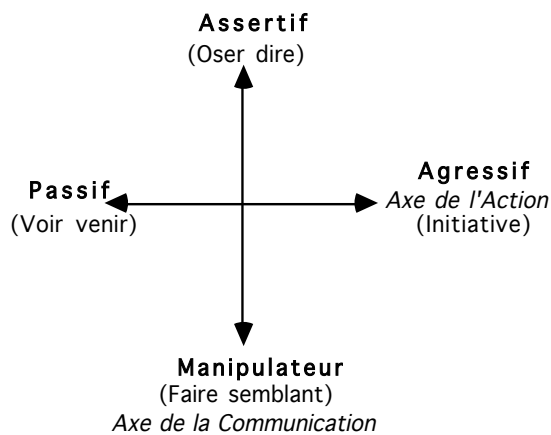


Les styles de relation

1. Etre **Assertif** c'est :
 - Se référer aux faits (Faire la différence entre le général et le particulier).
 - Savoir dire "je" quand on s'exprime.
 - Exprimer ses sentiments, ses souhaits, ses possibilités, ses droits.
 - Accorder aux autres les mêmes droits.
2. Etre **Agressif** c'est une attitude d'attaque
 - Engager un rapport de force,
 - User de l'autorité, faire preuve de violence, d'ironie.
3. Etre **Manipulateur** c'est une attitude manœuvrière
 - Influencer, impressionner l'autre, le soumettre.
 - Ne pas tenir compte des besoins de l'autre ou faire semblant.
4. Etre **Passif** c'est une attitude d'évitement
 - Nier l'existence du problème,
 - Nier l'existence de solutions,
 - Nier sa responsabilité ou ses capacités dans la résolution du problème.



Favoriser le changement : DESC

1. **Décrire** : Il s'agit dans un premier temps de décrire le problème de façon aussi précise et objective que possible.
2. **Exprimer** : Faites-lui part des sentiments, préoccupations, désaccords que cette situation fait naître en vous. Evoquez les conséquences négatives pour vous.
3. **Suggérer** : Proposez-lui un changement réaliste, une solution susceptible de faire cesser votre désagrément.
4. **Convaincre** : Intéressez-le à la conclusion d'une telle solution en formulant clairement les conséquences qui en découleraient.

Les attitudes

Votre attitude	Risques pour votre interlocuteur	Risques pour vous
Evaluation	Blocage par peur d'être condamné	Moralisateur Jugement de valeur
Interprétation	Sentiment de ne pas être compris	Le vrai problème risque de ne pas être traité
Soutien	Infantilisation Perte d'initiative	Paternalisme Désresponsabilise
Reflet	Sentiment d'avoir un interlocuteur qui ne s'engage pas	Prédominance des R.H. sur la résolution des problèmes
Décision	Mutilation de l'Autonomie	Directivité, conduit à l'autoritarisme
Enquête	vécu comme un interrogatoire	Inefficace si centré seulement sur le Pourquoi

MANAGER FORMATION

Affirmation de soi

FICHE METHODE

Fait - sentiment - opinion

Fait : *Elément observable tangible. Il peut être affectif ou rationnel*
 "J'ai lu ce livre en 2 heures".
 "Ce terminal a été entièrement révisé le mois dernier".
 « Une vidéo montrant des enfants pleurer »

Opinion : *J'exprime un jugement, un avis sur un sujet : élément discutable.*
 "Ce terminal est en bon état".
 "Bande de traînants, dépêchez-vous, vous allez nous faire manquer le train".

Sentiment : *J'exprime ce que je ressens personnellement.*
 "Je suis contrarié par ce que vous me dites".
 "J'ai vraiment peur que nous manquions le train si vous ne marchez pas plus vite".

