

**SYLVIE GRIVEL**

Préface de  
Vincent Lenhardt



# ÊTRE SOI

## DANS SES RELATIONS

Développer son assertivité en entreprise

© Groupe Eyrolles, 2009, 2014  
ISBN : 978-2-212-55939-2

**EYROLLES**

# Sommaire

Table des check-lists .....	XI
Préface .....	1
Introduction	
Les relations au cœur de la dynamique de l'entreprise .....	3

## Partie I

### Les conditions nécessaires à l'assertivité

#### Chapitre 1

<b>Les postulats au développement des relations assertives dans les organisations .....</b>	<b>15</b>
La confiance : terreau des relations assertives .....	15
Les difficultés et les erreurs doivent être partagées et non pas sanctionnées .....	17
L'interdépendance : tout le monde est indispensable .....	17
L'acceptation de soi et de l'autre .....	18
Adopter l'écoute réciproque .....	18
Avant toute chose : changer soi-même .....	19
Les droits .....	19
La co-responsabilité .....	20
La liberté d'expression .....	21
Croire au potentiel de chaque être humain : l'effet Pygmalion .....	21

#### Chapitre 2

<b>Les principes fondamentaux de l'assertivité .....</b>	<b>23</b>
Définition et origine .....	23
L'assertivité : plus que de la communication... ..	24
Les caractéristiques de la personne assertive .....	28
Les émotions au cœur de l'assertivité .....	34

## Partie II

### Un pas vers l'assertivité

#### Chapitre 3

<b>Apprendre à reconnaître trois types de comportements et savoir y répondre</b> .....	49
Le comportement de fuite .....	54
Le comportement d'agressivité .....	57
Le comportement de manipulation .....	60
Comment faire face avec assertivité aux trois types de comportements .....	64

#### Chapitre 4

<b>Les freins à l'assertivité</b> .....	67
L'éducation et la culture .....	67
Les croyances et les peurs .....	68
Une basse estime de soi et un manque de confiance en soi .....	78

## Partie III

### Être assertif c'est...

#### Chapitre 5

<b>Exprimer des critiques constructives</b> .....	97
Les critères de la critique constructive .....	100
Comment appliquer le modèle de la critique constructive .....	107
Comment faire face aux critiques constructives et non constructives .....	114

#### Chapitre 6

<b>Oser poser ses limites : savoir dire non</b> .....	121
Dire non : les enjeux .....	123
Les six stratégies d'évitement .....	124
Les écueils .....	127
Le processus pour dire non .....	128

#### Chapitre 7

<b>Formuler des demandes</b> .....	137
Les freins .....	137
Comment oser de plus en plus formuler des demandes .....	139
Les écueils à éviter .....	141

## Chapitre 8

<b>Savoir dire oui</b> .....	149
D'abord distinguer le faux et le vrai oui .....	150
Les bénéfiques à dire oui .....	152
Le processus : comment dire oui ? .....	155

## Chapitre 9

<b>Les signes de reconnaissance positifs</b> .....	157
Les freins à la mise en place d'une politique de reconnaissance .....	158
Les besoins des salariés en termes de reconnaissance .....	159
Les différents niveaux de reconnaissance .....	160
Les différentes méthodes/moyens pour donner des signes de reconnaissance .....	163
Comment exprimer au mieux les signes de reconnaissance positifs ? .....	164
Les bénéfiques de cette culture de la reconnaissance .....	168
Les étapes de la mise en place d'une politique de reconnaissance ....	169

<b>Conclusion</b> .....	173
-------------------------	-----

<b>Bibliographie</b> .....	175
----------------------------	-----