

ASSERTIVITE

Index

1.	BUT	3
2.	LES CRITERES DE BASE D' UNE ATTITUDE ASSERTIVE	4
3.	ASSERTIVITE.....	5
3.1.	LA DEFINITION.....	5
3.2.	LES ATTITUDES DE BASE.....	8
3.2.1.	<i>La fuite: (passif - non-contrôlé).....</i>	<i>9</i>
3.2.2.	<i>La manipulation ou l'inhibition (passif-contrôlé)</i>	<i>10</i>
3.2.3.	<i>L'attaque (actif - non-contrôlé).....</i>	<i>10</i>
3.3.	SCHEMA DES QUATRE ATTITUDES DE BASE.....	12
3.4.	ASSERTIVITE AU TRAVAIL : UN PLAN EN 5 ETAPES.....	13
3.5.	L' IMPORTANCE D' UNE ATTITUDE ASSERTIVE	14
3.6.	LES DOMAINES D' APPLICATION	15
4.	LES TECHNIQUES	16
4.1.	DEUX ATTITUDES DE BASE.....	16
4.2.	LES TECHNIQUES	18
5.	REPONDRE AUX CRITIQUES ET EMETTRE DES CRITIQUES	21
5.1.	INTRODUCTION	21
5.2.	LES TYPES DE CRITIQUES	22
5.3.	EMETTRE DES CRITIQUES.....	22
6.	PLAN D' ACTION INDIVIDUEL.....	23

1. BUT

COMPRENDRE de façon concrète et réaliste

les principes de base d' une attitude assertive

et

les ACCEPTER

pourque, en appliquant les techniques,

vous pourrez:

- fonctionner plus efficacement
- améliorer votre communication
- réduire les sentiments de culpabilité
- réaliser vos objectifs en (re)trouvant la confiance en vous
-

2. LES CRITERES DE BASE D' UNE ATTITUDE ASSERTIVE

Avant d'entamer une discussion sur l' attitude assertive, nous devons nous mettre d' accord sur les principes suivants :

- En tant qu' être humain, j' ai le droit de m' affirmer et d' exprimer ce que je pense, ce que je ressens et ce que je veux, ... en me fondant sur mes propres impressions et perceptions.
- Cependant, bien que mes impressions soient uniques, je ne vis pas seul. Je suis un être humain en interaction continue avec mon environnement. Je me développe, j' apprend, j' évolue en relation avec " les autres ".

CONSEQUENCE

La communication avec les autres, la volonté des autres à communiquer, sont nécessaires si je veux adopter une attitude assertive.

- J' ai le droit de me développer, d' apprendre et d' évoluer.
- Au niveau de mon comportement, cela signifie que j' ai le droit de faire des erreurs, de ne pas tout savoir, de poser des questions, d' avoir des limites et de changer d' avis. Bref, je ne dois pas tout jours et partout être " parfait ".

Remarque:

Ces attitudes sont valables et réalisables à deux conditions:

-
-

3. ASSERTIVITE

3.1. LA DEFINITION

ASSERTIVITE

=

S' AFFIRMER

+

DEFENDRE SES OPINIONS



EN INDIQUANT ET EN RESPECTANT,

PENDANT LE PROCESSUS DE COMMUNICATION

SES PROPRES LIMITES

&

CELLES D' AUTRUI.

Le mot " assertivité " vient de l' anglais, " to assert "= affirmer.

Quand nous consultons le dictionnaire, nous trouvons les synonymes suivants:

- confirmer
- assurer
- déclarer
- prétendre
- supposer
- faire valoir
- défendre, exprimer son opinion
- faire comprendre d' une façon claire et nette que ...
-

Communiquer de façon affirmative, c' est exprimer ses pensées, ses sentiments et ses façons de voir par des mots ou des gestes et ce d' une façon calme, honnête et appropriée, tout en voulant connaître les sentiments, les pensées et les façons de voir de l' autre.