Quelques exemples

Exprimer un refus

- Excuses anticipées de ne pouvoir répondre positivement ("Vous m'avez demandé si je pouvais vous présenter pour le concours X").
- Expression directe et précise du refus ("Mais vraiment, je ne peux pas").
- Explication claire des raisons du refus et expression des sentiments ("C'est trop souvent que votre collaborateur néglige la clientèle et ça m'ennuie d'autant plus que je suis sûr que cela a des répercussions sur votre C.A.").
- Recherche éventuelle d'alternative ("Pensez-vous que vous pourriez inverser cette tendance ?").
- Attitude réparatrice ("J'espère que cela n'altérera pas notre relation et si vous pouviez faire quelque chose par rapport à votre collaborateur, je suis sûr que l'on serait satisfaits vous et moi").

Critiquer

- Demande d'autorisation à formuler une critique ("Si tu m'y autorises, j'aurai une critique à t'adresser").
- Expression personnelle directe et précise de la critique ("Je trouve vraiment que ton dernier rapport n'est pas bon").
- Expression des sentiments et attitude réparatrice ("Je suis vraiment désolé d'avoir à te le dire ; j'aimerais mieux pouvoir te faire des compliments ; je ne sais pas bien ce qui s'est passé, mais d'habitude ton travail m'a toujours donné satisfaction ; je suis sûr que tu peux faire mieux").

Etre critiqué

- Ecouter calmement la critique
- Reconnaître ce qui est justifié dans la critique ("C'est vrai que nous n'avons pas pu vous dépanner plus rapidement mais la voiture de notre informaticien est tombée en panne").
- Répondre aux critiques qui ne semblent pas justifiées et demander des explications ("En revanche, sur la qualité de sa relation avec vous, je ne suis pas d'accord, je crois qu'il fait vraiment le maximum de ce qui est possible ; est-ce exact ou est-ce que je me trompe ?").
- Proposer une solution et montrer que la critique a été entendue ("Ecoutez, je vais reposer le problème à mon responsable pour voir ce que l'on peut faire afin d'éviter que cela se reproduise et je pense que vos critiques constructives vont nous aider à améliorer notre travail").

Formuler une demande

- Excuse préalable d'avoir à demander un service ("Excuse-moi d'avoir à te demander ce service ; j'espère que ça ne te dérangera pas ...").
- Formulation directe et précise de la demande ("Pourrais-tu me prêter 1 000 F jusqu'à la fin du mois ? Je te les rembourserai dès que j'aurai touché mon salaire").
- Expression de ses sentiments ("ça me gêne un peu de te demander ce service, mais vraiment ça me dépannerait beaucoup").
- Anticipation du point de vue possible d'autrui ("Je comprendrais très bien que ça ne te soit pas possible et je ne t'en voudrai pas si tu ne peux pas le faire").
- Remerciements anticipés ("Mais si tu peux le faire, je t'en serai très reconnaissant").

Les sentiments Tableau d'équivalence

PEUR	COLERE	TRISTESSE	JOIE
agité	affamé	abattu	affectueux
angoissé	agacé	affligé	agréable
anxieux	amer	apathique	aimé
chancelant	choqué	blessé	allègre
coincé	contrarié	blessé	amical
confus	critique	découragé	amoureux
coupable	détesté	dégoûté	bon
craintif	dur	déprimé	chaleureux
défensif	énervé	désespéré	chanceux
démuni	envieux	désolé	confortable
désorienté	excité	détaché	décontracté
dévalorisé	fâché	embarrassé	en
effrayé	frustré	ennuyé	communion
émotif	furieux	fatigué	en forme
faible	hostile	honteux	en harmonie
fourbe	hystérique	humilié	en sympathie
harcelé	insatisfait	inadéquat	enthousiaste
humble	jaloux	inintéressant	exubérant
incertain	mécontent	isolé	gai
inhibé	mesquin	laid	heureux
modeste	provoqué	léthargique	intense
nerveux	qui proteste	mal à l'aise	joyeux
paniqué	rancunier	malheureux	libre
perdu	renfrogné	négligé	merveilleux
pessimiste	révolté	nostalgique	optimiste
plein	sauvage	rejeté	passionné
d'appréhension	sous pression	sot	plein d'espoir
tendu	suffisant	triste	ravi
timide	trahi	vaincu	reconnaissant
timoré	trompé	vide	satisfait
troublé			tendre