

FAIRE PREUVE D'ASSERVITE



SAVOIR DIRE NON



UN E-BOOK PROPOSE PAR
LE COQUELICOT COACHING

VOUS AVEZ DU MAL A DIRE NON ? VOUS MANQUEZ D'ASSURANCE

Vous arrive-t-il de vous retrouver dans des situations où vous ne voulez pas faire quelque chose, mais vous n'osez pas exprimer une opinion ?

En milieu professionnel, face à votre responsable ou votre patron, avec votre conjoint(e) ou encore avec des amis ou des membres de votre famille ? Vous vous demandez pourquoi vous faites ce qu'on vous demande, alors qu'au fond de vous vous n'en avez pas envie ? Cela ne vous convient plus, mais vous ne savez pas comment changer les choses ? Ou encore, vous arrive-t-il, face à des demandes auxquelles vous ne voulez pas répondre, d'être dans de l'agressivité ou dans de la « manipulation » par les émotions, par exemple du type : « *je veux bien le faire même si je suis très fatiguée et que je n'ai plus de force* » ? **Vous aimeriez, pourtant, vous affirmer, mais vous ne savez pas comment faire.** Vous voulez faire preuve d'assertivité, mais vous ne savez pas comment vous y prendre tellement vous êtes englué(e) dans ces réflexes bien ancrés.

Dans un premier temps, il est nécessaire de **faire le point** sur la situation actuelle, c'est-à-dire celle dont vous ne voulez plus. Nous pourrions ainsi travailler sur ce que vous désirez à la place et nous mettrons en place des outils qui vous accompagneront afin d'être et de demeurer, à tout moment, dans le respect de vous-même. Nous tâcherons, ensemble de déconstruire les croyances qui vous limitent pour faire place à de nouvelles croyances qui seront portantes pour vous, c'est-à-dire qui vous aideront à croire en vous et qui vous permettront, de fait, d'adopter des comportements alignés à vos valeurs. Cela vous apportera une plus grande liberté et plus d'assurance dans vos relations sans ressentir de la culpabilité ou du ressentiment.

ASSERTIVITE

« L'affirmation de soi est un mode comportemental de communication qui se définit par opposition à trois types de comportements inadaptés communément présentés par les patients.

Ces comportements sont :

➤ L'INHIBITION OU BLOCAGE DE L'ACTION ◀

C'est un comportement qui génère, par excès d'anxiété, par manque de modèles comportementaux et ou par autocensure :

- le non-dit,
- l'incapacité à dire non,
- l'incapacité à exprimer ses demandes,
- l'incapacité à exprimer ses émotions,
- l'incapacité à donner son avis surtout s'il est contraire à celui de l'interlocuteur.

➤ L'AGRESSIVITE ◀

C'est un comportement qui résulte, comme l'inhibition :

- d'une mauvaise gestion des émotions « hostiles »,
- d'un manque de modèles comportementaux et/ou de pensées négatives ou stressantes.

À la différence de l'inhibition, les émotions s'extériorisent de façon bruyante dans le non-verbal et cinglante dans le contenu en tout cas au détriment de l'interlocuteur et de la relation à l'autre, ce qui risque alors de déclencher en chaîne des réactions dévastatrices ;

➤ LA MANIPULATION ◀

C'est un comportement agressif déguisé. L'art du déguisement est au cœur de la stratégie du comportement manipulateur. La manipulation volontaire ou involontaire prend sa source dans une stratégie d'évitement de l'échange dès lors qu'il y a un risque de contradiction, d'affrontement, de conflit ou de désaccord.

" L'affirmation de soi émerge ainsi par élimination de ces attitudes éthiquement dysfonctionnelles, mais parfois utiles : c'est l'expression efficace, sincère et directe de ce que l'on pense, ce que l'on veut, ce que l'on ressent sans anxiété excessive, tout en respectant ce que pensent, veulent et ressentent les autres, et sans redouter la confrontation, dans l'objectif d'une relation de qualité alignée avec ses valeurs. Cependant, ce comportement n'est ni inné ni spontané, il doit s'apprendre et être mis en place volontairement, par conséquent, il faut accepter d'y consacrer le temps nécessaire."

