

Assertivité

L'assertivité est l'art de transmettre ce que l'on souhaite dire sans empiéter sur l'estime de soi de l'autre. Cela s'applique aussi bien à la défense de ses droits qu'à l'expression d'une opinion. Une attitude assertive consiste en l'affirmation de soi tout en respectant l'autre. Cela permet généralement un gain d'efficacité par l'apaisement des discussions.

Cet article présente deux outils d'assertivités.

1 - Ne pas critiquer, exprimer ses préférences.

Commençons par un exemple de situation. Marc a lu beaucoup d'articles sur la bourse. Il parle beaucoup de ce sujet à sa petite amie. Conscient du risque de la lasser, il lui pose la question de son ressenti lors des conversations sur le sujet. Samia n'aime pas vraiment qu'il parle de bourse car elle ne l'estime pas vraiment compétent, elle préférerait qu'il s'en tienne à « ce qu'il sait vraiment ». Comment Samia peut-elle répondre ?

Réponse a : *« J'aime bien quand tu me parles mais tu n'es pas un pro de la bourse, alors ça me dérange de t'entendre expliquer ceci ou cela comme si tu étais un expert. »*

Dans cette réponse, les compétences de l'interlocuteur sont mises en causes. Que ce soit à juste titre ou non n'importe pas, l'interlocuteur sera blessé dans son estime de soi par la remarque.

Réponse b : *« J'aime bien quand tu me parles et ce que je préfère c'est quand tu me racontes ce que tu as expérimenté, ton savoir-faire, ta vie... »*

Ici, au lieu de faire un reproche ou une critique, le locuteur exprime ses souhaits et préférences. Petit détail : « **mais** » est remplacé par « **et** ». Lorsqu'il entend « mais », le cerveau de l'interlocuteur comprend que sa proposition est rejetée. L'émotion l'empêche d'entendre qu'une partie de celle-ci est validée.

Dans cet exemple, il est important de ménager l'estime de soi de la personne à qui on parle tout en exprimant **ce dont on a envie plutôt que ce qui nous dérange chez l'autre.**

2 – Quel est le problème, pourquoi changer ?

Voici une seconde situation. Maryse et Fred sont divorcés et ont la garde alternée de leur enfant. Fred trouve que Maryse n'est pas fiable, qu'elle ne vient pas à l'heure aux rendez-vous ce qui impacte ses activités à lui. Cela ne peut pas continuer ainsi mais comment lui dire alors que les relations sont déjà tendues ?

Une technique consiste à tenir un discours en 4 étapes

1 – **Les faits** : « cela fait trois fois ce mois-ci que tu n'es pas à l'heure pour récupérer Alice »

2 – **Ce que cela me fait** : « Je suis énervé de cette situation car elle impacte l'organisation de mes soirées ».

3 – **Ce que je propose** : « si tu es d'accord, je passerai déposer Alice chez toi »

Il se peut que l'on n'ait pas de solution, dans ce cas : « As-tu une idée à proposer pour remédier à cette situation ? »

4 – **Ce que nous y gagnerions** : « Comme ça tu n'auras pas à surveiller l'heure, et nous serons plus détendu tous les deux ».

Points d'attention :

Dans l'étape une, il faut s'en tenir aux faits et ne pas glisser vers des jugements. Par exemple « Tu n'es pas fiable, on ne peut pas te faire confiance » ce n'est pas l'énoncé de faits, mais d'un jugement purement subjectif. Il faut revenir aux actes « tu es arrivé en retard mardi et jeudi, le virement promis pour le 8 est arrivé le 24 et c'est la 4ième fois cette année ». Un jugement blesse l'interlocuteur sans fournir d'éléments concrets que l'autre devra accepter ou pourra expliquer.

Revenir à l'énoncer des actes permet aussi de « déplacer le problème » : **Ce n'est pas l'interlocuteur qui est le problème, c'est son comportement.** Or s'il est difficile de changer qui l'on est (grand, blond, chétif, malin), il est possible de changer de comportement (c'est le principe de l'éducation). Donc jamais de phrase de type « tu es... » ou « tu n'es pas... », mais plutôt « tu as fait... ».

Conclusion :

Il existe d'autres outils d'assertivité et vous pouvez également vous inspirer des techniques de la communication non violente. Si vous souhaitez vous en inspirer, souvenez-vous de **parler de vous pas de l'autre** (ce que vous souhaitez, ce que cela vous fait), de **vous appuyer sur des faits** pas sur des jugements et rappelez-vous que **l'autre peut ne pas être d'accord avec votre interprétation.**

Nathalie Wienin – psychologue du travail

<https://www.wienin.fr>