Ceci implique deux types de respect:

- *le respect de soi-même en exprimant ses propres besoins, goûts, idées et droits,*
- *le respect de l' autre en reconnaissant ses besoins, ses goûts, ses idées et ses droits.*

Communiquer de façon affirmative, c' est dire à l' autre : " Voici ce que je pense.

Voici ce que je ressens. Voici comment je vois la situation. Mais je suis prêt à écouter et à essayer de comprendre ce que toi tu penses, ce que tu ressens, comment tu vois la situation."

Par extension ce mot a pris le sens d' affirmation positive et ferme par opposition à l' affirmation agressive.



Etre assertif veut donc dire :

- s' affirmer librement,
- pouvoir exprimer ses idées de façon constructive,
- être ferme sans être agressif,
- avoir le courage de communiquer ses opinions,
même dans un milieu "hostile" ou en situation "d' infériorité",
- ne pas réagir aux agressions par la contre-agression.



L' assertivité est une attitude difficile à maîtriser parce qu' elle demande une prise de conscience et des compétences communicatives de haut niveau.

3.2. LES ATTITUDES DE BASE

Pour mieux comprendre le comportement affirmatif, c'est-à-dire le comportement qui permet une communication efficace avec les autres, comparons-le à d'autres comportements qui ne permettent pas une bonne communication : les comportements passifs, agressifs ou manipulateurs.

Chaque individu a sa façon personnelle de faire face aux moments difficiles.

Chacun adopte, face aux situations difficiles le mettant sous "stress", l'une des trois réactions de base.

Ces trois réactions sont déclenchées par notre inconscient dans un but de défense. Elles ne sont pas voulues et parfois difficiles à maîtriser sans de vrais efforts.

Ce sont les trois réactions suivantes:

- 1. LA FUITE**
- 2. LA MANIPULATION OU L'INHIBITION**
- 3. L' ATTAQUE.**

3.2.1. LA FUITE: (PASSIF - NON-CONTROLE)

La fuite est une attitude visant à éviter la situation stressante.

Ce comportement se caractérise par le fait que l'individu ne respecte pas ses propres besoins, droits et sentiments. Il les oublie ou ne leur accorde pas d'importance par rapport à ceux de l'autre.

Il permet à l'autre de choisir à sa place. Il accepte tout des autres sans rien demander pour lui-même. Par ses réactions, il montre qu'il a tort et que l'autre a raison.

L'individu qui fuit dit à l'autre:

- "Excuse-moi d'être là!"
- "Fais comme si je n'étais pas là!"
- "Ne t'occupe pas de moi, car je ne suis pas important!"
- " !"

Evidemment, un tel comportement permet difficilement de prendre des initiatives, de réaliser ce que nous voulons et d'atteindre des buts personnels.

C'est donc un comportement inefficace.

La personne qui a un comportement de fuite laisse les autres décider de ce qu'elle fera. De plus, elle croit que sa fuite et sa passivité seront plus appréciées par les autres ou auront des conséquences plus agréables qu'un comportement affirmatif.

3.2.2. LA MANIPULATION OU L'INHIBITION (PASSIF-CONTROLE)

La manipulation est une attitude de tromperie, de mensonge, de masque, de trucs. Elle est difficile à déceler parce qu'elle prend des formes très diversifiées. Le refus d'interaction n'apparaît que si l'on fait des efforts efficaces pour la rechercher. Le comportement manipulateur peut être considéré comme celui qui cherche à faire semblant de satisfaire aux volontés d'un individu par des moyens non explicites ou détournés. C'est une façon d'exploiter les autres de façon rusée, en changeant d'opinion selon les personnes, en utilisant compliments, flatteries ou s'il le faut menaces.

Une personne ayant un comportement manipulateur déguise facilement ses besoins en beaux principes, qu'elle impose aux autres. Mais sous ces beaux principes, elle ne cherche qu'une chose : que les autres satisfassent ses besoins. Un tel comportement peut être efficace pour atteindre un but, aussi longtemps que l'autre ne se rend pas compte de la manipulation. Une fois qu'il s'en rend compte, les dégâts peuvent être graves.

