

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

L'« assertivité » est une compétence de communication qui permet :

- de se défendre (idées, sentiments, désirs, etc.) ;
- de ne pas blesser les autres inutilement ;

et donc : d'avoir du respect pour soi-même, pour les autres et pour la relation (situation).

Techniques d'assertivité

Modèle et techniques de base

Nous plaçons la communication sur deux axes :

- Respect des idées personnelles (au sens large)
- Respect des idées des autres.

Nous obtenons ainsi quatre attitudes fondamentales :

Respect des idées personnelles	oui	agression	assertivité
	non	manipulation	sous-assertivité
		non	oui
		Respect des idées des autres	

Nous analysons ci-dessous les quatre attitudes que nous accompagnons à chaque fois d'un exemple.

Imaginez : vous travaillez sur une tâche et votre collègue vient vous parler. En réalité, vous aimeriez continuer de travailler et il vous dérange.

- Agressivité

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- ⦿ Vous ne tenez absolument pas compte des souhaits/sentiments de l'autre.
- ⦿ Vous essayez de blesser et de rabaisser l'autre.
- ⦿ Par exemple : « *Tu ne vois pas que je suis occupé(e) ? Tu ne peux pas prévenir avant de venir ?* »

⦿ Sous-assertivité

- ⦿ Vous ne tenez pas compte, ou très peu, de vous-même.
- ⦿ Vous vous concentrez totalement sur les souhaits de l'autre.
- ⦿ Vous n'exprimez pas vos sentiments personnels, ou pas directement.
- ⦿ Par exemple : « *Est-ce que je peux t'aider ?* »

⦿ Manipulation

- ⦿ Vous n'exprimez pas ouvertement vos idées et vos sentiments.
- ⦿ Mais vous essayez de les atteindre en faisant référence à toutes sortes de choses qui ne vous concernent pas ou ne concernent pas l'autre.
- ⦿ Vous ne dites pas clairement à l'autre que vous essayez de satisfaire à vos besoins personnels.
- ⦿ Par exemple : « *Je dois justement partir pour un rendez-vous important.* »
Ou : « *Le patron attend ce travail en urgence.* », alors que ce n'est pas le cas, mais qu'il s'agit d'une tâche que vous voulez terminer à votre aise.

⦿ Assertivité

- ⦿ Vous vous basez sur vos propres limites, besoins et idées.
- ⦿ Mais vous ne perdez pas l'autre de vue.
- ⦿ Par exemple : « *Ce n'est vraiment pas possible maintenant, pouvons-nous en reparler une autre fois ?* »

Dans la forme, il y a certaines règles à respecter :

- ⦿ Message en JE, au lieu d'un message en TU (notre façon de parler habituelle tend vers l'agression).
Ne dites pas : « *Tu ne le donnes pas.* », mais plutôt : « *Je ne le reçois pas.* »
Vous pouvez également remplacer le « TU » dans la deuxième partie de la phrase.
Ne dite pas : « *Je constate que tu ne l'as pas transmis.* », mais plutôt : « *Je constate que je ne l'ai pas reçu.* »
- ⦿ Verbes exprimant des sentiments
Plus les verbes ont un sens affectif, plus ils sont assertifs. Utilisez donc les verbes

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

« *apprécier, énerver, déranger et aimer* », plutôt que « *penser, trouver, constater, devoir* ».

- Selon la situation, vous pouvez y ajouter un élément : une question (« *Comment se fait-il ?* »), une alternative (« *nous pouvons peut-être y revenir plus tard ?* ») ou une norme (« *une agréable méthode de travail à mes yeux est...* »).

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

DESC

La méthode DESC est un scénario assertif. En d'autres mots, un ordre spécifique de quatre étapes qui vous aident à vous affirmer.

- D**écrire - Décrire la situation
- E**xprimer - Exprimer les sentiments, les émotions
- S**pécifier - Spécifier les attentes ?
- C**ontrat - Conclure un accord, un plan d'action, etc.

« Depuis quelques semaines, je remarque que vous arrivez régulièrement en retard. Je trouve cela très ennuyeux et j'aimerais que cela change. D'accord ? »

Vous pouvez également penser aux mots : qu'est-ce que c'est (D), que ressentez-vous (E) et qu'est-ce que vous voulez (S). Vous retrouvez ainsi également les règles de base précitées. De plus, vous passez d'une attitude assertive « légère » à une attitude assertive « ferme ». Tout dépend de ce que vous voulez accomplir ou de la nature de votre relation avec votre interlocuteur.

« Je remarque que je suis seul le matin depuis quelques semaines. Je n'aime pas ça. Je préfère que nous soyons à deux. Qu'en penses-tu ? »

Ici, nous suivons la règle de base : plutôt que d'utiliser une fois un message en JE, nous utilisons deux messages en JE (« Je remarque que je suis seul », plutôt que « Je remarque que tu arrives en retard »). En appliquant davantage la règle de base du message en JE, nous nous éloignons à nouveau d'une possible agressivité.

