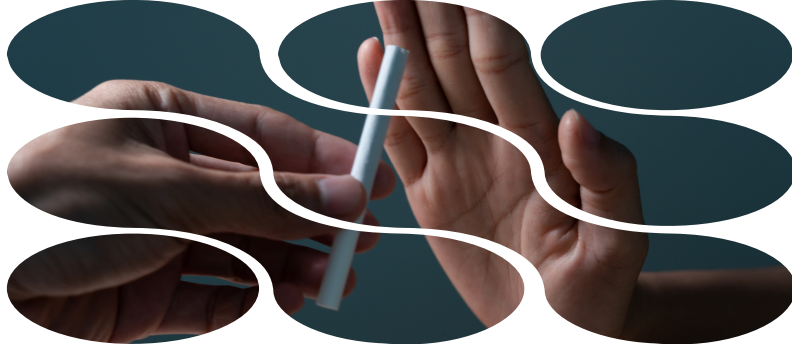




L'ASSERTIVITE: Savoir dire non

COMMENT DIRE NON DE FAÇON CONSTRUCTIVE?

- Pas de précipitation ! Prenez le temps d'écouter jusqu'au bout la demande de l'autre, montrez l'intérêt que vous portez à sa demande. Il n'y a aucune urgence qui nécessite une réponse dans la seconde.
- Ne prononcez pas « non » souvent trop brutal : « je comprends votre embarras », « je regrette de devoir refuser », « Je suis désolé mais je ne peux pas... ».
- Exposez votre point de vue, vos arguments en apportant des éléments factuels avec détermination et calme, dans le respect de l'autre et la bienveillance.
- Montrez votre bonne volonté en proposant une solution alternative si elle est possible.

AVANTAGES D'ETRE ASSERTIF

Mettre en œuvre des comportements assertifs dans sa vie professionnelle permet d'abord de défendre ses intérêts, de poser ses limites (savoir dire non... avec diplomatie), facilite les échanges constructifs, limite les jeux psychologiques et les risques de conflit, et permet l'installation de relations respectueuses au sein des équipes.

COMMENT Y ARRIVER

Restez ferme sur le fond, souple, élégant et aimable sur la forme.

Entraînez-vous, une solution très simple et pourtant efficace pour une meilleure assurance et confiance en soi : devant votre miroir jouez un scénario du « non ».

Utilisez la culture des petits pas : chez votre boulanger, au restaurant, au cinéma ... osez dire non !



Quand la difficulté à s'affirmer reste trop grande, les questions suivantes peuvent aider à y voir plus clair :

- Quelle est la part de peur, de crainte, de gêne dans le fait que je ne désire pas affronter cette situation?
- Qu'est-ce que je risque de perdre ou de ne pas obtenir si je ne m'affirme pas?
- Quelles seront les conséquences sur mes sentiments et mes pensées (irritation, révolte, découragement, etc.)?
- Quelles seront les conséquences sur la relation avec la (les) personne(s) concernée(s) si je ne m'affirme pas?
- Que va-t-il se passer si je réussis à m'affirmer?
- Quelles seront les conséquences sur mes sentiments et mes pensées si je réussis?
- Quelles seront les conséquences sur la relation avec la personne concernée si je réussis?



L'ASSERTIVITE: Comment réagir face à l'agressivité?

LE PREMIER RÉFLEXE À AVOIR FACE À DE L'AGRESSIVITÉ EST D'ACCUEILLIR, DE RECONNAÎTRE L'ÉMOTION DE VOTRE INTERLOCUTEUR

- Restez calme: Il est important de ne pas répondre sur le même ton que votre interlocuteur, ni de chercher à avoir le dernier mot, pour lui permettre de canaliser son émotion.
- Reconnaissez les émotions de votre interlocuteur. Essayez quelque chose d'aussi simple que de dire que vous comprenez sa frustration.
- Vous pouvez aussi laisser retomber l'adrénaline et proposer d'en reparler plus tard.
- Une fois les tensions retombées, témoignez de votre bonne volonté avec une phrase du type : « qu'est-ce que vous attendez de moi ? ».
- Gardez ensuite une position « gagnant/gagnant » pour coconstruire ensemble une réponse qui sera satisfaisante pour lui et pour vous.
- Utilisez un langage positif.
- **Retenez une clé importante :** le repérage précis du besoin insatisfait et/ou du facteur à l'origine du stress de votre agresseur peut vous aider à débloquer simplement une situation rendue complexe par l'émotion qu'elle suscite.

