être assertif

- une démarche
  - vers soi
  - vers les autres
  - pour un objectif
    - construction
    - création
- 1 l'accueil
- 2 le but
  - avoir un objectif
    - savoir le faire partager
      - adapter
      - négocier
  - rationalité en actes
    - professionaliser
    - stabiliser
    - agir
      - constater
      - aller vers le lieu du problème
    - synthétiser
    - organiser la pensée
    - évaluer par rapport à l'objectif avec des indicateurs
    - connaître le contexte
  - négocier
    - donner du pouvoir
    - recevoir
    - au service d'un objectif dit
    - au service de l'objectif
- 3 la stratégie
  - la communication
    - l'affirmation
      - dans la proposition
      - dans l'écoute des besoins de l'autre
      - autorité d'expertise
      - dans le respect du droit et de la Loi
    - le respect
      - se respecter
        - fidèle à ses valeurs
        - éthique
        - morale sans moraline
      - refuser la violence
      - respecter l'autre
        - respecter son domaine
        - responsabiliser
        - le dire dans ses valeurs
        - avoir des attentes
        - garder la distance
      - éthique de responsabilité
    - favoriser la relation
      - accepter la crise sans la rechercher
        - ni peur
        - ni colère
      - être bienveillant
      - humour /mise à distance sans mépris
    - choisir le cadre
      - le bon contexte
      - le temps
        - ne pas différer
        - ne pas céder à l'urgence
        - avoir un échéancier
  - l'écoute
    - pour comprendre
    - pour faire dire à l'autre
    - s'assurer qu'on l'a compris
    - repérer convergence et divergences
    - accepter les sentiments d'autrui
    - accepter la critique
    - avoir de l'empathie
    - garder la bonne distance
  - le dire
    - sans confondre le comportement avec la personne
    - professionnaliser
      - déléguer
      - travailler en équipe
    - s'assurer pour rassurer
    - sans manipuler
    - sans agresser
    - ce qui ne va pas