Cet exemple s'avère donc plus approprié lorsque vous entamez cette conversation avec votre collègue. Le premier exemple convient mieux à une conversation avec votre collaborateur. À la fin, il peut également y avoir une question ouverte, mais sans norme, à l'instar du premier exemple. Les deux exemples font partie des règles de base, mais vous sentez immédiatement que l'un est plus direct que l'autre (et donc peut-être trop agressif). C'est donc plus approprié lorsque vous transmettez votre message à votre patron.

Les règles de base sont efficaces et la méthode DESC est un moyen mnémotechnique

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

utile, mais votre interlocuteur reste impliqué ! Souvent, vous obtenez une réaction sous la forme d'une excuse, d'une phrase du type « Oui, mais... », d'une explication ou même d'une accusation. Que faire alors ?

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Le tourne-disque cassé

Vous pouvez appliquer une parfaite méthode DESC qui contient toutes les règles de base de l'assertivité, sans pour autant avoir la garantie que votre interlocuteur ne réagira pas.

Vous devez donc utiliser la technique du « tourne-disque cassé » lorsque vos interlocuteurs n'acceptent pas immédiatement votre message et lorsqu'ils entrent dans un débat ou commencent à se défendre.

- ⑥ Juste après la réaction de l'autre :
 - ⦿ Ne vous lancez pas dans un débat.
 - ⦿ Défendez votre point de vue.
- ⑥ Étapes :
 - ⦿ Répétez le message de l'autre.
 - ⦿ Répétez ensuite à nouveau votre message assertif.
- ⑥ Règles :
 - ⦿ Évitez le mot « mais » pour faire une transition.
 - ⦿ Utilisez des phrases courtes et lourdes de sens.
 - ⦿ Répétez toujours la même chose.
 - ⦿ Restez calme.
 - ⦿ Arrêtez après plusieurs fois (4, 5, 6, ?) et exprimez-vous sur l'attitude de l'autre.
 - ⦿ Optez pour une métacommunication. Parlez de la situation et demandez comment vous pouvez gérer le problème ensemble.
 - ⦿ Vous devez vous éloigner du contenu de la discussion, tout en discutant de la relation et du comportement mutuels pendant la conversation.
- ⑥ Exemples :
 - ⦿ « *Oui, mais il y avait d'importants embouteillages ce matin.* »
 - « *Je comprends qu'il y avait d'importants embouteillages ce matin, mais j'aimerais que nous commençons à travailler au même moment.* »
 - ⦿ « *J'aimerais aussi, mais ce n'est pas toujours possible.* »

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- « *C'est bien que tu le veuilles également, même si ce n'est pas toujours possible. Cependant, j'aimerais vraiment que nous commençons au même moment. »*

⦿ « *Tu n'es pas toujours à l'heure non plus ! »*

- « *En effet, je ne suis pas toujours à l'heure non plus. Mais ce qui est important pour moi maintenant est que j'aimerais que nous commençons à travailler au même moment. »*

Un aspect important dans le cadre de cette technique est ce que vous voulez mettre en avant, c'est-à-dire vos sentiments, ce que vous tentez d'obtenir ou un contrat, et vous le répétez encore et encore.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Assertivité

Un comportement assertif n'est jamais une garantie de succès. Le critère n'est donc pas de savoir si vous obtenez ce que vous voulez, mais de savoir si vous êtes satisfait ou non de votre attitude.

L'assertivité n'est pas non plus synonyme de répartie. Si vous pensez plus tard « Oh, j'aurais dû dire ça », dites-le alors simplement plus tard. Si vous savez que vous n'avez pas de répartie au moment même, préparez une réponse standard : « Je pense qu'il y a une erreur, mais je ne sais pas encore laquelle. J'y reviendrai plus tard. »

Souvent, nous avons tendance à donner de nombreux arguments quant à la raison pour laquelle nous ne pouvons pas ou n'osons pas être assertifs : les autres ne m'apprécieront plus, cela ne m'aide pas... C'est souvent la peur de la peur plutôt les vraies raisons de ne pas être assertif.

Rappelez-vous : chacun a le droit

- de dire « non », sans se sentir coupable ;
- de dire ce qu'il pense et comment il se sent sans avoir à s'excuser (sauf s'il viole les droits d'une autre personne) ;
- de changer d'avis ;
- de dire qu'il ne comprend pas ou ne sait pas quelque chose ;
- de demander plus d'informations ;
- de faire des erreurs (et d'en assumer la responsabilité) ;
- de prendre le temps de prendre une décision ;
- d'établir ses priorités et de prendre personnellement des décisions ;
- de demander à l'autre ce qu'il veut (s'il reconnaît que les autres peuvent dire « non ») ;
- de ne pas prendre la responsabilité des problèmes des autres ;
- de poursuivre ses propres intérêts et de vouloir être seul le cas échéant ;
- de choisir comment se comporter/réagir dans le cadre d'une situation en particulier, et donc d'avoir le droit de ne pas réagir de manière assertive.

Member of the Cameleon Group