3.2.3. L'ATTAQUE (ACTIF - NON-CONTROLE)

L'attaque est une attitude d'affrontement, d'agression vis-à-vis des autres, qui vise à soumettre, à casser, à empêcher la punition.

L'agression est définie comme étant " l'expression hostile de ses préférences par des mots ou des actions de manière à obliger l'autre à se soumettre à ces préférences ", ou encore " n'importe quel acte qui enlève ou diminue les droits des autres personnes ".

Contrairement à la personne qui fuit ou à la personne passive, qui oublie ses droits et ses besoins, l'individu agressif ne voit pas ceux des autres. Il refuse aux autres le droit de satisfaire leurs besoins, un peu comme le manipulateur.

Mais, contrairement au manipulateur, il communique très clairement et directement ses propres besoins et sentiments. Cependant, comme il ne tient pas compte de ceux des autres, il ne communique pas de façon appropriée à un moment qui lui permettrait de s'entendre avec les autres. D'une certaine façon, il dit à l'autre : " Voici ce que je pense. Je veux absolument que tu m'écoutes. Toi, tu es stupide de penser autrement. Voici ce que je veux et tu vas le faire. "

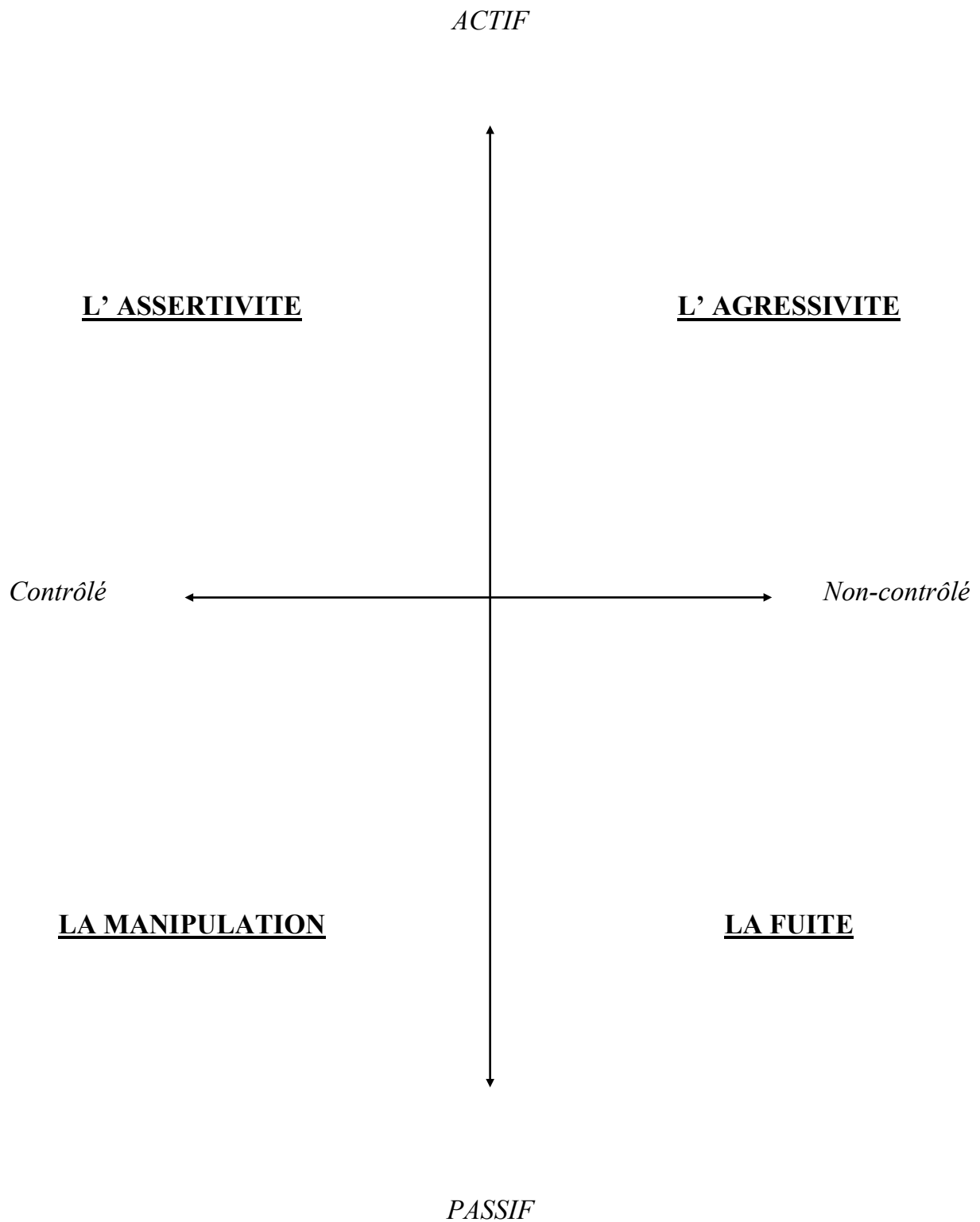
Il est très important de bien faire la différence entre un comportement agressif et un comportement affirmatif. Les gens qui ne s'affirment pas confondent très souvent l'affirmation de soi et l'agressivité.

