



Mieux vivre ensemble au travail, c'est possible

26 mars 2018

LES BÉNÉFICES DE L'ASSERTIVITÉ AU TRAVAIL

Annabelle BETIZEAU-MORGE
psychologue

Espace **I**nvestigation Prévention Accompagnement du Stress

30/03/2018

1

Définition de l' Assertivité

- Assertivité ou comportement assertif = Affirmation de soi
- Style relationnel :
qui permet de Dire
 - ✓ ce que l'on pense,
 - ✓ ce que l'on ressent,
 - ✓ ce que l'on veut,
 - ✓ Le + calmement possible
 - ✓ Le + clairement possible
 - ✓ Tout en respectant l'Autre personne.
- Comportement ni agressif, ni inhibé, ni manipulateur...
- Basée sur l'écoute active et l'empathie (Carl ROGERS)
- Proche de la Communication Non Violente (CNV) de ROSENBERG.
- C'est tout un ensemble de techniques de communication qui permettent ce style efficace au niveau relationnel et moins coûteux en terme de stress.
- A la fois protecteur (défendre ses droits) et liant (créer du lien et de la confiance, une communication fluide)

Un enjeu dans le quotidien professionnel

- Prendre la parole
- Oser demander
- Déléguer
- Recevoir une critique
- Emettre une critique
- Savoir dire non, refuser
- Recevoir un compliment
- Emettre un compliment

Pour chaque thème, il existe un « déroulé-idéal » à connaître

Exemple : Emettre une critique

Se préparer:

- **Accepter** que les gens sont très souvent « échaudés » des critiques mal émises. « Terrain miné » / ATCD mauvaises critiques (injustes, violentes, blessantes, sans droit de réponse...). Il faut d'autant + développer son propos pour éviter les interprétations hâtives...
- **Cibler** son propos et sa motivation (« *Qu'est ce que je veux dire?* », « *Pourquoi est-ce important de le dire?* »)

Agir:

- **Introduire** ou créer le moment et les bonnes conditions par rapport au temps nécessaire à l'échange .
- **Décrire** le problème: Être précis, factuel
- **S'impliquer** (exprimer l'**Emotion** ou le Sentiment suscité par le problème, et utiliser le « **Je** »).
- Laisser un temps de réponse ou de réaction à l'interlocuteur (droit de réponse)
- Enoncer les **solutions** envisagées,
- **Renforcer** en nommant les **conséquences positives au changement**
- **Faire preuve d'Empathie.**

• Maintenir ou consolider:

Proposer un retour ou/et un futur moment d'échange

Evaluer les difficultés rencontrées

Valoriser les efforts

Maintenir le dialogue

Quelques Remarques sur Emettre une critique

- ✓ Il faut veiller à motiver au changement. Ne pas juste énoncer le Pb et attendre de l'Autre personne un changement « magique ».
- ✓ Une critique bien formulée est souvent un pont, un bonus relationnel! Cet échange, s'il est bien mené, consolide le lien, permet de mieux se comprendre dans ses besoins et ajuster chacun...La relation professionnelle devient d'autant + une relation de confiance.
- ✓ L'exercice est souvent évité car coûteux en stress si mal maîtrisé...

Double objectif de l'Assertivité:

- Atteindre un **sentiment d'efficacité personnelle** / moment(s) relationnel(s)
« *j'ai bien dit ce que j'avais à dire* »; « *j'ai bien réagi* »; « *je n'aurai pas pu faire mieux* »)
- Atteindre un **résultat concret**, obtenir quelque chose

Ex de retours positifs / Emettre une Critique:

« *On a pu en parler tranquillement* »,

« *Il/elle a entendu ce que je voulais dire* »,

« *On a pu avancer cette fois* »,

« *Il/elle ne l'a pas mal pris...il/elle m'a même remercié de cet échange!* »

« *j'ai pu comprendre d'où venait vraiment le problème,* »

« *il/elle m'a + expliqué sa façon de faire...* »

Comment apprendre l'Assertivité ?

- **Observer** (+ que jamais) les paramètres d'un échange interpersonnel. Regarder ses difficultés en face , les pensées, les émotions à l'œuvre derrière nos comportements.
- **Comprendre** l'impact des éléments de langage ou attitude/ Autrui. Peser les avantages et inconvénients de chaque attitude, mot, comportement...notamment grâce aux jeux de rôle.
- **S'entraîner!**
- Dans l'idéal, commencer par les situations les plus simples pour se « désensibiliser » progressivement.
- Atelier collectif ou suivi individuel
- C'est une gymnastique mentale qui devient naturelle car les résultats rapides ont un effet renforçateur.

Efficacité relationnelle et Bien-être

- La **confiance en soi** (se sentir capable) et l'**estime de soi** (se donner de la valeur) s'acquiert par les expériences réussies, notamment les expériences ou moments relationnels.
- L'affirmation de soi permet de regagner confiance en soi puis Estime de soielle amène à un cercle vertueux global!



