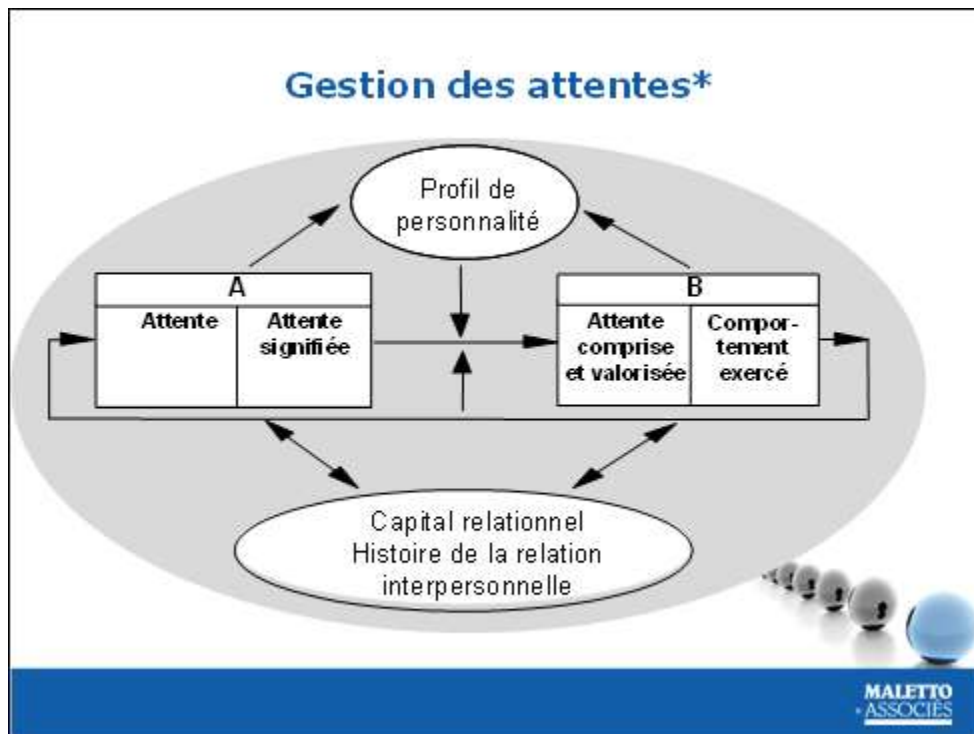


GÉRER SES ATTENTES POUR MIEUX CONSTRUIRE SES RELATIONS

Par Michel Maletto, CRHA, Président Maletto et Associés Inc.

Il est impossible de vivre sans être en relation avec les autres : les membres de sa famille, ses collègues, ses amis, ses voisins, etc. Toute relation est la résultante des échanges entre deux interlocuteurs. Meilleure est la qualité de ces échanges, meilleure est la relation. Elle est donc nécessairement un « construit » entre deux personnes. Pour ce faire, plusieurs composantes sont nécessaires, particulièrement la gestion des attentes.

Cet article présente un cadre de référence permettant à un individu de mieux gérer ses attentes envers ses interlocuteurs. Il porte sur divers aspects, dont la personnalité de l'interlocuteur, l'histoire de la relation, ses attentes (A) et la réponse de l'interlocuteur (B) à ces attentes.



*Modèle inspiré de Katz et Kahn



1. **La personnalité de l'interlocuteur.** Ce facteur est très important dans le développement de relations satisfaisantes. Certaines recherches sur les comportements sociaux démontrent que, si l'individu est en relation avec un groupe de dix personnes :

- il lui sera facile de développer des relations avec trois de ces personnes;
- il lui sera difficile de développer des relations avec trois de ces personnes;
- avec les quatre autres, cela dépendra des compétences relationnelles de l'individu.

Il va sans dire que, lorsque la chose est possible, choisir ses interlocuteurs peut grandement faciliter le développement de ses relations.

