

communicateurs EFFICACES

Les 6 clés pour faire travailler un passif-agressif

Certaines personnes développent une forme d'agressivité difficile à gérer : 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 cet ordre si fréquemment entendu pendant l'enfance : "Sois gentil !". Par peur de déplaire, les "passifs-agressifs" répondent "oui" tout en brûlant au fond d'elles de dire "non".

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

Lorsque vous devez faire travailler un passif-agressif, il ne suffit pas de demander ou d'ordonner, et de vous contenter d'un "oui". Vous devez aller plus loin :

1. Expliquez-lui POURQUOI cette tâche est importante.
2. Faites-lui promettre : "Ai-je VOTRE PAROLE que vous le ferez pour le ... ?"

3. Mettez-vous d'accord sur une forme de sanction à appliquer s'il ne tient pas parole : "Dans ce cas, je serais obligé de..."

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

5. Éventuellement, consignez-le par écrit. Un petit mot de 3 lignes suffit.

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

Comment contrer les personnes négatives

Quoi de plus frustrant que de proposer une idée géniale avec tout votre enthousiasme, et de vous entendre répondre :

"Ça ne marchera jamais !"

"Nous avons déjà essayé et ça a échoué."

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

Ce sont les réponses classiques du "négativiste".

Méfiez-vous de lui : il est capable de détruire votre bonne idée en quelques secondes et de donner

l'impression que vos espoirs et votre enthousiasme sont les manifestations d'un excès d'optimisme idiot.

Différence entre "négativiste productif" et "négativiste destructeur"

- La réaction du **"négativiste productif"** est positive car elle traduit en réalité de la prudence. Il doute, il réfléchit, il pèse le pour et le contre, il est généralement plein de bon sens. Avant de décider, pour être certain d'avoir exploré tous les aspects et obstacles éventuels, il passe par une phase d'analyse négative ? Ces phrases commencent généralement par : "Peut-être devrions-nous..."

- Le **"négativiste destructeur"**, lui, démolira systématiquement toutes vos suggestions en martelant : "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".

En conclusion, le négativiste productif peut avoir un effet stimulant sur un groupe. Le négativiste destructif démoralise, il a le don d'ouvrir grandes les vannes du réservoir de doutes, de craintes, de déceptions que nous portons tous en nous. Il éveille notre capacité de découragement.

5 astuces pour triompher des "négativistes destructeurs"

1. Repérez-les

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.

Sûrs d'eux, ils s'attaquent aux plus faibles, pour obtenir leur soutien. Ils ont un don formidable pour détecter leurs victimes potentielles et viser directement leur vulnérabilité.

Vous devez donc rester extrêmement attentif et développer votre intuition pour détecter les négativistes avant qu'ils ne commencent leur travail de destruction.

Au moindre indice, un signal d'alarme doit s'allumer en vous et vous devez redoubler de vigilance.

2. Opposez-leur votre optimisme réaliste

Face à leurs critiques et leurs objections, 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 les solutions ont marché, des événements positifs à opposer. 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 leurs affirmations et les vôtres.**

3. Ne perdez pas de temps dans une polémique stérile

N'essayez pas de convaincre un négativiste qu'il a tort, il est tellement persuadé du contraire **qu'il ne vous écoutera même pas.**

Laissez-le toujours croire que vous lui donnez raison mais que vous souhaitez juste ajouter ou corriger un point mineur. Si vous l'abordez ainsi, il sera plus réceptif à vos arguments !

4. Ne dévoilez pas immédiatement votre solution

Avec un négativiste, n'abattez pas directement vos cartes maîtresses, vos propositions seraient immédiatement rejetées en bloc. En général, il commence son travail de démolition par des points mineurs sur lesquels vous devrez vous résoudre à passer beaucoup de temps.

Laissez-le faire, écoutez, observez, il dévoilera son jeu à travers des brouillies. Lorsque vous connaîtrez sa stratégie, développez vos arguments sur les points majeurs. Il aura le plus grand mal à manipuler le groupe.

5. Jouez l'avocat du diable

Poussez-le vers l'extrême en l'obligeant à répondre à 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 discréditer lui-même. Abondez dans son sens et interprétez vous-même les choses négativement, pour arriver à faire ressortir et différencier les problèmes réels des obstacles imaginaires.

Cette tactique a un double but. D'une part, vous aidez le négativiste à adopter une vision moins extrême. D'autre part, vous aurez exprimé et démolì, par la même occasion, les craintes secrètes du reste du groupe !

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 son impact.

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 :

- Guide pour réussir vos diapositives