

Guide

LA SOLUTION INFAILLIBLE POUR SE FAIRE RESPECTER AU TRAVAIL

LA CLÉ N°1 DANS TOUTES VOS COMMUNICATIONS
PROFESSIONNELLES



LaurenceBozec coaching

Combien de fois par jour avez-vous l'impression désagréable que votre interlocuteur vous manque de respect quand il s'adresse à vous ?

Pas de gros manques de respect. Des petits, insidieux, ceux auxquels on prête peu attention justement parce qu'on se dit que « c'est rien », « c'est pas important ».

Qu'il s'agisse d'un collègue, d'un superviseur, d'un client, d'un associé, d'un partenaire, d'un employé. Peu importe le statut hiérarchique, peu importe la nature de la relation professionnelle.

Au travail, combien de fois par jour avez-vous l'impression que l'échange part du mauvais pied ? Vous savez, cette situation où vous ressentez une sorte de malaise, d'agacement dès le début d'une conversation. Vous ne savez pas précisément « ce qui cloche » mais quelque chose vous indique que « ça part mal ».

La solution infaillible dans ces situations-là c'est de prendre la balle au bond : traiter le problème dès le début, avant qu'il ne s'aggrave et devienne incontrôlable.

Comment prendre la balle au bond dans le contexte de la communication au travail ?

Exemple de situation

Vous avez un meeting prévu à 12h avec un collègue, qui avait insisté pour commencer bien à l'heure. Vous avez 5mn d'avance et lui 10mn de retard. Votre collègue ne semble pas s'en soucier. Il commence aussitôt le meeting sans vous saluer ni s'excuser.

Vous êtes surpris et agacé par son manque de savoir-vivre évident.

Pourtant, vous ne lui en parlez pas. Vous le laissez commencer le meeting. Vous gardez en vous cette frustration. Vous vous dites qu'elle se dissipera d'elle-même.

Pendant le meeting vous remarquez que vous avez de la difficulté à garder le focus sur le contenu de l'échange, l'agacement est toujours présent.

Une fois le meeting terminé, en regagnant votre bureau vous pensez au sans-gêne de ce collègue qui se croit tout permis.



Intention

Dans cette situation vous choisissez de ne pas tenir compte de ce qui vous agace, pourquoi d'après vous ?

Plusieurs intentions possibles :

- Vous vous dites que cela n'a pas d'importance, ce ne sont que des détails. L'important c'est le contenu du meeting.
- Vous remarquez que quelque chose vous agace dans cette situation, mais sans savoir précisément de quoi il s'agit, alors comment en tenir compte ?
- Vous savez précisément ce qui vous agace, c'est le manque de savoir-vivre de votre collègue, mais vous ne savez pas comment le lui faire remarquer sans être désagréable voire sans vous énerver
- Vous avez hésité à lui faire remarquer sur le ton de l'humour, mais vu l'état de la relation que vous avez avec lui, cela vous semblait peine perdue

Problèmes

En ne tenant pas compte de ce qui vous agace, plusieurs problèmes peuvent surgir :

- L'agacement que vous ressentez ne se dissipe pas pendant le meeting et perturbe votre capacité à rester concentré sur le contenu de l'échange.
- Vous faites le constat que ce n'est pas la première fois que votre collègue agit ainsi et cela amplifie votre agacement à son égard.
- Vous vous en voulez de n'avoir pas été capable de lui refléter son manque de savoir-vivre, cela l'aurait « remis à sa place ».
- Le risque que votre collègue reproduise cette façon de faire est grand puisqu'il n'a pas reçu de message lui signifiant que cela vous posait problème.

Solution

5 étapes pour tenir compte, en 20s, de ce qui vous agace :

1. Remarquer le malaise que vous ressentez
2. Accueillir le ressenti
3. Identifier le déclencheur
4. Décoder le message
5. Relier à vos valeurs fondamentales

1. **REMARQUER** : prêter attention au malaise, sensation, ressenti que vous avez.

