

Développer son assertivité

Faites le test et découvrez les clés *pour s'affirmer durablement sans nuire aux autres.*



Définition de l'Assertivité

Savoir affirmer son point de vue dans une relation d'égal à égal.

Andrew Salter, définit l'assertivité comme « la faculté à exprimer ses besoins et à défendre ses droits sans usurper ceux des autres ».

À quoi sert l'assertivité ?

Adopter un comportement assertif sert à **tisser des relations équitables qui durent sans pour autant renoncer à ses objectifs.**

Mais, attention, il ne s'agit pas d'une solution magique. Faire votre part ne vous garantit pas que vos interlocuteurs fassent de même. C'est aussi ça l'assertivité : accorder à chacun la liberté et la responsabilité de ses actes.

Les 3 comportements non assertifs

L'agressivité

tendances visant à nuire, contraindre ou humilier autrui.

La manipulation

influencer à son insu un individu ou un groupe. On peut manipuler sans en être réellement conscient.

La passivité

Absence ou faiblesse de réaction aux influences extérieures.

Le meilleur outil de l'assertif : L'ECOUTE ACTIVE

- Ecouter vraiment ce qui est dit
- Clarifier et reformuler pour vérifier la bonne compréhension de la situation
- Reconnaître le point de vue de l'autre
- Répondre ou affirmer son propre point de vue

Un comportement assertif c'est :

- Prendre l'initiative des échanges
- S'expliquer sans se justifier
- Exprimer ses émotions, ses idées, ses opinions, même si les autres ne sont pas d'accord
- Poser ses limites
- S'exprimer en utilisant le je plutôt que le ON ou le NOUS

Faites le test et découvrez votre profil assertif : Autodiagnostic de Chalvin

Répondez spontanément en mettant une croix correspondant à votre réponse dans la colonne :

- PLUTOT VRAI si vous pensez ou agissez de cette façon la plupart du temps
- PLUTOT FAUX si vous ne faites que rarement ce qui est décrit.

N.B : Ne trichez pas avec vous-même. Cet exercice engage la suite de l'entraînement.

	Plutôt Vrai	Plutôt faux
1. Je dis souvent oui alors que je voudrais dire non	_____	_____
2. Je défends mes droits, sans empiéter sur ceux des autres...	_____	_____
3. Je préfère dissimuler ce que je pense ou ressens si je ne connais pas bien la personne	_____	_____
4. Je suis plutôt autoritaire et décidé	_____	_____
5. Il est en général plus facile et habile d'agir par personne interposée que directement	_____	_____
6. Je ne crains pas de critiquer et de dire aux gens ce que je pense	_____	_____
7. Je n'ose pas refuser certaines tâches qui manifestement ne relèvent pas de mes attributions	_____	_____
8. Je ne crains pas de donner mon opinion, même en face d'interlocuteurs hostiles	_____	_____
9. Quand il y a un débat, je préfère me tenir en retrait pour voir comment cela va tourner	_____	_____
10. On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction	_____	_____
11. J'ai du mal à écouter les autres	_____	_____
12. Je m'arrange pour être dans le secret des dieux ; cela m'a bien rendu service	_____	_____
13. On me considère en général comme assez malin et habile dans les relations	_____	_____
14. J'entretiens avec les autres des rapports fondés sur la confiance plutôt que sur la domination ou le calcul	_____	_____
15. Je préfère ne pas demander de l'aide à un collègue il risquerait de penser que je ne suis pas compétent	_____	_____
16. Je suis timide et je me sens bloqué dès que je dois réaliser une action inhabituelle	_____	_____
17. On me dit « soupe au lait » ; je m'énerve et cela fait rire les autres	_____	_____
18. Je suis à l'aise dans les contacts « face à face »	_____	_____
19. Je joue assez souvent la comédie ; comment faire autrement pour arriver à ses fins ?	_____	_____
20. Je suis bavard et je coupe la parole aux autres sans m'en rendre compte	_____	_____
21. J'ai de l'ambition et je suis prêt à faire ce qu'il faut pour arriver	_____	_____
22. Je sais en général qui il faut voir et quand il faut le voir : c'est important pour réussir	_____	_____
23. En cas de désaccord, je cherche les compromis réalistes sur la base des intérêts mutuels	_____	_____
24. Je préfère jouer carte sur table	_____	_____