Le comportement agressif est celui qui utilise la menace ou la punition pour obtenir l'accord de quelqu'un.

Il rejette, ridiculise et rabaisse l'autre. Il accroît ainsi les chances de contre-attaque, provoque de la colère et de l'hostilité et diminue la possibilité d'entente entre les personnes.

L'expression non-verbale est menaçante et engendre la peur.

3.3. SCHEMA DES QUATRE ATTITUDES DE BASE



3.4. ASSERTIVITE AU TRAVAIL : UN PLAN EN 5 ETAPES

Etape 1:: Déterminez ce que vous voulez



Etape 2:: Dites-le d'une façon nette et précise



Etape 3:: Soulignez ce que vous dites par le langage non-verbal



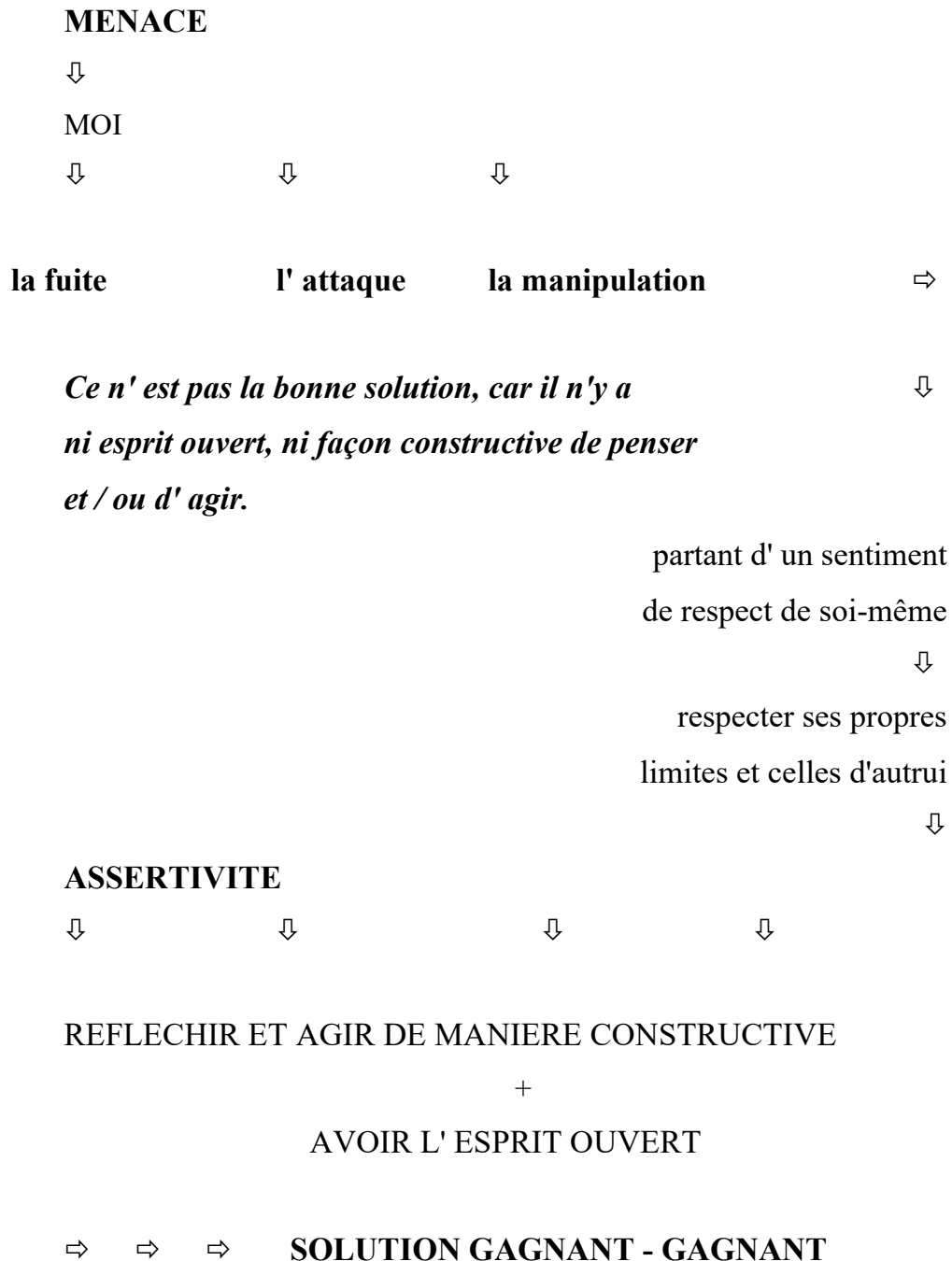
Etape 4:: Ne vous laissez pas manipuler ni distraire



Etape 5:: Ecoutez et cherchez des solutions avantageuses pour tout le monde.

3.5. L' IMPORTANCE D' UNE ATTITUDE ASSERTIVE

Schéma du cycle de l'assertivité



3.6. LES DOMAINES D' APPLICATION

<i><u>Les domaines</u></i>	<i><u>Les avantages</u></i>
les relations de travail	une collaboration plus efficace moins de compétition moins de conflits
une plus grande confiance en soi	estimation des valeurs personnelles
une plus grande confiance en autrui	sans devoir se sentir inférieur ou supérieur
une plus grande responsabilité	pour nous-mêmes, pour nos opinions, pour nos besoins
un plus grand contrôle de soi	on se sent plus auto-déterminé que contraint par des événements extérieurs ou par des émotions trop vives