A-M. Cariou-Rognant, A-F. Chaperon & N. Duschesne



S'affirmer, c'est défendre ses droits, défendre son opinion. Oui, mais tout en respectant les droits et opinions des autres également. Cela améliore la qualité des relations que vous avez avec votre entourage proche et lointain.

6 TECHNIQUES POUR RESTER ASSERTIF EN TOUTE CIRCONSTANCE

1. **Être clair sur les messages que l'on souhaite faire passer :** quelles sont vos convictions ? Quelles sont les idées fortes de votre message ?

Rassurer son interlocuteur : préciser à votre interlocuteur votre souhait de trouver une solution commune. 2.

3. **Écoutez votre interlocuteur :** reformulez ce qu'il dit pour instaurer un vrai dialogue entre vos idées : vos convictions, vos messages forts et les siennes. L'objectif : montrer à votre interlocuteur votre souhait de comprendre et d'intégrer son point de vue.

Être prêt à changer d'avis : assertivité ne rime pas avec « Ne jamais se tromper ». On doit être aussi capable de dire « finalement tu as raison, voyons comment on peut avec tes idées et tes propositions qui m'ont convaincu, construire de nouvelles solutions. ». L'absence d'assertivité va souvent de pair avec le refus d'avoir tort, le refus des critiques et des feed-back. 4.

5. **Rester attentif à ses émotions et à celles des autres :** l'objectif est d'abord de comprendre, pour soi, ce que nos émotions veulent nous dire concernant nos besoins, notre demande à l'autre. Sans oublier de questionner la personne sur ses ressentis, notamment si vous sentez que la personne est mal à l'aise. En effet, au-delà des dialogues, il y a souvent des malentendus, des difficultés conflictuelles peu ou pas exprimées. En vous intéressant au ressenti de votre interlocuteur, vous verrez ce qui s'exprime chez lui sur le non verbal.

Éviter le « tu qui tue » : pour faire preuve d'assertivité en toute circonstance, une des clés est d'éviter le « tu » en privilégiant le « je ». Dites plutôt : « Voilà ce que j'en pense et toi qu'en penses-tu ? » 6.

Il nous arrive à tous, à certains moments, d'être dans une situation difficile et de faire appel à nos systèmes de défenses naturelles (instincts de survie) qui sont :

- la fuite / l'inhibition / la passivité,
- l'agressivité,
- la manipulation.

Il ne s'agit pas, ici, de vous faire culpabiliser. Vos réactivités sont instinctuelles et heureusement qu'elles ont été présentes en bien des circonstances. Cependant, lorsqu'une attitude se fige, se sclérose, elle vous empêche de vivre une certaine liberté d'être. Le tout étant aujourd'hui de ne plus les subir. Ramener à la conscience ce qui est important et ce qui se joue pour vous est le premier pas vers la libération de vos « chaînes » et celles des autres.

Être assertif n'est pas quelque chose d'inné. Nous avons été conditionnés dès notre plus jeune âge à répondre aux attentes du monde extérieur, ce qui a pu s'avérer parfois bien utile. Mais aujourd'hui, il est préférable pour l'adulte que vous êtes de prendre des décisions avec lesquelles vous être en adéquation. Vivre en étant congruent et aligné avec vous-même (sur ce que votre corps, votre cœur et votre tête ressentent) dans les différents plans de votre vie, et ce, afin, d'être en paix et en harmonie avec vous-même et avec les autres.

Être assertif prend du temps, ne soyez donc pas dur avec vous-même si vous n'y parvenez pas immédiatement. Soyez indulgent envers vous et respectez le temps qu'il vous faudra. Le mieux étant toujours de commencer par des petits pas afin d'éviter de vous retrouver dans des situations très délicates, voire dangereuses.

En étant assertif, vous vous faites le plus beau des cadeaux, mais vous faites également un cadeau à vos proches, à vos amis, à vos collègues, à vos responsables hiérarchiques, car vous leur donnez la permission de l'être à leur tour.

OUTIL DESC

C'est dans les années 70 que A. Sharon et H. Gordon Bower ont développé cet outil.

La méthode DESC est une approche qui **favorise la bienveillance et l'assertivité pour des échanges constructifs**. Ces échanges permettront de faire évoluer la situation de façon réaliste et satisfaisante pour les deux parties. Lorsqu'une tension, un conflit ou un malaise se fait sentir, la méthode DESC permet de désamorcer, de manière constructive et objective une situation non idéale ou non conforme aux règles et consignes données à un moment T.