	Plutôt vrai	Plutôt faux
25. J'ai tendance à remettre à plus tard ce que je peux faire le jour même	_____	_____
26. Je laisse souvent un travail en train sans le terminer	_____	_____
27. En général, je me présente tel que je suis, sans dissimuler mes sentiments	_____	_____
28. Il en faut beaucoup pour m'intimider	_____	_____
29. Faire peur aux autres est souvent un bon moyen de prendre du pouvoir	_____	_____
30. Quand je me suis fait avoir une fois, je sais prendre ma revanche à l'occasion	_____	_____
31. Pour critiquer quelqu'un, il est efficace de lui reprocher de ne pas suivre ses propres principes. Il est forcément d'accord	_____	_____
32. Je sais tirer partie du système, je suis débrouillard	_____	_____
33. Je suis capable d'être moi-même, tout en continuant d'être accepté socialement	_____	_____
34. Quand je ne suis pas d'accord, j'ose le dire sans passion et je me fais entendre	_____	_____
35. J'ai le souci de ne pas importuner les autres	_____	_____
36. J'ai du mal à prendre parti et à choisir	_____	_____
37. Je n'aime pas être la seule personne de mon avis dans un groupe : dans ce cas, je préfère me taire	_____	_____
38. Je n'ai pas peur de parler en public	_____	_____
39. La vie n'est que rapport de force et lutte	_____	_____
40. Je n'ai pas peur de relever des défis dangereux et risqués	_____	_____
41. Créer des conflits peut être plus efficace que réduire les tensions	_____	_____
42. Jouer la franchise est un bon moyen pour mettre en confiance	_____	_____
43. Je sais écouter et je ne coupe pas la parole	_____	_____
44. Je mène jusqu'au bout ce que j'ai décidé de faire	_____	_____
45. Je n'ai pas peur d'exprimer mes sentiments tels que je les ressens	_____	_____
46. Je sais bien faire adhérer les gens et les amener à mes idées	_____	_____
47. Flatter tout un chacun reste encore un bon moyen d'obtenir ce que l'on veut	_____	_____
48. J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole	_____	_____
49. Je sais manier l'ironie mordante	_____	_____
50. Je suis serviable et facile à vivre ; parfois même je me fais un peu exploiter	_____	_____
51. J'aime mieux observer que participer	_____	_____
52. Je préfère être dans la coulisse qu'au premier rang	_____	_____
53. Je ne pense pas que la manipulation soit une solution efficace	_____	_____
54. Il ne faut pas annoncer trop vite ses intentions, c'est maladroit	_____	_____
55. Je choque souvent les gens par mes propos	_____	_____

	Plutôt vrai	Plutôt faux
56. Je préfère être loup plutôt qu'agneau	_____	_____
57. Manipuler les autres est souvent le seul moyen pratique pour obtenir ce que l'on veut	_____	
58. Je sais en général protester avec efficacité, sans agressivité excessive	_____	_____
59. Je trouve que les problèmes ne peuvent être vraiment résolus sans en chercher les causes profondes	_____	_____
60. Je n'aime pas me faire mal voir	_____	_____

DEPOUILLEMENT DE L'AUTODIAGNOSTIC

Chaque phrase correspond à un exemple d'attitude de fuite passive, d'attaque agressive, de manipulation ou de comportement « assertif ». Les phrases, indiquées par un numéro, ont été classées en quatre colonnes, correspondant aux quatre attitudes. Vous mettez un point à chaque item où vous avez répondu oui, plutôt vrai. Le total des points indique le degré de votre tendance à utiliser l'attitude indiquée ...

ATTITUDE DE FUITE PASSIVE		ATTITUDE D'ATTAQUE AGRESSIVE		ATTITUDE DE MANIPULATION		ATTITUDE ASSERTIVE	
1		4		3		2	
7		6		5		8	
15		10		9		14	
16		11		12		18	
17		20		13		23	
25		21		19		24	
26		28		22		27	
35		29		31		33	
36		30		32		34	
37		39		41		38	
50		40		42		43	
51		48		46		44	
52		49		47		45	
59		55		54		53	
60		56		57		58	
TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
15		15		15		15	



Comportement de FUITE

Comportements saillants

Surmenage, pessimisme, velléité, peur des sanctions, temporisation excessive, abnégation, neutralité apparente, sens aigu de la discipline

Conséquences

- Souffrance personnelle
- Perte du respect de soi-même
- Rancœur et ressentiment
- Marginalisation et déconsidération
- Anonymat
- Médiocrité des résultats
- Mauvaise communication avec les autres

5 conseils



pour passer de la passivité à l'assertivité

1. Je regarde les autres dans les yeux quand je leur parle
2. J'ose dire "je", je parle en mon nom plutôt que comme représentant d'une autorité extérieure
3. Je prends soin de moi
4. Si je suis interrompu, je continue de parler : "si vous permettez, je termine ma phrase".
5. En cas de désaccord, je prends l'initiative pour vider l'abcès proprement.



Comportement d'AGRESSIVITE

Comportements saillants

L'impulsivité, la brusquerie des gestes, une forte exigence pour soi et pour les autres ou le contraire : l'hyper contrôle de soi, les mots durs et cassants, l'arrogance, la dévalorisation d'autrui.

Conséquences

- Efficacité apparente
- Blocage, inhibition de l'entourage ou "retour de flamme"
- Gaspillage d'énergie psychologique
- Augmentation inutile du stress
- Démotivation
- Mise en quarantaine
- Manque d'informations utiles

5 conseils



pour passer de l'attaque à l'assertivité

1. Je trouve 3 qualités chez mon interlocuteur et je me les remémore quand je suis en désaccord avec lui, avant pendant et après la discussion.
2. Dans les situations tendues, je respire plus lentement que d'habitude.
3. Je reformule ce qu'a exprimé l'autre avant de lui répondre
4. J'utilise des phrases commençant par "je" plutôt que par "vous" ou "tu"
5. J'écoute, j'écoute, j'écoute.



