

	Up ! Enhanced Management	Première édition
	7 La communication 7.3 Comment communiquer ?	http://www.up-comp.com contact@up-comp.com

7.3.2 Le comportement dans la communication

Il existe différents comportements venant infléchir la communication. En ce cas, la communication peut être :

- **Manipulatrice.**
L'individu utilise des compliments et flatteries ou adapte ses sentiments dans le but de provoquer un comportement calculé de son interlocuteur. Cet aspect a été traité dans une section précédente de ce chapitre.
- **Défensive.**
- **Affirmative.**

7.3.2.1 La communication défensive

&

La communication est **défensive** quand l'individu est soit :

- **Agressif.**
L'individu communique clairement et honnêtement ses sentiments mais il refuse ceux de son interlocuteur.
- **Passif.**
L'individu ne communique pas de façon claire et honnête ses sentiments dans le but de ne pas froisser son interlocuteur, voire dans le but de se moquer de lui!

Ce mode de communication est le plus fréquent et il mène le plus souvent à des blocages dans les relations interpersonnelles. Il est caractérisé par huit comportements types illustrés par une conversation entre un supérieur hiérarchique et un de ses subordonnés:

Comportement	Argumentaire type d'un supérieur envers un subordonné
Abaissement	Un responsable digne de ce nom aurait été capable de réaliser cette tâche aisément.
Doute	Comment puis-je compter sur vous puisque vous n'avez pas encore terminé cette tâche ?
Etiquetage	Vous êtes lent. Ce travail devrait déjà être terminé depuis longtemps.
Injonction	Vous devez terminer cette tâche pour la fin de la semaine, sinon vous pouvez dire adieu votre avancement.
Comportement	Argumentaire type d'un subordonné envers son supérieur
Bouc émissaire	Jean vient juste de me transmettre l'information nécessaire à la réalisation de cette tâche.
Dérision	Il ne faut pas exagérer ; cette tâche n'est pas si importante.
Egarement	On ne m'avait pas dit que l'information nécessaire pour réaliser cette tâche était disponible.
Tromperie	J'ai déjà transmis mon compte-rendu à votre secrétaire. Elle ne vous l'aurait pas fait suivre ?.

Tableau 285 – La communication défensive

7.3.2.2 La communication affirmative

&

La communication est **affirmative** quand l'individu communique clairement et honnêtement ses sentiments et il accepte ceux de son interlocuteur afin de trouver un point d'entente. Ce mode de communication est le plus constructif. L'individu l'adoptant est d'autant plus persuasif que :