ouverte ? Est-il possible de s'affirmer sans s'emporter, sans agresser l'autre ? Doit-on ravalier ses humeurs et intentions, doit-on se garder des vérités pour soi ? Comme souvent en matière de communication, une troisième voie est possible, dans un juste équilibre entre écoute de l'autre et respect de soi-même.

De quoi s'agit-il ?

Une communication positive consiste à instaurer un dialogue permettant l'écoute et le respect mutuels. Se faire entendre sans agresser exige de chercher et donc trouver l'équilibre nécessaire dans sa communication. Lorsqu'on souhaite à la fois faire passer un message et que l'on se préoccupe de la façon dont l'autre le reçoit, on développe une conscience plus aiguisée de notre action sur les autres. C'est aussi intégrer à son management plus d'humanité et de respect tout en étant exigeant avec les autres.

Qu'est-ce que cela exige ?

Ce goût pour la coopération sans contrainte permet de développer ce que l'on nomme souvent la relation gagnant-gagnant. Par ailleurs, cette approche de la relation stimule l'estime de soi, c'est la base de la confiance que peut ressentir le collaborateur. Cette approche nécessite toutefois d'envisager l'autre comme un partenaire dans la communication : agir avec son collaborateur ou son client par exemple. Souvent, nous nous positionnons contre, le résultat est un jeu où les deux interlocuteurs sont souvent perdants. Faut-il avoir conscience qu'en communication, on ne gagne pas si on gagne seul ou au détriment de son collaborateur !

Pour quels objectifs ?

La somme d'énergie que nous mobilisons pour « communiquer contre » est dévastatrice : lutter contre les idées de l'autre, contre-argumenter, démonter les objections, défendre son

point de vue... L'objectif d'une communication positive consiste à transformer cette « énergie contre » en « énergie pour ». Il est rare que la critique soit productive alors que la compréhension du point de vue de l'autre nous aide à entrer en relation plus efficacement.

Comment transformer notre communication ?

Comment communiquer positivement si nous n'éprouvons pas d'intérêt et de bienveillance à l'égard des autres ? Il s'agit là de la première condition permettant de « se connecter » constructivement et qualitativement avec les autres.

Au-delà de ce principe de base, il est nécessaire de remettre en question les approches improductives de la communication :

- la perception de notre environnement est-elle négative ? avoir une image négative des choses et des gens génère une action négative : nos images dictent nos comportements ;
- l'expression de nos sentiments est-elle refoulée ? a-t-on tendance à garder pour soi nos pensées, les déguiser, les transmettre sans égard : nous sommes avant tout émotion, cela signifie que nous devons en faire une alliée ;
- l'expression de nos besoins qui est à l'origine de nos émotions est-elle respectée ? nous devons exprimer nos attentes plutôt que de reprocher aux autres ce qu'ils sont ou font : qu'attendons-nous d'eux ? ;
- sommes-nous à l'écoute des sentiments et besoins des autres ? exprimer ses besoins et ses émotions sans écouter ceux des autres revient à s'imposer de manière déséquilibrée : l'affirmation de soi exige une recherche d'équilibre même s'il est fragile et complexe.

Pour certains, de nature volcanique, l'apprentissage d'une communication respectueuse des individus est un peu douloureux. Il s'agit parfois d'un long chemin parsemé d'embûches et d'échecs mais qui peut permettre, comme pour l'apprentissage d'une nouvelle langue, de détenir un passeport pertinent pour gérer les relations humaines. ■

**Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr*

Frédery Perez est également manager de clinique vétérinaire en Suisse.

Une communication positive consiste à instaurer un dialogue permettant l'écoute et le respect mutuels.



Okea - Fotolia.com