



Octobre 2021

TOI ET MOI - VOUS ET NOUS - ALLIANCES OU DIFFERENCES

Je travaille, je suis dans une entreprise, dans une collectivité...

La rencontre avec l'autre met en présence deux personnalités. Nous sommes différents : spécificités en tous endroits : éducation, formation, culture, âge... mais complémentaires. Je sais agir avec patience, beaucoup d'écoute, de prudence... pour construire ensemble.

Rappelons quelques comportements clés qui conduisent à la réussite :

MOI dans la relation à l'autre :

- Développer l'écoute active, prendre conscience de sa facilité à interpréter les paroles des autres.
- Apprendre à exprimer ses besoins dans un langage clair, positif.

L'AUTRE et moi :

- L'aider à exprimer ses observations, ses sentiments, ses demandes.
- Identifier les besoins situés dans les sentiments exprimés.
- Distinguer : faits, opinions, sentiments.

Cette attitude de compréhension produit deux effets :

- Elle donne confiance à l'interlocuteur qui se sent écouté.
- Elle l'entraîne à s'exprimer davantage.

#1 Quelques rappels simples et porteurs d'effets

COMMENT ÊTRE :

La compréhension : C'est manifester toute notre attention à l'autre (ses arguments, ses sentiments...)



L'attention : Être attentif au verbal (contenu/fond) et non verbal).

L'absence de préjugés (sur sa personne ou sur ses propos).

L'empathie : Se mettre à la place de l'autre sans jugement.

COMMENT FAIRE :

- La prise de contact amorce le dialogue et détermine le cadre de la communication.
- Le questionnement, faire parler, demander de l'information, s'intéresser à l'autre.*
- Le silence peut faciliter et valoriser la parole.
- La reformulation, redire avec d'autres mots que ceux de son interlocuteur ce que l'on a entendu dire.

SI UN CONFLIT SE DECLARE, ON DOIT :

- Ramener les propos au problème pour atteindre une résolution,
- Ignorer certaines attaques, en revanche ne pas admettre les insultes,
- Eviter les agressions contre les relations,
- Revenir constamment sur des faits précis,
- Ne pas cesser d'écouter l'autre.

#2 En cas de dysfonctionnements relationnels, convaincre l'autre de changer de comportements

- S'adresser à l'intéressé : éviter le ou les intermédiaires.



- Se donner l'autorisation d'exprimer du désagréable, à traiter en privé.
- Pas d'humour, ni d'ironie, ni de réactions par mimique.
- Ne jamais humilier l'autre.
- Eviter les termes « toujours » et « jamais ».
- Etre concret, précis et bref.
- Suggérer une solution réaliste pour chacun.
- Ne jamais humilier l'autre.

≠3 Et si nous allions vers le « Gagnant-gagnant »

Vous et moi avons un conflit de besoins ; je respecte les vôtres mais je dois aussi faire respecter les règles de mon entreprise. Acceptez donc que nous recherchions ensemble une solution satisfaisante pour les deux.

≠4 L'affirmation de soi

4 attitudes sont possibles face à une situation insatisfaisante

<p>LA MANIPULATION</p> <p>C'est se servir de l'autre pour arriver à ses fins. Génératrice de tensions, de stress, de conflits, de défenses, d'incompréhension à court ou long terme.</p> <p>Elle peut se traduire par une fausse soumission et une vraie insatisfaction pour soi et pour l'autre ...</p>	<p>L'ASSERTIVITE</p> <p>C'est être capable de s'affirmer tout en respectant autrui.</p> <p>S'exprimer directement, sans détours, mais avec considération pour l'autre. S'affirmer sans imposer ni se déprécier soi-même.</p>
<p>LA FUITE</p> <p>Ne pas oser répondre ou dire ce que l'on ressent. « Ménager » son interlocuteur, avoir peur de sa réaction, ou honte de s'affirmer.</p> <p>C'est plus une peur qu'un souci de délicatesse. Dans tous les cas, c'est une attitude passive, de soumission.</p>	<p>L'AGRESSIVITE</p> <p>Réagir par réflexe, parler à l'autre, sans se soucier de lui, sans le prendre en considération.</p> <p>Attitude déshumanisée, génératrice de tensions, de stress, de conflit ...</p>

EN RÉSUMÉ :

Pour une meilleure ambiance au travail, chacun doit adopter une bonne attitude professionnelle. Cette qualité présente, bien évidemment, des avantages sur le développement des activités de l'entreprise, sachant qu'elle donne souvent lieu à l'augmentation de la productivité.

Une bonne attitude professionnelle est souvent synonyme d'évolution au sein de l'entreprise.

Pour une meilleure place, une bonne attitude professionnelle s'impose. Les collaborateurs qui ne négligent aucun des codes de cette attitude très positive ont de fortes chances de faire évoluer leur carrière au sein de l'entreprise.

Souvent détendu, déterminé, motivé, souriant et aimable, un collaborateur n'a aucun mal à augmenter sa productivité, ce qui sera un point intéressant aux yeux de la hiérarchie.

Le Cabinet S.I.E.I. est sollicité en Europe et en Afrique