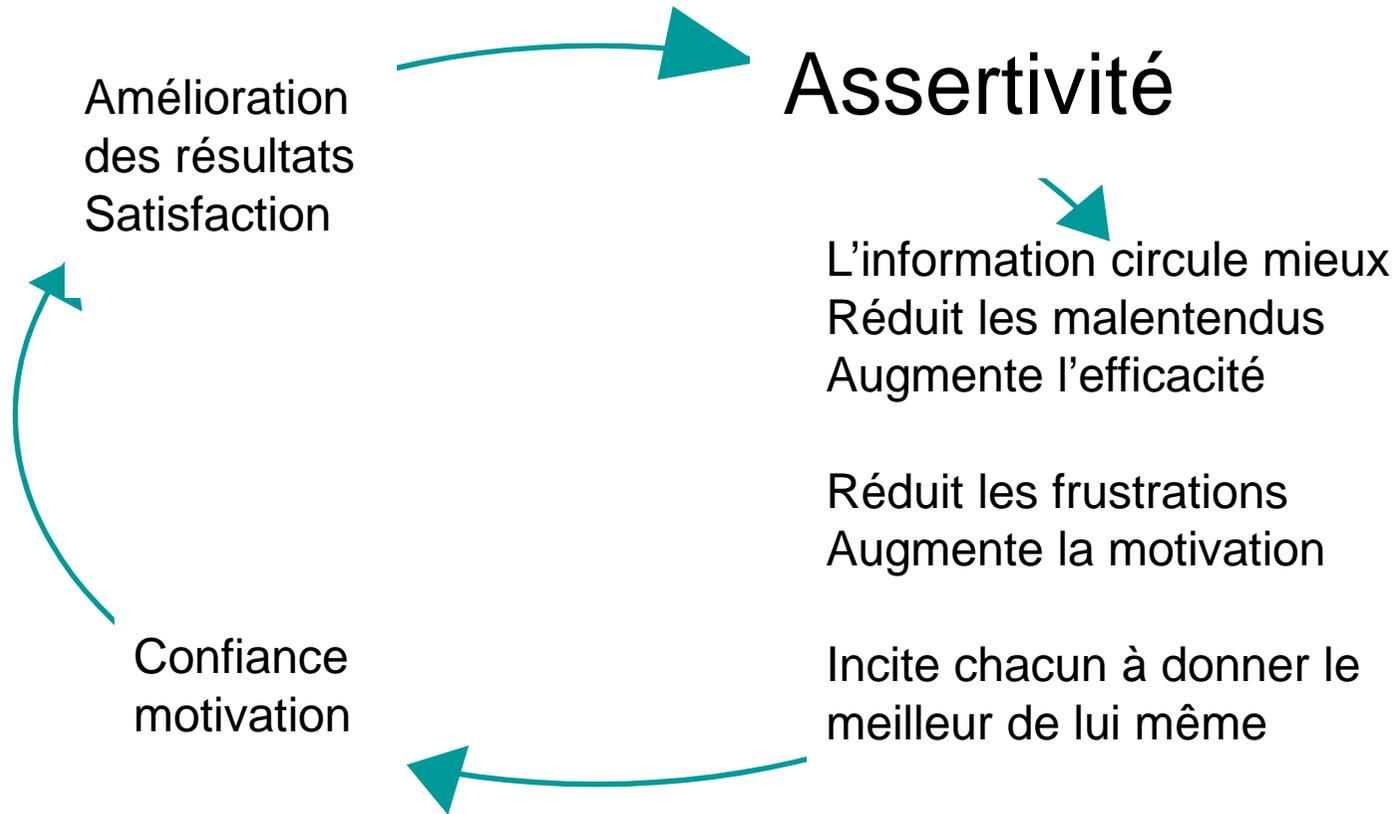


L'assertivité : c'est bon pour le collectif

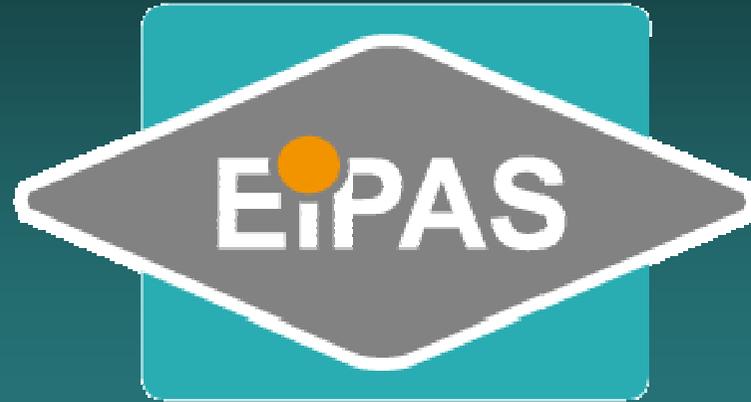
Comportement	Ce que ressent l'autre	Conséquences sur le collectif
Passif	Se sent coupable ou fâché Peut être méprisant	La circulation de l'information est freinée, déformée. Favorise les tensions relationnelles, l'agressivité, la méfiance, la démotivation
Agressif	L'autre est blessé, sur la défensive, humilié N'atteint pas son objectif	
Assertif	L'autre se sent valorisé S'exprime Peut atteindre son objectif	Inspire le respect, la confiance, favorise la cohésion, la motivation, l'efficacité



L'assertivité : c'est bon pour le collectif



L'assertivité c'est « contagieux »



Merci de votre attention

Espace **I**nvestigation Prévention Accompagnement du Stress

www.eipas.org