2. **L'histoire de la relation.** Plus le passé avec l'interlocuteur a été satisfaisant, plus il sera facile d'être en relation avec lui. En s'inspirant de Stephen Covey¹, on peut évaluer si on a un capital relationnel avec son interlocuteur ou si on se situe dans un endettement relationnel. Donc, plus l'individu construit un **capital relationnel** avec son interlocuteur, plus ce dernier sera ouvert à ses attentes. L'inverse révèle qu'il sera très difficile – et même impossible – d'avoir une relation satisfaisante avec cette personne.

3. **La gestion des attentes.** Chaque individu a des attentes envers les autres, et réciproquement. Une attente, c'est l'équivalent d'un besoin. On ne peut pas le nier, que ce soit son besoin ou celui de son interlocuteur, si on souhaite sincèrement développer une relation. On a le choix d'y répondre ou non, mais l'expérience démontre que les personnes qui gèrent leurs attentes adéquatement réussissent à consolider leurs relations.

Le modèle de Katz et Kahn (présenté plus haut) se décline comme suit : l'individu **A** a une attente envers son interlocuteur **B**. Par exemple, **A** souhaite que **B** soit ponctuel. Si **B** est ponctuel, il répond à l'attente de **A** et la relation sera satisfaisante. Par contre, si **B** ne satisfait pas à cette attente, **A** ressentira une tension, un inconfort. L'individu **A** a la responsabilité de gérer cet inconfort. Il doit donc communiquer à **B** qu'il s'attend à ce qu'il soit ponctuel (attente signifiée). Si l'interlocuteur comprend et valorise cette attente et le signifie à **A**, la tension va s'éliminer et un capital relationnel se développera.

L'erreur qu'on est porté à faire est de penser que son interlocuteur « devrait le savoir »... Malheureusement, ça ne fonctionne pas comme ça. Chaque personne priorise et valorise un



ensemble de comportements, de façon très subjective. C'est pourquoi chaque relation est unique, ce qui nous fait dire que chacune est un « construit ».

4. Construire ses relations. C'est l'ensemble des attentes satisfaites qui permet de développer la confiance entre deux personnes et de bâtir ainsi progressivement un capital relationnel. Il n'y a développement de la relation que si chaque partie se sent responsable de communiquer clairement ses propres attentes et de faire le choix de satisfaire celles de ses interlocuteurs. Dès le début d'une relation, il est important de clarifier ses attentes, de part et d'autre, afin d'éviter les déceptions. Concernant les relations existantes, il est suggéré de faire le point régulièrement en partageant les attentes satisfaites et à satisfaire. Toute relation est exigeante et ne peut fonctionner toute seule : il faut donc être proactif et veiller à son développement.

5. Construire ses relations d'équipe. Le même modèle peut s'appliquer aux équipes de travail. Si l'équipe est nouvelle, il est recommandé à ses membres de faire connaître leurs attentes envers les autres membres du groupe de même que leurs attentes envers leur gestionnaire. Ce dernier doit également faire connaître ses attentes envers son équipe. Si l'équipe existe déjà, il serait intéressant de faire la même démarche, mais en mentionnant les attentes déjà satisfaites.

6. Faire le point périodiquement. Les périodes précédant ou suivant les vacances estivales ou les fêtes de fin d'année sont des moments propices pour faire le point sur ses relations interpersonnelles ou d'équipe.

Ainsi, en investissant dans chacune de ses relations, on contribue au développement d'un environnement familial ou professionnel plus satisfaisant.

¹ Selon Covey, auteur, homme d'affaires et conférencier américain, le capital relationnel est l'ensemble des ressources, informations et autres connexions issues des réseaux de relations personnelles et professionnelles.

Michel Maletto, CRHA, président chez Maletto et Associés Inc. *Gérer ses attentes pour mieux construire ses relations.* Paru dans la rubrique Coin de l'expert, le 8 septembre 2015. Tiré du site de l'Ordre des Conseillers en Ressources Humaines Agréés (CRHA).

[en ligne] <http://www.portailrh.org/expert/ficheSA.aspx?f=106826>