

LE 30 NOVEMBRE 2022

Comment communiquer avec assertivité ?

journée cadres - SLBO

Conférence

CONTENU

Définition et objectifs de l'assertivité

Freins à l'assertivité

Etre assertif = ???

Refus formulés avec assertivité ?

- Veux-tu venir manger avec moi ce midi ?
 - Non, je ne suis pas disponible.
- Peux-tu me prêter ton ordinateur ?
 - En ce moment le réseau ne fonctionne pas bien.
- Peux-tu prendre du temps ce matin pour me former au logiciel Canva ?
 - Non, ce matin ce n'est pas possible, en revanche, si tu veux, je peux prendre du temps lundi matin.



Oser dire **NON** ...

définition assertivité

Assertivité = plus que de la communication !

Assertivité = oser et savoir exprimer ce que l'on pense et ce que l'on ressent dans le respect de soi et dans le respect de l'autre.

Devenir soi-même pour être authentique avec les autres ... enlever le masque !

**Travail sur 2 dimensions :
développement perso + communication**

to assert = s'affirmer, défendre ses droits

Conditions nécessaires

- *La confiance*
- *les difficultés et erreurs doivent être partagées et non pas sanctionnées*
- *L'interdépendance : tout le monde est indispensable*
- *L'acceptation de soi et de l'autre (avec ses forces/faiblesses)*
- *Adopter l'écoute réciproque*
- *Accepter de changer soi-même*
- *La co-responsabilité*
- *La liberté d'expression*
- *Croire au potentiel de chaque être humain*

Objectifs assertivité

- *Développer des relations plus harmonieuses*
- *Etre de plus en plus authentique avec soi-même et avec les autres*
- *Eviter les non-dits*
- *Apprendre à se positionner dans ses relations*
- *Simplifier et éclaircir les relations*
- *Développer de la cohésion dans les équipes*
- *Prévenir et gérer les conflits*
- *Développer efficacité et productivité*

Freins à l'assertivité



Croyances et peurs

Croyance = une interprétation que nous faisons de la réalité.

-----) Changer de regard et de paire de lunettes!

Oser = être confronté à ses peurs.

-----) Peurs : de blesser, d'être mal perçu, d'être jugé, d'être rejeté,...

Basse estime de soi et manque de confiance en soi

Développer la confiance ou l'estime pour être plus assertif Ou devenir plus assertif pour développer la confiance et l'estime.

L'éducation et la culture

Comportements convenus et éducation familiale :
"Ca ne se dit pas ..." "Chut, tais-toi...!"

ETAPES POUR ÊTRE DE + EN + ASSERTIF



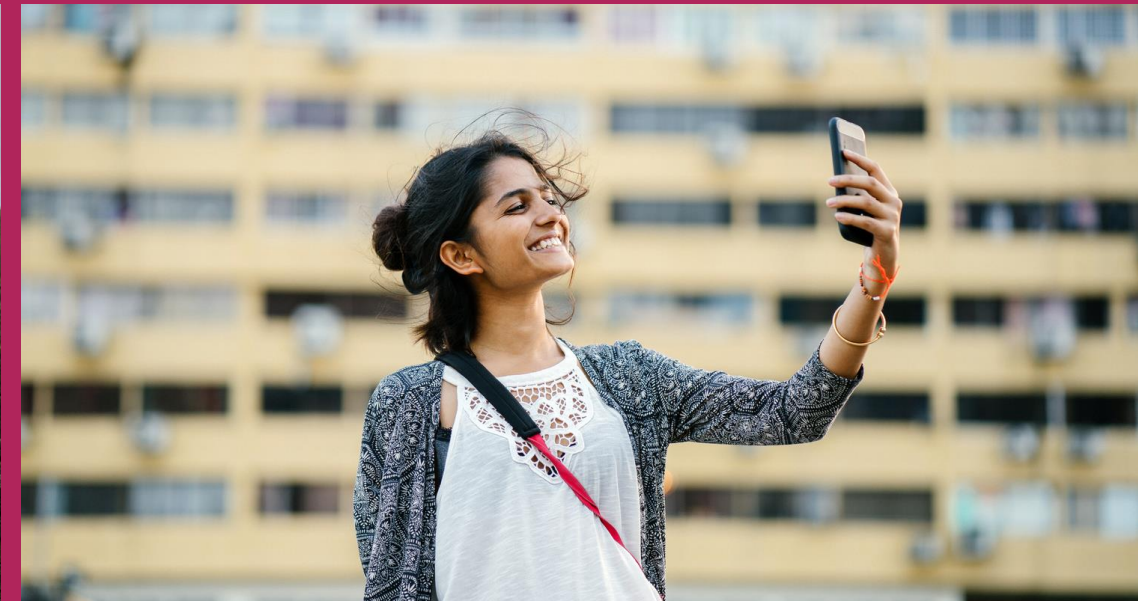
Se connaître

Etre conscient de ses besoins,
limites, envies, ...
Etre à l'écoute de ses émotions
et ressentis



Savoir reconnaître

les raisons qui empêchent de se
positionner face aux autres :
peurs, croyances, ...



Apprendre

- à nommer les choses
- des techniques de communication respectueuses
- à être serein face au choix de son positionnement

ETRE ASSERTIF = ???