Pourquoi ? Le ressenti sert de déclencheur, de messenger pour vous faire comprendre que quelque chose d'important pour vous n'est pas respecté.

Dans l'exemple : agacement

2. **ACCUEILLIR** : c'est simplement accepter le fait d'avoir ce ressenti, ne pas le nier ni le refouler, juste prendre acte qu'il est présent.

Pourquoi ? Accepter d'avoir ce ressenti, c'est lui faire une petite place de façon ponctuelle. C'est une étape essentielle car vous savez désormais que le ressenti a une fonction utile : vous alerter sur le fait que quelque chose d'important pour vous n'est pas respecté.

Faire une petite place ponctuellement au ressenti au moment où il surgit permet d'éviter qu'il prenne une plus grande place, durablement

Dans l'exemple : accueillir, c'est ce qui a fait défaut : vous niez ou mettez de côté l'agacement que vous ressentez. Vous choisissez de ne pas en tenir compte. Et il dure tout le temps du meeting et même après. Loin de s'être atténué voire éteint, il s'est amplifié.

3. **IDENTIFIER** : c'est trouver ce qui a déclenché votre ressenti, dans le comportement de votre interlocuteur.



Demandez-vous :

Qu'est-ce qui provoque ce ressenti ?

Qu'est-ce que l'interlocuteur a dit ou fait qui provoque ce ressenti chez moi ? Avec quoi je ne suis pas d'accord ?

ce qu'il a dit (contenu ?)

et/ou la façon de le dire? (ton employé par exemple)

Pourquoi ? En repérant précisément le comportement déclencheur, vous avez une base solide objective sur laquelle vous appuyer si vous voulez ensuite recadrer votre interlocuteur.

Dans l'exemple : il ne vous a pas salué et/ou il ne s'est pas excusé de son retard

4. **DÉCODER** : c'est trouver le sens que vous donnez au comportement de votre interlocuteur.



Demandez-vous :

Quelle signification je donne à ce comportement ?

Comment j'interprète ce comportement-là ?

Quel sens je lui donne ?

Qu'est-ce qu'il reflète de l'autre que je ne supporte pas ? avec quoi je ne suis pas d'accord ?

Pourquoi ? c'est le sens que vous donnez au comportement de votre interlocuteur qui déclenche le ressenti

Dans l'exemple : pour vous, ne pas saluer son interlocuteur et/ou ne pas s'excuser de son retard est le reflet d'un manque de savoir-vivre inacceptable, dans le contexte professionnel dans lequel vous êtes ou dans la vie en général. Votre interlocuteur n'y voit pas la même signification et ni accorde pas la même importance.

5. **RELIER** : c'est décoder à un niveau encore plus subtil, c'est trouver quelle valeur fondamentale a été mise à mal selon vous par votre interlocuteur. C'est important d'aller jusqu'à ce niveau si un même ressenti se reproduit et augmente en intensité.

Pourquoi ? votre cerveau est programmé pour défendre les valeurs fortes auxquelles vous croyez.

Relier votre ressenti

+

le comportement de votre interlocuteur

+

le sens que vous y mettez à une valeur fondamentale pour vous, sert à :

- mieux comprendre pourquoi vous avez eu tel ressenti,
- mieux connaître vos valeurs, ce qui est essentiel à respecter pour vous.

Rattacher votre ressenti à une valeur fondamentale sera en partie ce qui vous permettra d'être entendu de votre interlocuteur lorsque vous déciderez de le lui exprimer.

Car il y a de fortes chances pour que votre interlocuteur partage cette même valeur fondamentale, mais qu'il ne partage pas les mêmes façons de la faire respecter.

Il est possible que des comportements identiques n'aient pas le même sens pour l'un ou l'autre. Et que chacun n'y donne pas la même importance.

C'est là que des compétences relationnelles sont essentielles, pour faire respecter ses valeurs personnelles, sans manquer de respect envers son interlocuteur.

