

L'ASSERTIVITÉ



1. La définition RH

(définition utilisée par les responsables ressources humaines et votre employeur)

L'assertivité est l'aptitude communicationnelle d'une personne à exprimer ses besoins et ses demandes de façon claire, précise et constructive en adoptant un comportement posé, respectueux de lui et de son interlocuteur et ce, même en cas de divergence d'opinion ou de conflit.

Elle veillera à s'exprimer uniquement sur les faits et/ou sur les ressentis.

La première définition de l'assertivité (au début du XX^e siècle) était : « **Capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres** ». Mal-

heureusement, certains ont traduit cela injustement par une sorte d'agression en imposant leurs besoins aux autres. Or, défendre ses droits ne veut pas dire mordre, crier ou obliger les autres à faire ce que l'on a décidé comme le ferait un dictateur.

On définit aussi souvent l'assertivité par ce qu'elle n'est pas : capacité à faire passer un message difficile sans passivité (soumission), agressivité ou manipulation. Parfois, on associe à l'assertivité la capacité à dire non, à s'affirmer ou à faire une demande claire.



2. Notre définition

Dans le langage courant, on dit que l'assertivité c'est **l'affirmation de soi dans le respect de l'autre**. C'est donc **oser dire ce que l'on pense ou ce que l'on veut avec respect en parlant à l'autre correctement**.

On dira que vous êtes assertif si vous réussissez :

- À demander ou dire quelque chose de façon précise et assurée.
- À parler avec respect, sans exiger, vous emporter ou modifier les informations pour arriver à vos fins.
- À parler de vos émotions plutôt qu'à les montrer (= dire que vous êtes en colère plutôt que crier, dire que vous êtes triste plutôt que pleurer).

Je suis assertif.ve car je me concentre sur ce que je désire dire et je prends la parole avec respect.

J'exprime mes besoins et mes demandes de façon précise, polie, calme, franche et honnête.

J'exprime ce que je pense ou ce que je désire avec clarté en respectant l'autre à la fois dans le choix de mes mots et de mes gestes.

Je parle à voix haute en regardant l'autre sans le menacer, le toiser ou fuir son regard même si je ne suis pas d'accord avec lui et qu'il y a conflit.

Je n'essaie pas non plus de le manipuler et de l'emboîter dans des mensonges.



3. Exemples

Dans la vie de tous les jours

« Quand on discute musique avec mon père, on n'est jamais d'accord : il préfère écouter sa musique et n'aime pas la mienne. Je lui dis ce que je pense et lui aussi. On s'écoute et on se respecte même si on ne tombe jamais d'accord. On reste tous les deux sur nos musiques préférées. On ne se fâche pas l'un sur l'autre et personne ne gagne ni ne perd. On est tous les deux assertifs. »

Au travail, il y a trois types d'aide-ménag.e.s

1. **Ceux/celles qui n'osent pas dire les choses** par peur ou par « trop » de respect de l'autre.
Exemple : Ils/elles n'arrivent jamais à se faire respecter et à avoir le bon matériel pour nettoyer.
2. **Ceux/celles, trop sûr.e.s d'eux/elles**, qui revendiquent leurs droits de façon « trop » assertive et

donc agressive. **Exemple :** « J'ai une vie privée et je considère que j'ai le droit d'envoyer des sms durant mes heures de travail ».

3. Ceux/celles qui sont déjà assertif.ve.s.

L'employeur, le client et vos collègues attendent autre chose de vous : **que vous osiez demander les choses avec respect et précision.**

Exemples :

- « Cela fait 2 fois que je vous signale qu'il n'y a plus de produits pour les WC, puis-je vous demander d'en racheter pour la prochaine fois ? C'est vraiment important ».
- « Je comprends que vous ayez envie de parler mais je suis payée pour travailler et je dois donc commencer

mon nettoyage, je peux éventuellement vous écouter tout en travaillant. Je vais aller nettoyer votre salle à manger maintenant ».

• « Entre les 2 clients, je n'ai que 20 minutes de battent. Or, à cette heure-là, c'est impossible de faire le trajet en 20 minutes. Peut-on modifier les horaires ? »



4. Trucs et astuces

Pour être assertif, vous pouvez appliquer la méthode **DESC** : Description- Emotion-Solution-Conséquences

- **Décrire** la situation avec précision : « je suis arrivée à 8h00 et tous les jouets étaient éparpillés dans le salon. Dans la cuisine, il y avait les assiettes du petit déjeuner avec les tartines, le choco et les céréales sur la table. Le lait était renversé, le pyjama du petit était à terre et dans l'évier et sur les taques, il y avait encore toute la vaisselle de la veille ».

- **Exprimer son émotion** : « Je me suis sentie découragée car c'est déjà une très grande maison, les clients sont super exigeants et je n'ai que 3 heures pour tout faire. J'ai pensé que je n'y arriverais jamais et j'avais envie de pleurer ».
- Proposer une **solution constructive** qui aille à tout le monde : « Soit je range la cuisine et je ne fais pas les chambres, soit l'inverse. Ou alors, il faut plus de temps que 3 heures ».
- **Conclure** en expliquant en quoi c'est une bonne solution (**conséquence**) : si on augmente les heures, tout sera rangé parfaitement et tout le monde sera content.



5. Ma définition et ce que j'en retiens

Pour moi, l'assertivité c'est :

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