Exprimer des critiques constructives

Modèle DESC

Savoir dire NON

Etapes à suivre pour dire NON avec assertivité

Formuler des demandes

Clés pour oser formuler des demandes

savoir dire OUI

Comment dire un vrai OUI ?

Passez à l'action pour développer votre confiance en vous !!

Exprimer des critiques constructives

Buts =

réduire les tensions, faire évoluer une relation/situation, pointer un dysfonctionnement, instaurer des relations authentiques, lever un blocage relationnel.

le plus tôt est le mieux

Mais il n'est jamais trop tard pour faire une critique (se poser la question de l'énergie ?)

Formaliser le moment de la critique

choisir le bon lieu, le bon moment et la bonne personne.

1) Décrire les faits

- Qu'est-ce qui me dérange, me gêne ? Quel est le problème ?
- Notifier des comportements (le faire) mais ne pas porter de jugement sur la personne (l'être)

MODELE DESC

2) Exprimer, nommer ses émotions

- Qu'est-ce que je ressens face à cette situation, Comment je me sens ? Dans quel état cela me met-il ?
- Prenez la responsabilité de vos émotions en parlant en "JE"

3) Suggérer des solutions

- De quoi ai-je besoin ? Qu'est-ce que j'attends de cette personne ? Qu'est-ce que je souhaite ?
- Formuler clairement ce que vous attendez comme changement
- Les suggestions peuvent aussi émaner de votre interlocuteur

MODELE
DESC

4) Conséquences : les conséquences positives

- Si le problème est résolu, quelles en seront les conséquences positives au niveau concret et relationnel : pour vous, la relation, l'équipe, les clients ?
- Votre responsabilité est de faire la critique avec le DESC ... mais ensuite la décision appartient à votre interlocuteur !

Savoir dire NON

Quand ?

Vous ne vous sentez pas respecté, une de vos limites est dépassée, vous souhaitez faire valoir vos désirs, vos besoins, vos valeurs.

Bénéfices :

moins de stress, se respecter et se faire respecter, être plus motivé, prendre plus de plaisir à faire les choses, être fier de vous, être autonome, être épanoui,...

Le problème = oser dire NON à la bonne personne

Dire NON à l'autre ne signifie pas rompre avec l'autre mais se connecter à soi !

1) Réfléchissez

- ne vous sentez pas obligé de donner une réponse tout de suite ...
- Réfléchir permet d'ancrer sa certitude intérieure concernant son choix

5 étapes

2) Formuler le NON

- prononcer le "NON" , nommez-le pour que l'autre l'entende.

3) Expliquer sans vous justifier

- Donnez une explication succincte.
- Si on se justifie, on tend des perches à l'autre qui risque de nous faire céder

4) Reconnaissez le sentiment/émotion de l'autre

- Ex : "Je comprends que tu sois en colère ..."

5) proposer une alternative (si possible)

- Le NON n'est pas toujours définitif, il peut être ponctuel, conditionné au moment où la demande est formulée.
- Alternatives: délai, report, moyens supplémentaires,...

Formuler des demandes

Prérequis:

Reconnaître ses besoins et se donner le droit de les satisfaire
+ accepter au préalable que son interlocuteur puisse répondre non à ma demande

Changez votre représentation :

Demander fait aussi plaisir, c'est aussi reconnaître l'autre et lui donner de l'importance.

Adressez-vous à la bonne personne

N'attendez pas que l'on devine vos besoins ...

1) Identifier votre besoin

- quel type de besoin ai-je ? information, aide, soutien moral, matériel,...

5 étapes

2) Formuler votre demande

- en posant une question de façon neutre : peux-tu ? veux-tu ? souhaitez-tu ?

3) faites une demande à la fois

4) *Soyez concis, précis*

5) Ecoutez

- Et montrez-vous disponible pour la réponse
- et acceptez votre interlocuteur quelle que soit sa réponse

Savoir dire OUI

Un vrai OUI =

Celui qui correspond à un OUI sans attente, càd quand nous n'en attendons pas de signes de reconnaissance particuliers.

-----) joie, énergie ou stress

un faux OUI = frustration, regret, colère, fatigue,...

Ouvrir l'espace des possibles

Dire OUI peut nous ouvrir des portes, nous permettre d'évoluer, de créer et de nous dépasser.

Si le risque est celui de se découvrir sans danger, foncez !

Dire de vrais OUI = dire OUI à notre vérité intérieure, à nos aspirations profondes.

-----) dire NON aux attentes des autres, aux habitudes qui nous sécurisent et aux conventions sociales.

1) Donnez-vous un temps de réflexion

- Attention aux flatteries et aux besoins de reconnaissance

4 étapes

2) Identifiez vos besoins, désirs, limites

3) Dites OUI

- Nommez clairement le "OUI"

4 étapes

4) remerciez

- la personne pour la confiance, la reconnaissance qu'elle vous accorde

Pour aller plus loin...

quelques références

"Etre soi dans ses relations - développer son assertivité en entreprise"

Sylvie Grivel - Editions Eyrolles

*"Les mots sont des fenêtres"
initiation à la Communication Non Violente*

Marshall Rosenberg - Editions La Découverte

"Affirmez-vous ! Pour mieux vivre avec les autres"

Dr Frédéric Fanget - Editions Odile Jacob

Merci pour votre écoute !!!



Les relations
représentent un
élément vital pour
une organisation ...
donc prenons-en
soin.