

# manageris

# Développer son **assertivité** pour améliorer son relationnel

## L'enjeu

Trop souvent, des divergences de points de vue légitimes dégénèrent en conflit pour de simples questions de ressentis. Il suffit qu'un des interlocuteurs se sente agressé pour que l'énergie se détourne de la recherche constructive de solutions. Or la façon dont nous abordons notre relation aux autres a un impact déterminant sur l'apparition de telles tensions. Ainsi, nous pouvons renforcer notre performance en travaillant sur notre état d'esprit lorsque nous abordons des discussions délicates ou sommes pris dans un conflit, objectivement justifié ou non.

### Un état d'esprit à développer

L'assertivité se définit comme la capacité à faire valoir son point de vue tout en respectant celui de ses interlocuteurs. C'est la meilleure façon de développer des relations constructives.

#### Améliorer son regard sur soi

- S'apprécier sans condition. Lutter contre les petites voix intérieures qui nous disent «je ne suis quelqu'un de bien que si je suis parfait, que si je suis autonome, etc.»
- **Oser se mettre en valeur.** Faire sa propre publicité est peu accepté dans nos cultures. Pourtant, c'est un moyen efficace de constater que les autres nous reconnaissent des qualités.
- Accepter les compliments. Nous avons tendance à écarter les signes positifs que nous envoient les autres, souvent par modestie inculquée. Apprendre à en profiter renforce l'estime de soi.
- Refuser les messages négatifs inconditionnels. Savoir relativiser les critiques qui généralisent abusivement est essentiel pour préserver son estime de soi (ex : Je ne suis pas «incompétent », j'ai fait une erreur).

#### J'AI UN REGARD NÉGATIF SUR MOI... ET POSITIF SUR L'AUTRE = PASSIF

Tendance à se dévaloriser par rapport à son interlocuteur, à se placer en victime.

Difficulté à faire valoir son point de vue, frustration croissante, rancune persistante contre son interlocuteur.

#### J'AI UN REGARD NÉGATIF SUR MOI ET NÉGATIF SUR L'AUTRE

= PASSIF-AGRESSIF

Fatalisme, tendance à subir les situations comme inéluctables et irrémédiables.

Désespoir, manque d'énergie pour trouver des solutions, perte de motivation pouvant évoluer vers la dépression.

#### J'AI UN REGARD POSITIF SUR MOI ET POSITIF SUR L'AUTRE = ASSERTIF

Reconnaissance que deux personnes peuvent légitiment avoir des points de vue différents, et que chacun mérite d'être écouté.

Relation constructive, prenant en compte les apports de l'un et l'autre des interlocuteurs.

#### J'AI UN REGARD POSITIF SUR MOI ET NÉGATIF SUR L'AUTRE

= AGRESSIF OU DOMINATEUR

Tendance à juger l'autre, à décider ce qui est bon pour lui, voire à l'agresser s'il ne se conforme pas à son propre modèle.

N'inspire pas confiance, donne à l'autre le sentiment d'être dévalorisé ou manipulé.

# Améliorer son regard sur les autres

- Distinguer la personne de ses actions. Votre interlocuteur peut avoir eu des comportements qui vous déplaisent ou vous ont nui sans pour autant être définitivement « contre vous » ou « nul ».
- Chercher délibérément ses qualités. Chacun a des qualités. Se remémorer celles de son interlocuteur avant une discussion difficile favorise une écoute de qualité.
- Adopter temporairement son point de vue.

Que feriez-vous si vous étiez dans sa situation ? Ces réactions qui vous irritent peuvent-elles se comprendre (ce qui n'implique pas de les accepter...) ?