

communicateurs EFFICACES

Comment s'y prendre avec ceux qui disent toujours "oui" et ne tiennent pas parole

Certaines personnes développent une forme d'agressivité à laquelle il est difficile de faire face : les "passifs-agressifs". Ces personnes ne savent pas dire "non" et en veulent à ceux qui leur demandent quelque chose.

Cette agressivité est souvent inconsciente. Elle obéit à une injonction qui remonte à l'enfance : "sois gentil !". Elles n'osent pas prendre le risque de déplaire et, du coup, elles disent "oui", même si, au fond d'elles-mêmes, elles préféreraient dire "non".

Cette attitude se traduit souvent, dans le quotidien, par des "actes manqués" : rendez-vous oubliés, retards, paroles non tenues, etc.

Lorsque vous êtes confronté à un passif-agressif, il ne suffit pas de demander quelque chose et de se contenter d'un "oui". Vous devez aller plus loin :

1. Dites-lui POURQUOI c'est important pour vous.
2. Demandez-lui : "Ai-je VOTRE PAROLE que vous le ferez pour le... ?"
3. Mettez-vous d'accord sur ce qui se passera s'il ne tient pas parole : "dans ce cas, je serais obligé de..."

4. Résumez votre conversation, l'accord conclu et, demandez-lui ce à quoi il s'est engagé.

5. Éventuellement, mettez-le-lui par écrit. Un petit mot de 3 lignes peut suffire.

6. N'attendez pas que la date soit passée pour relancer ou vérifier. Contrôlez les étapes intermédiaires ("Où en êtes-vous ?"). Prenez ces "relances" comme des aide-mémoires dont le "passif-agressif" a besoin.

Sachez vous y prendre avec les gens négatifs

Vous proposez une idée géniale et, qui plus est, avec enthousiasme. Mais votre interlocuteur vous répond :

"Ça ne marchera jamais."

"Nous avons déjà essayé et ça a raté."

"Oublie ! Ce n'est même pas la peine d'essayer !"

Dans ce cas, vous avez très certainement affaire à un "négativiste". Méfiez-vous de lui : il est capable de détruire en quelques secondes votre bonne idée et de donner l'impression que vos espoirs et votre enthousiasme sont les manifestations d'un excès d'optimisme idiot.

Faites la différence entre le "négativiste" productif et le destructeur

– Le "négativiste productif" a, de fait, un côté positif. Il doute, il

réfléchit, il pèse le pour et le contre, il est généralement plein de bon sens. Avant de décider, il passe par une phase d'analyse négative, il vous dira : "Peut-être devrions-nous... !"

– Le **"négaliviste destructeur"**, lui, cassera systématiquement toutes vos suggestions. Il vous dira toujours : "Il n'y a rien à faire !". Si vous lui répondez : "Alors, que proposez-vous ?", il vous répétera avec conviction : "Il n'y a rien à faire".

Conclusion, si le négativiste productif peut avoir un effet stimulant sur un groupe, le négativiste destructif déprime tout le monde, il a le don de frapper en plein dans le réservoir de doutes, de craintes, de déceptions que nous portons tous en nous. Il éveille notre capacité de découragement.

Comment s'y prendre avec les "négalivistes" destructeurs

1. Évitez de vous laisser prendre à leur jeu

Dès notre plus jeune âge, nous sommes tous obligés de surmonter des déceptions. Certains y parviennent plus facilement que d'autres. Ceux qui y arrivent mal s'enfoncent dans l'idée que la vie est pleine d'événements négatifs et que nous n'avons aucune influence sur eux.

Avec cette attitude mentale négative, rien n'est plus irritant pour eux que de s'entendre dire qu'une situation peut être sauvée. Toute leur énergie et leur pensée rationnelle vont être mobilisées pour prouver le contraire.

Riches de leur assurance et de leur communication rationnelle, ils plongent directement dans notre propre

vulnérabilité. Comme ils ont besoin de se sentir soutenus, ils s'attaquent aux plus faibles. Ils ont un don formidable pour détecter leurs victimes.

Vous devez donc rester extrêmement attentif et développer votre intuition pour détecter le négativiste avant qu'il ne puisse commencer sa destruction. **Au moindre indice, un signal d'alarme doit s'allumer en vous et vous devez redoubler de vigilance.**

2. Opposez-lui votre optimisme réaliste

Avant que les autres ne tombent dans le piège, affirmez vos arguments haut et fort. N'hésitez pas à les répéter. Cela nécessite une bonne préparation : trouvez des exemples de succès, des situations analogues où ça a marché, des événements positifs à opposer à son négativisme. Utilisez des affirmations telles que :

"... j'ai bon espoir... "

"... nous n'avons pas encore tout essayé... "

Votre attitude objective et réaliste ACTIVE a pour but de **rétablir et de maintenir l'équilibre entre ses affirmations et les vôtres.**

3. N'entamez pas la controverse, vous perdez votre temps

N'essayez pas de convaincre un négativiste qu'il a tort, il est tellement persuadé d'avoir raison qu'il ne vous écoutera même pas.

Laissez-le toujours penser que vous croyez "qu'il a peut-être raison, mais...", ou "vous avez certainement raison mais, peut-être, ..." Si vous l'abordez ainsi, il gardera ses oreilles ouvertes !

4. Attendez pour montrer votre solution

Avec un négativiste, vous devez passer beaucoup de temps à définir la situation, à préciser les choses. Toute formulation spécifique l'intrigue. En général, il commence son travail de démolition par des points mineurs.

Laissez-le faire, écoutez, observez, il dévoilera son jeu. Vous verrez mieux comment il s'y prend. Lorsque vous balancerez vos points majeurs, vous connaîtrez déjà sa stratégie et il aura plus de difficulté pour manipuler tout le groupe.

5. Enlevez "le vent de la voile"

Posez-lui des questions comme :

"Qu'est-ce qui pourrait arriver de pire ?"

"Imaginez que..."

Laissez-le jouer à fond son jeu de négativiste, laissez-le se "dégonfler". Abondez dans son sens et interprétez vous-même les choses négativement, tout en séparant bien le réel de l'imaginaire.

Cette tactique a un double but : le négativiste se débarrasse d'une bonne dose de son négativisme et le groupe entend, par là même, s'exprimer toutes ses craintes secrètes !

Quoi qu'il en soit, dès que vous sentez que vous avez affaire à un négativiste

destructeur, habituez-vous à vous taire et à écouter avant tout. Puis, posez-vous en "médiateur" ; prenez le contre-pied des optimistes excessifs, utilisez les techniques indiquées ci-dessus pour diminuer l'impact du négativiste.

Veillez à rétablir en permanence un bon équilibre positif/négatif, afin de créer et de maintenir un climat de réceptivité favorable.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Comment avoir des diapositives convaincantes