Le processus se décompose en 4 étapes, chaque lettre de l'acronyme correspondant à une phase précise du processus :

- D** pour **décrire** les faits
- E** pour **exprimer** ses émotions
- S** pour **spécifier** des solutions
- C** pour **conclure** avec les conséquences

PROPOSITION D'EXERCICE SOUS FORME DE JEU SEUL OU A PLUSIEURS

MATERIEL

Plusieurs chaises (selon le nombre de personnes impliquées lors de votre expérience difficile)

Ou

Figurines – poupées russes – marionnettes – etc.

DANS UN PREMIER TEMPS

1

Je vous invite à vous **remémorer une situation dans laquelle vous n'avez pu exprimer votre opinion, votre ressenti, votre malaise**. Essayez de vous remémorer ce qui s'est passé : l'environnement, le contexte dans lequel cela s'est produit.

Rappelez-vous des comportements de chacune des parties, que faisiez-vous ? Que faisait votre interlocuteur ? Comment le faisiez-vous ? Comment le faisait votre interlocuteur ? Et à ce moment-là, que vous disiez-vous ? Que croyiez-vous ? Qu'est ce qui était important pour vous ? De quoi aviez-vous besoin ? Posez-vous la question de savoir qui étiez-vous ? Quel était votre rôle ? (un ami ? un responsable ? un collègue ? un employeur ? un conjoint ? une conjointe ?). Que souhaitiez-vous ? Quel était votre besoin du moment ? Notez cela sur une feuille si vous en ressentez le besoin.

DANS UN SECOND TEMPS

2

Après avoir répondu aux questions du premier temps, je vous invite à **rejouer la scène**. C'est le moment d'utiliser le matériel mis à votre disposition. Si vous avez opté pour les chaises, placez-les et attribuez-en une spécifique à chacun des protagonistes.

Si ce sont les poupées, les marionnettes ou encore les figurines qui vous appellent, donnez à chacune d'entre elles un rôle spécifique (ex. : poupée 1 = moi ; poupée 2 = mon patron ; poupée 3 = ma collègue Julie). Si vous êtes plusieurs, que chacun joue le rôle qui lui a été attribué. Si vous êtes seul(e), jouez tous les rôles en restant fidèle aux faits. Essayez de ne pas déformer la réalité et de rester au plus près de celle-ci, de ce qui s'est passé durant l'expérience vécue. Faites-le à l'aide de figurines par exemple. Faites d'abord rejouer la scène à l'identique. Ne cherchez pas à résoudre quoi que ce soit. Une fois terminée, prenez du recul, observez et éventuellement commentez si vous en sentez le besoin.

3

DANS UN TROISIEME TEMPS

Maintenant que vous avez pu identifier votre besoin et que vous avez pu revivre l'inconfort de l'expérience difficile, je vous invite à pratiquer la **méthode DESC**.

Durant cette étape, ne laissez pas les émotions prendre le dessus. Ni par les mots ni par les comportements.

Placez les chaises (si vous avez porté votre choix sur les chaises) ou prenez les figurines, poupées ou marionnettes selon votre choix de départ.

Je vous demanderai de vous mettre dans la position qui est la vôtre, et de vous adresser à votre interlocuteur en pratiquant le DESC :

D POUR DECRIRE LES FAITS

Il s'agit tout d'abord de décrire les faits en se basant sur des éléments concrets et observables inhérents à la situation qui pose problème. **L'objectivité est essentielle**. Il est crucial de ne pas poser de jugement sur la personne. Si vous êtes tentés de juger, analysez les arguments qui vous poussent à émettre ce jugement. Ce sont ces éléments-là que vous devez exposer et non votre sentiment personnel.

Par ailleurs, s'il est important d'être précis et factuel dans votre description, il l'est tout autant de savoir exposer la situation de manière simple.

E POUR EXPRIMER SES EMOTIONS

Une fois les faits décrits, il s'agit de verbaliser les émotions que la situation fait émerger en vous : joie, colère, tristesse, peur, surprise, dégoût (émotions dites primaires). Mettez un nom sur ce que vous ressentez et exprimez pleinement votre ressenti, cela donne de la sincérité au dialogue et permet d'instaurer un climat de confiance, propice au retour à la sérénité.