Comportement MANIPULATEUR

Comportements saillants

la versatilité, la flatterie, la conspiration, la caricature des informations, la culpabilisation d'autrui, l'insinuation dans la parole.

Conséquences

- perte de crédibilité et la confiance des autres
- Engendre passivité ou agressivité chez les autres puis démotivation
- Favorise la délation, sème la zizanie
- Ralentit la réalisation du travail
- Brise la synergie

5 conseils



pour passer de la passivité à l'assertivité

1. Je clarifie mes objectifs : "Qu'est ce que je veux au juste ?"
2. J'énonce mes intentions
3. J'exprime mes opinions sans les transformer en questions.
4. Je vais droit au but et je joue carte sur table.
5. Je passe des contrats avec mes interlocuteurs et je respecte les accords.



Comportement ASSERTIF

Comportements saillants

Clarté des positions, la confiance, la recherche de compromis,, le ton juste, l'exercice de ses droits sans nier ceux des autres, les critiques constructives

Conséquences

- L'expression est tranquille , claire, complète et brève de ce que je suis, ce que j pense, ce que je ressens, ce que je veux, ce que je crois, ce que je sais, même en face d'interlocuteurs hostiles
- Respect implicite de la position de l'interlocuteur qui lui permet de garder la face
- Ce comportement remplace les comportements de passivité, d'agressivité ou de manipulation utilisés traditionnellement pour faire face aux situations de tension.
- Il permet la résolution des conflits dans le respects des 2 parties.

5 conseils



pour rester dans l'affirmation de soi

1. Avant de traiter un problème ou une situation relationnelle tendue, je réponds aux 2 questions : 1) Quel est mon objectifs ? 2) Quel est l'objectif de l'autre ?
2. Je donne un ton coopératif aux rencontres, discussions et négociations.
3. J'observe les autres en permanence pour percevoir leurs réactions et m'y adapter.
4. Je change de méthode d'argumentation lorsque je m'aperçois que celle que j'emploie ne donne pas les résultats escomptés.
5. Je parle et respire encore plus lentement que dans les situations paisibles

A vous de jouer maintenant !

Pour conclure, voici 7 conseils utiles pour développer votre assertivité.



1

Croyez en vous

identifiez ce en quoi vous croyez fermement, ce dont vous êtes fier, ce qui vous constitue. Posez vos limites à partir de ce qui est important pour vous

3

Donnez-vous le temps de répondre aux différentes sollicitations



Sous stress, on a vite fait de réagir de manière émotionnelle en « bien » ou en « mal ». Quoi qu'il en soit, une réaction émotionnelle peut vous faire basculer facilement aussi bien dans l'agressivité (comme des paroles qui dépassent vos pensées) que dans la passivité. Au final, vous êtes pleinement responsable des réponses que vous donnez. Marquer une pause avant de donner votre réponse, le temps de consulter a minima votre agenda ...

5

Éviter de tomber dans le travers de la recherche du coupable

En cas d'erreur humaine ou de problème, on peut facilement être tenté de rechercher un coupable. une réaction d'autodéfense plus ou moins consciente mais sans intérêt. Le comportement assertif, dans ce genre de circonstances, ne s'intéresse pas au QUI mais au POURQUOI et au COMMENT pour résoudre le problème.

7

Eviter de prendre la fuite

Accepter le conflit, c'est aussi accepter que nous sommes tous différents, avec des besoins, valeurs, envies, compétences et visions du monde différentes. Le conflit est inéluctable.

En cas de reproche, on peut être tenté de se défaire, d'utiliser le mensonge ou de se trouver des excuses, voire de rejeter la faute sur quelqu'un d'autre. Tentez de ne pas prendre les choses personnellement en adoptant une attitude proactive de résolution de problème sans prendre tout pour vous.

2

Acceptez de lâcher prise

Vous ne pouvez pas tout contrôler et encore moins les gens autour de vous. Concentrez-vous sur votre zone d'influence, les idées que vous portez et assumez. Vous ne possédez probablement pas toutes les clés et options.

4

Responsable mais pas coupable

Être responsable veut dire être capable de réponses et assumer ses idées, réponses et actes. Attention à ne pas tomber dans le travers de la culpabilité. Vous n'êtes pas responsable de tout, sachez identifier ce qui vous incombe, votre part réelle de responsabilité.



6

Apprendre à dire non

Savoir dire « non » quand cela vous paraît juste de le faire est une pratique incontournable. On peut appeler cela aussi, poser ses limites. En ce sens, on peut être tenté de dire oui pour faire plaisir, pour ne pas décevoir ou encore par peur des représailles.

Prendre cette option, parfois pour fuir le conflit, c'est adopter un comportement passif. Quand c'est le cas, vous vous pénalisez immanquablement, car vous n'écoutez probablement pas un besoin, une valeur ou une envie, tous trois légitimes. L'écoute commence par l'écoute de ses propres besoins, valeurs et envies.

Ne dites pas oui quand vous voulez dire non. Vous faussez la relation et encouragez votre interlocuteur à se montrer insistant à l'avenir

