

>> Management

Savoir **s'affirmer**

Le comportement affirmatif, conditionné par la maîtrise de soi, permet de faire connaître ses pensées et opinions de manière calme et appropriée, sans pour autant manquer de fermeté. Il implique respect de soi et de l'autre et repose sur une communication véritable avec autrui.

La maîtrise de soi doit-elle conduire à taire ses sentiments, ses besoins, ses attentes face aux autres ? En fait, il n'en est rien et l'on peut même dire qu'elle est la condition *sine qua non* de l'affirmation de soi.

Que faut-il entendre par « comportement affirmatif » ?

On peut le définir en disant que c'est une « façon d'exprimer des besoins et ses sentiments tout en tenant compte d'autrui ».

Le comportement affirmatif peut être opposé à trois types de comportement fréquents :

- **le comportement agressif** : il vise à communiquer clairement et directement, parfois brutalement, ses propres besoins et sentiments, en ignorant purement et simplement ceux des autres ; il conduit à faire comprendre ou à dire ouvertement à autrui que ce qu'il pense ou ressent n'est pas important ;
- **le comportement passif** : il se traduit par le fait que l'individu ne respecte pas ses propres besoins et sentiments, qu'il ne leur accorde aucune importance par rapport à ceux des autres ;
- **le comportement manipulateur** : il consiste à satisfaire ses besoins et ses intérêts de manière détournée en usant de la ruse, du compliment, de la flatterie et au besoin de la menace ; et cela au détriment des besoins et intérêts d'autrui, bien sûr.

Deux types de respect

À la différence de ces trois types de comportement, le comportement affirmatif aide – et vise – à faire connaître ses pensées, ses sentiments et ses opinions de manière calme, honnête et appropriée, tout en voulant connaître ceux des autres. Il implique deux types de respect : le respect de soi-même, en exprimant ses besoins, ses goûts, ses idées et ses droits, et le respect de l'autre en reconnaissant ses besoins, ses goûts, ses idées et les droits d'autrui.

Par exemple : le Dr Dupont reçoit des mains de son ASV un « rapport » qu'elle vient de taper à sa demande. Il remarque tout de suite que la présentation n'est pas celle qu'il a demandé : son ASV est une personne pleine d'idées, elle aime innover et a cru bien faire d'apporter quelques changements dans la présentation.

Le Dr Dupont aura un comportement agressif s'il dit à sa secrétaire : « *Qu'est-ce que c'est que cette présentation ? Je vous ai bien dit de laisser une marge d'un quart de page et de mettre chaque nouveau chapitre sur une nouvelle feuille. Il faut me recommencer ça le plus vite possible...* ».

>> L'AUTEUR

Frédéric PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



Exprimer son opinion calmement mais fermement

Il peut aussi exprimer son opinion et ses désirs plus calmement mais tout aussi fermement, en respectant sa collaboratrice : son comportement sera affirmatif s'il lui dit par exemple : « *Je vois que vous avez innové dans la présentation. Je comprends que vous aimiez le changement et je l'apprécie. Toutefois, cela me gêne beaucoup que la présentation ne soit pas celle que je vous ai demandé. Pourriez-vous me donner ce rapport, présenté comme je vous l'ai expliqué hier, pour demain soir ?* ».

On voit que le comportement affirmatif repose sur une communication véritable avec autrui, de façon à l'amener à agir comme nous le souhaitons tout en respectant ses droits - où à agir comme il le souhaite tout en préservant les nôtres. Et nous savons fort bien qu'il n'est pas de communication efficace sans véritable maîtrise de soi. ■

* Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr*. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr

>> GROS PLAN

Quels droits et besoins devons-nous affirmer face aux autres (associés, collaborateurs, clients) ?

- **Le droit de sauvegarder notre dignité** et notre respect vis-à-vis de nous-mêmes, sans porter atteinte à ceux d'autrui.
- **Le besoin et le droit d'être traité** avec respect.
- **Le droit de dire « non »** si nous estimons juste et nécessaire de le dire, sans nous sentir coupables de refuser ce qu'autrui nous demande ou souhaite de notre part.
- **Vivre comme nous le voulons.**
- **Prendre le temps de « ralentir »** et de réfléchir.
- **Le droit de changer d'avis** si les circonstances l'exigent.
- **Le droit de demander** ce que nous voulons et qui nous paraît juste.
- **Le droit d'apprendre**, y compris en faisant des erreurs, afin de nous améliorer.
- **Le besoin d'être en accord avec notre conscience** et de nous sentir bien « dans notre peau ». **F.P.**