un meilleur gain de temps et d' énergie	une meilleure compréhension de nos buts personnels, une meilleure maîtrise de nos moyens d' action personnels et interpersonnels
Regarder soi-même et les autres de façon plus nuancée	une vision positive de soi et des autres favorisant les attitudes GAGNANT-GAGNANT

4. LES TECHNIQUES

4.1. DEUX ATTITUDES DE BASE

1. Je suis mon propre juge. Mon jugement sur mon comportement est la chose la plus importante.

Cette attitude implique que je fais un choix individuel. Je décide de mes normes et de mes valeurs.



Je suis à 100% responsable de ce que je dis et de ce que je fais.



Ayez confiance en vous et adressez la parole aux autres en utilisant des expressions à partir du " je "

2. Accepter l'existence de conflits

Les conflits suscitent toujours une certaine énergie. Il s'agit de bien canaliser l'emploi de l'énergie libérée, afin de ne pas perdre de vue le but final = la solution **GAGNANT - GAGNANT**



*L'attitude assertive est un comportement qui vous guidera
vers une solution,
un compromis réalisable sans gagnants, ni perdants
et sans le besoin de dominer.*

4.2. LES TECHNIQUES

Six techniques de communication très efficaces pour cerner ses limites et réagir de façon constructive contre le stress ou contre toute attitude agressive :

1. Broken record (le disque rayé)

répéter son point de vue d' une façon ferme et systématique, sans s' exciter lorsque l' autre personne insiste et / ou fait des efforts considérables pour vous faire changer d' avis

Exemple

.....
.....

