



La Communication Assertive

Oser s'affirmer



A défaut d'être ce que nous faisons le mieux, communiquer et ce que nous faisons le plus. La bonne nouvelle est que nous pouvons améliorer nos qualités de communicant grâce à diverses techniques et notamment grâce à la communication assertive aussi appelée communication non violente.



Au sens étymologique, communiquer signifie entrer en relation avec une autre personne pour échanger, partager, transmettre de l'information. Le terme « Assertive » vient de l'anglais to assert qui signifie s'affirmer, donner son opinion en milieu hostile. A partir de là, nous pouvons donc dire que la communication assertive consiste à exprimer de façon claire, directe et précise ses sentiments, ses besoins aux autres sans pour autant les frustrer ou les offusquer, autrement dit en respectant leur besoins et leurs sentiments. Ce type de communication s'applique aussi bien au niveau professionnel, que personnel (famille, amis...).

Etre assertif permet de renforcer les rapports interpersonnels en réduisant tensions et stress, d'être en accord avec soi-même, d'oser s'exprimer, de rechercher la satisfaction de nos besoins et pour cela d'apprendre à la connaître et les reconnaître, de prendre position savoir dire non ou oui et en assumer les conséquences.

Pratique de la communication assertive

Lorsqu'un conflit apparaît, il est important pour trouver une solution de dialoguer avec son interlocuteur et non de faire un match de boxe. Cela sera possible grâce à la communication assertive. La première étape est d'analyser la situation, cette analyse se déroule en 4 étapes. Afin de mieux les mémoriser voici un moyen mnémotechnique **S.E.L.F. (moi)**

1) **S**ituation

Décrire les faits, rien que les faits sans jugement, interprétation ou évaluation.

ex: Tu es en retard (jugement).

Nous avons rendez-vous à 19h00, il est 20h00 (communication assertive).

2) **E**motion

Décrire ce que je ressens, comment je me sens par rapport à la situation là encore sans jugement, ni interprétation.

ex: Quand, je vois que tu arrives à 20h00 alors que nous avons rendez-vous à 19h00, je me sens fâché, je suis en colère.

3) **L**ien avec l'émotion

Nos émotions sont liées à nos besoins de bases: amour, respect, sécurité, liberté..., à nos souhaits.

ex: Quand, je vois que tu arrives à 20h00 alors que nous avons rendez-vous à 19h00, je me sens fâché, je suis en colère parce que j'ai besoin de respect.

4) **F**ormulation de la demande

Formuler de manière positive, concrète et réalisable ma demande en vue de satisfaire mon besoin et d'instaurer le dialogue.

ex: Quand, je vois que tu arrives à 20h00 alors que nous avons rendez-vous à 19h00, je me sens fâché, je suis en colère parce que j'ai besoin de respect, j'aimerais que tu me téléphones pour m'avertir de ton retard.

En résumé:

Prendre 5 minutes pour soi (**SELF**) avant de répondre

Décrire objectivement la **S**ituation

Identifier l'**E**motion ou les émotions ressenties

Faire le **L**ien avec le(s) besoin(s)

Formuler une demande

Conseils pour être assertif

Pour bien pratiquer la communication assertive, il est important d'éviter les polluants de la communication comme:

- « Tu » :
Le « tu » tue, il accuse l'interlocuteur, l'agresse. Dites « je ».
- « On, il, eux, ... » : *c'est imprécis. Dites : « je, nous », nommez les personnes.*
- *Eviter les généralisations: « souvent, toujours, jamais » qui sont subjectives, soyez précis : « il y a 2 jours, hier, 4 fois/semaine »...*
- *Les tournures négatives : elles ne sont pas comprises par notre cerveau.*
- *Le doute et le conditionnel : cela fait écho à une incertitude, un risque d'échec.*
- *Les injonctions : « il faut, je dois » qui suggère la contrainte, utilisez « je propose, je choisis ».*

Afin de vous aider à être assertif, le tableau ci-dessous reprend les Must's et les Dont's de la Communication Assertive.

Les MUSTS	Les DON'TS
Terme clair et précis (je).	Terme imprécis (on).
Formules simples, positives.	Tournures négatives.
Défendre ses pensées, ses sentiments en respectant celles des autres.	Utilisation du « Tu ».
Etre précis, concret.	Généralisation.
Traiter en privé avant de traiter en public.	Doute.
Se référer au système de valeurs de l'interlocuteur.	Utilisation du conditionnel.
	Ne pas laisser s'accumuler les contentieux, ne pas demander l'impossible.
	Eviter les comparaisons.
	Eviter l'ironie mordante.
	Eviter les mimiques (souffler, lever les yeux au ciel).

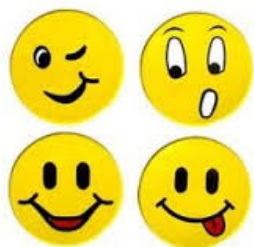
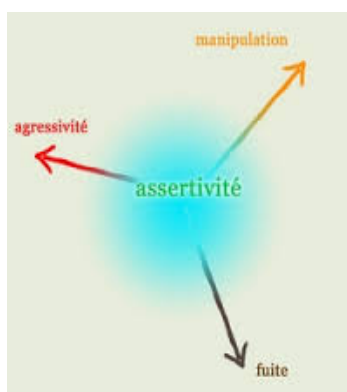
Etre Assertif, c'est être ni hérisson, ni paillasson, ni polisson mais à l'unisson



Ne soyez pas en
permanence sur la défensive, prêt à
mordre.
Défendez votre point de vue sans
agressivité, tout en admettant que les
autres peuvent avoir des avis
différents.



Ne faites ou ne dites pas les choses pour faire
plaisir aux gens, pour vous faire apprécier.
Faîtes vous confiance.
En cas de refus, ce n'est pas vous qui êtes
rejeté mais votre demande; de même si vous
refusez cela n'équivaut pas à rejeter l'autre.
En résumé, distinguez l'objet de la demande
de la personne qui demande.



Agissez sans aucune forme de
manipulation
Evitez flatterie, culpabilisation,
exagération, mais affirmez vous.



Trouvez un accord : gagnant / gagnant.

Exposez objectivement les faits. Faites part
de vos sentiments, formulez votre demande
et trouvez une solution favorable pour tous.