

## ET SI 2020 ÉTAIT L'ANNÉE DU MANAGER TOLTÈQUE ?

Révélés par le best seller de Miguel Ruiz, paru aux États-Unis en 1997, les accords toltèques sont basés sur la sagesse du peuple toltèque et destinés à briser les croyances limitantes qui nous empêchent et nous font souffrir.

S'ils rencontrent un tel succès et trouvent aujourd'hui un nouveau terrain d'expression dans différentes facettes de la vie personnelle comme professionnelle, c'est en particulier lié aux valeurs qu'ils prônent : une posture d'**ouverture**, d'**humilité** et de **confiance** permettant de distiller une **énergie positive** pour **soi** et pour les **autres**.

Aujourd'hui focus sur le management et les pratiques associées.

### 5 ACCORDS

1



#### QUE VOTRE PAROLE SOIT IMPECCABLE

##### A privilégier :

Un discours clair qui favorise l'explicite à l'implicite.  
Une prise de parole simple et authentique qui nourrit la relation et la pratique du feedback en intelligence de situation avec les personnes et le contexte.  
Une critique constructive formulée avec assertivité « ni paillason, ni hérisson ».  
De « vraies » et seules félicitations sans « mais » ou « et ».  
Des rituels positifs de reconnaissance individuels et collectifs.

##### A éviter :

Médire ou relayer les rumeurs.  
Critiquer collègues et pairs devant votre équipe.  
Formuler des reproches plutôt que des besoins.  
Adopter systématiquement posture haute ou basse.

##### Le conseil +

Entraînez-vous en préparant toujours vos prises de parole pour que ce 1<sup>er</sup> accord devienne progressivement réflexe.

2



#### NE FAITES AUCUNE SUPPOSITION

##### A privilégier :

S'attacher prioritairement aux faits.  
Interroger pour lever ou dissiper les malentendus.

##### A éviter :

Les extrapolations/interprétations personnelles, collectives ou hâtives.  
Succomber à l'effet de halo ou au biais d'ancrage et en rester à ses premières impressions.  
Ex : Il est arrivé une fois en retard donc il sera systématiquement en retard.

##### Le conseil +

Questionner, questionner, questionner et reformuler.  
Avoir en tête que chacun a un cadre de référence différent.

3



#### FAITES TOUJOURS DE VOTRE MIEUX

##### A privilégier :

Demander régulièrement des feedbacks à ses pairs, son manager, ses collaborateurs.  
Pratiquer des REX aussi souvent que possible.  
Accepter les félicitations et les compliments.  
Ajuster sa charge de travail et ses tâches à son énergie.  
Poser ses limites et savoir dire non.

##### A éviter :

Le syndrome de la toute puissance.  
Succomber à la tentation du « Sois parfait ».  
L'auto-flagellation et la culpabilisation (refaire le film...).

##### Le conseil +

Accepter de dire que vous ne comprenez pas, ne savez pas ou n'avez pas la réponse.  
Penser que l'autre a fait de son mieux.  
Oser demander de l'aide aussi.

4



#### N'EN FAITES PAS UNE AFFAIRE PERSONNELLE

##### A privilégier :

Faire la différence entre les comportements, les missions et les personnes.  
Ne pas prendre pour soi les critiques ou reproches d'ordre général.  
Identifier ce que les propos/comportements disent de l'émotion de l'autre.

##### A éviter :

Confondre ou amalgamer les faits, les opinions et les ressentis.  
Se laisser submerger par son égo et l'émotion de l'autre.  
Surréagir et passer en mode attaque ou justification.

##### Le conseil +

(Essayer) de prendre du recul et intégrer le fait que « ce que les autres disent ou font n'est qu'une projection de leur propre réalité et de leurs croyances » dit Miguel Ruiz.  
Questionner pour comprendre ce qu'on attend de vous.

5



#### SOYEZ SCEPTIQUE MAIS APPRENEZ A ÉCOUTER

##### A privilégier :

Écouter et être en empathie ne veut pas dire forcément accepter.  
Formulez vos réserves tout en laissant place à l'expression de l'autre.

##### A éviter :

Être dans la critique ou l'acceptation systématique.

##### Le conseil +

Oser exprimer vos remarques et challenger votre interlocuteur.  
Acceptez de réévoquer le sujet un peu plus tard.