Résumé

Formule à appliquer à chaque fois que vous avez un ressenti particulier dès le début d'un échange :

1. Je remarque je me sens agacé (exemple)
2. L'accueillir en se disant par exemple : Ok c'est correct
3. Se demander : Qu'est-ce que mon interlocuteur a dit ou fait qui provoque ça chez moi ?
(dans l'exemple : il ne m'a pas salué et/ou ne s'est pas excusé de son retard)
4. Qu'est-ce que ça reflète de sa part que je ne supporte pas, avec lequel je ne suis pas d'accord ? (ex : manque de savoir-vivre)
5. Quelle valeur forte pour moi est mise à mal ? (ex : le respect)

C'est ça, prendre la balle au bond dans une conversation professionnelle : traiter le problème tout de suite avant qu'il ne s'aggrave.

En accueillant l'émotion et en décodant son message dès qu'elle surgit, vous saisissez la balle au bond : vous ne laissez pas l'émotion prendre toute la place et risquer d'aggraver votre communication et vos relations.

Quand votre réveil sonne le matin, si vous l'entendez dès la première sonnerie et actez le message que c'est l'heure de vous lever, vous le mettez sur off et vous vous levez.

Si vous ne l'entendez pas dès la première sonnerie, ou choisissez de ne pas l'entendre pour tout un tas de bonnes ou moins bonnes raisons, il sonne de nouveau 10mn plus tard, plus fort et plus longtemps, jusqu'à ce que vous l'entendiez et preniez acte de ce que vous avez à faire. Les émotions ou ressentis sont nos réveils intérieurs.

En appliquant cette formule, vous saisissez la balle au bond. Reste à choisir ce que vous en faites ensuite : vous shootez, vous faites une passe, vous courez vers le but en dribblant, vous esquivez l'adversaire, vous faites une figure de style pour le déconcentrer...

Pour faire un choix approprié cela demande de faire appel à l'intelligence du jeu, de tenir compte des enjeux du match, de sa position par rapport à son équipe et ses adversaires, de sa connaissance et maîtrise des techniques de jeux.

Dans une situation relationnelle c'est identique, le meilleur choix dépendra de plusieurs facteurs, dont : les enjeux de la relation, votre statut par rapport à votre interlocuteur, la qualité de la relation et de la communication habituelle, la fréquence et l'intensité de votre ressenti.

C'est ce que je fais en coaching avec mes clients :

je les aide à y voir plus clair sur les enjeux de la relation professionnelle, pour déterminer quoi faire avec la balle qu'ils ont saisie au bond.

?

Je leur pose notamment les questions suivantes :

En quoi c'est important pour vous de faire savoir à votre interlocuteur que lorsqu'il ne vous salue pas en début de meeting, vous ressentez un manque de respect ? Qu'avez-vous à gagner à le lui faire savoir ?
Qu'avez-vous à perdre ?

Mes clients ont tous l'objectif d'avoir une communication plus authentique et plus efficace au travail.

Je les aide à résoudre les problèmes qui viennent polluer leur quotidien professionnel et freiner la progression de leur carrière, tels que :

- Comment accueillir mes émotions, je n'ai jamais fait ça ?
- Comment dealer avec mes émotions, quand je ne comprends pas ce qui se passe ?
- Comment dire à mon collègue que c'est insupportable son manque de savoir-vivre, sans lui voler dans les plumes ?
- Comment obtenir de mon superviseur qu'il m'écoute plus de 30s ? et qu'il me laisse finir mes phrases ?
- Comment cerner rapidement l'humeur de mon employé pour communiquer de façon efficace avec lui ?

Toutes ces habiletés relationnelles s'apprennent. Et c'est plus facile et rapide que vous le pensez ! C'est un beau voyage à faire ensemble : on part à la rencontre de soi-même pour mieux rencontrer l'autre ensuite.

Vous m'avez fait confiance en me donnant votre adresse mail et en me lisant jusqu'au bout. Merci !

Aussi n'hésitez pas à commenter, à donner votre avis, et à me partager comment vous saisissez la balle au bond dans vos conversations, qu'elles soient professionnelles ou personnelles, en m'écrivant à laurence@laurencebozec.com

Au plaisir de vous lire,
Laurence