2. Fogging (le brouillard)

Accepter que, à un moment déterminé, votre interlocuteur a une autre opinion, sans pour autant confirmer que vous êtes d' accord avec le contenu de son avis/son affirmation; vous n' allez donc pas attaquer ou vous défendre

Exemple

.....
.....

3. Negative inquiry (la demande négative)

cette technique s' utilise lorsqu'une critique est justifiée; vous la confirmez et vous la répétez en employant vos propres mots; cette attitude diminue le sentiment de culpabilité et facilite l' acceptation de la critique prononcée

Exemple

.....
.....

4. Asking through (la demande répétée)

cette technique vous permet de localiser une critique cachée, non-prononcée lorsque vous avez l' impression qu' on ne la dit pas ouvertement; vous essayez de poser des questions et vous insistez d' une façon gentille mais ferme et décidée

Exemple

.....
.....

5. Free information (l' information gratuite)

il s' agit d' une attitude ouverte vis-à-vis de toute information;
cette technique implique aussi l' écoute active et demande de réagir,
c' est-à-dire demander et donner un feed-back

Exemple

.....
.....

6. Self-disclosure (se montrer)

il s' agit de faire preuve d' une attitude ouverte concernant sa propre personne tant
pour les aspects positifs que pour ceux moins positifs; concrètement vous allez
donc :

- ne pas négliger son sentiment de respect de soi,
- signaler à temps ses sentiments en s' exprimant à partir du " je "
- ne pas donner l' impression d' une attitude menaçante

Exemple

.....
.....

5. REPONDRE AUX CRITIQUES ET EMETTRE DES CRITIQUES

5.1. INTRODUCTION

Très souvent, quand quelqu'un nous critique, nous avons une réaction typique :

- nous nous sentons mal à l'aise
- anxieux
- nous rougissons
- nous sommes paralysés
-

Puis, après la phase de stupéfaction, nous nions automatiquement la critique et nous contre-attaquons en critiquant l'autre à notre tour.

Que la critique soit fondée ou non, exagérée ou juste, nous avons toujours à peu près cette même réaction de défense, qui est évidemment tout le contraire d'un comportement affirmatif.

5.2. LES TYPES DE CRITIQUES

Nous pouvons considérer qu'il y a trois types de critiques:

1. Les critiques qui sont **complètement fausses** ou incorrectes.
2. Les critiques qui sont **justes et raisonnables** et qui sont souvent de simples remarques ou constatations.
3. Les critiques **vagues**, qui contiennent une partie de vérité ou que l'on pourrait faire à peu près à tout le monde.

5.3. EMETTRE DES CRITIQUES

Il ne suffit pas de pouvoir répondre aux critiques des autres. Il est aussi important de pouvoir exprimer nos propres sentiments négatifs d'une façon directe et non accusatrice et de résoudre efficacement les conflits interpersonnels.

Outre l'utilisation des différentes procédures de communication et d'affirmation de soi déjà étudiées, nous devons rayer de notre mémoire les pensées irrationnelles suivantes :

1. Si je commence à critiquer mes meilleurs amis ou collègues, je vais me retrouver seul(e).
2. Je n'aime pas dire des choses désagréables à quelqu'un. Je préfère me taire.
3. Si j'exprime ce qui me déplaît, les conséquences seront désastreuses et la situation sera encore pire qu'avant.

6. PLAN D' ACTION INDIVIDUEL

1. Quels sont les trois points auxquels vous allez faire attention pour " améliorer " votre situation professionnelle?

-
-
-

2. Quelles sont les actions concrètes que vous allez entreprendre pour réaliser cette amélioration?

-
-
-