Vous pouvez exprimer vos émotions primaires (directement liées aux faits - exemple : la colère) et/ou originelles (qui se cachent derrière les émotions primaires - exemple : le pourquoi de la colère).

ATTENTION TOUTEFOIS A EVITER LE « TU QUI TUE » !
Exprimez-vous à la première personne du singulier, parler en « JE » (ex. : *lorsque vous m'avez demandé de traiter plus de dossiers parce que ma collègue était absente, j'ai ressenti de l'angoisse et de la colère monter en moi. J'ai eu le sentiment que je devais traiter plus que la charge que je ne pouvais supporter. Cela m'a mis dans un état de colère, car je ne trouve pas cela juste de devoir endosser cette responsabilité.*)

S POUR SPECIFIER DES SOLUTIONS

Cette troisième phase consiste à trouver des solutions, des actions à mettre en place afin que la situation s'améliore et/ou que le problème ne se reproduise plus à l'avenir. Il s'agit de répondre à la question "**comment améliorer les choses ?**".

Les propositions doivent être constructives : claires, précises, réalistes et réalisables. Il ne s'agit pas de demander l'impossible.

Ex. : *Vous m'avez demandé de reprendre les tâches de Julie, ce qui cause chez moi du stress, car la charge de travail sera beaucoup plus importante et que je n'aurai pas la capacité d'y faire face. Aussi, je vous propose, une fois mes propres tâches finies, de reprendre ce qui sera possible à ce moment-là, selon le temps que j'aurai encore à disposition. Ou encore de traiter les dossiers prioritaires, mais d'alléger mes propres tâches. Cela pourrait-il convenir ?*

C POUR CONCLURE AVEC LES CONSEQUENCES

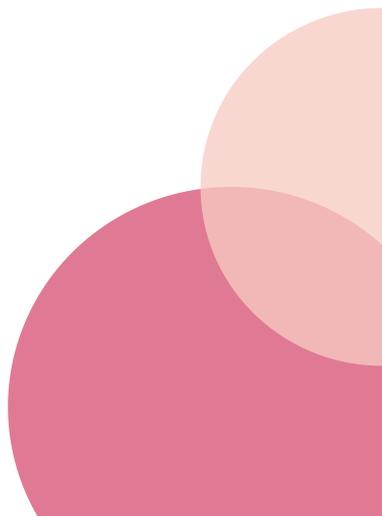
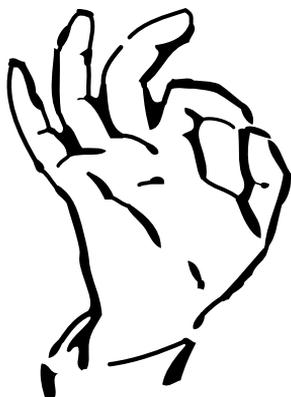
L'objectif, ici, est de présenter les conséquences positives qu'un changement de comportement ou un problème résolu provoquerait, mais également les inconvénients qu'un statuquo induirait, tant sur le plan individuel que collectif.

Ex. : *Je pense qu'en optant pour une des solutions proposées, nous arriverons à tenir le cap et à gérer cette situation de crise le temps que cela durera.*

4

DANS UN QUATRIEME TEMPS

Rejouez la scène en appliquant la méthode DESC.
Qu'observez-vous ? Qu'est-ce que cela a changé
pour vous ? Comment vous sentez-vous ?
Notez ce qui s'est passé si vous le souhaitez.





Nisrine Kannouf, art-thérapeute, coach de vie et consultante en entreprise.

Je vous accompagne dans les problématiques qui sont les vôtres et vous aide à trouver les clés pour y faire face, retrouver votre juste place et votre pouvoir personnel.

N'hésitez pas à me contacter directement sur Facebook ou sur mon site web si vous voulez qu'on en discute ensemble.



Nisrine Kannouf

LE COQUELICOT

45, ROUTE DE LUXEMBOURG 57100 MANOM

TEL: +33 7 69 89 60 24

EMAIL: INFO@LECOQUELICOT.NET SITE:

WWW.LECOQUELICOT.NET