LE DEUXIÈME RÉFLEXE EST DE COMPRENDRE ET D'ANALYSER LES BESOINS DE L'AUTRE

Soyez à l'écoute de votre interlocuteur en vous demandant :

- quels sont les faits qu'il observe ?
- quel est son ressenti ?
- quels sont ses besoins ?
- quelle est sa demande ?

En effet, rapidement, une communication peut être rendue difficile par des malentendus, ou de l'incompréhension.

MINIMISER L'IMPACT EN AYANT QUELQUES RÉFLEXES SIMPLES

- **TOUT D'ABORD:** Ne jamais réagir à chaud! Prendre du recul. Prendre le temps de réfléchir à sa décision d'action en dehors de toute précipitation.
- Prendre une profonde inspiration par le ventre aide à abaisser la fréquence cardiaque et la tension artérielle
- Boire de l'eau ou s'humidifier le visage aide à rafraîchir les idées, à calmer ses émotions négatives et à abaisser la fréquence du rythme cardiaque
- S'isoler un peu pour s'extraire du lieu et/ou du contexte dans lequel elle a eu lieu et de faire le point.
- Visualiser une situation/souvenir agréable: fermer les yeux ou vous remémorer un souvenir agréable ou une image de vacances...
- Pratiquer une activité sportive: le sport est bénéfique pour stabiliser l'humeur, lutter contre les états dépressifs et la baisse de moral.
- Apprendre à relativiser ou dédramatiser. Il y a toujours pire...

CRITIQUE CONSTRUCTIVE

MÉTHODE DESC

4 Étapes pour exprimer une critique constructive en toute assertivité (affirmation de soi non agressive) :

DESC	Phrase type
Décrire les faits : Fait objectifs, concrets et observables.	« Je constate que... »
Exprimer ses émotions : Exprimer émotions (joie, tristesse, peur, colère) et ressentis (fatigue, stress, tension, bonheur, sérénité...) en expliquant pourquoi le <u>comportement</u> (et non la personne) nous dérange.	« Je m'inquiète de... »
Spécifier des solutions : Comment améliorer la situation : Concrètement, comment s'y prendre pour aboutir à un résultat positif.	« Je te propose de... »
Conséquences et conclusions : Donner les conséquences négatives et les inconvénients si le problème persiste. Exposer les résultats positifs si chacun respecte les engagements pris dans la partie solutions.	« Ainsi nous pourrions... »



STRATEGIES DE COMMUNICATION INEFFICACES

- Utiliser un langage flou : dire à demi-mot, sous-entendre, faire comprendre que, tourner autour du pot, met en péril notre communication et, par extension, nos objectifs.
- S'exprimer sous forme d'opinions, de jugements : ceux-ci sont l'expression de nos croyances et peuvent être non conformes à la réalité. Ils limitent notre capacité de compréhension et provoquent le repli de l'autre sur ses propres jugements.

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES

- Exprimez votre opinion avec une voix posée et assurée.
- Soyez clair et précis lorsque vous donnez de l'information ou des explications.
- Questionnez l'autre directement afin de l'aider à préciser sa pensée.
- N'hésitez pas à demander un délai de réflexion pour contrer l'effet de surprise. En pesant le pour et le contre d'une situation, on peut répondre de façon plus éclairée et adéquate.
- Révélez, lorsque c'est approprié, vos émotions et sentiments.
- Exprimez-vous au « je » et répondez de façon ferme (ex. : non, je ne veux pas... j'ai décidé de ne pas... je choisis de...).
- Évitez de vous exprimer de façon incertaine ou hésitante (ex. : Je n'ai pas le temps pour le moment... je ne peux pas aujourd'hui... je ne réussirai pas à...). Cela permet à l'interlocuteur de remettre en question votre décision (ex. : je suis certain que tu es capable... demain alors?..)
- Reconnaissez vos torts sans prendre ceux qui ne vous appartiennent pas.
- Évitez de discuter si vous êtes trop en colère.
- Sachez trouver un compromis, une alternative.
- S'affirmer ne signifie pas être inattentif à l'autre, mais plutôt prendre sa place tout en laissant l'autre prendre la sienne.