

ÊTRE ASSERTIF·VE



Qu'est-ce que « être assertif·ve » ?

Être assertif·ve c'est s'affirmer dans le respect de l'autre. C'est oser dire ce que l'on pense, ce que l'on veut dans le respect de l'autre.

Je **suis** une personne **assertive** si :

- **je me concentre sur ce que je veux dire** et que je le dis avec respect ;
- j'exprime **mes besoins et mes demandes de façon précise**, polie, calme, franche et honnête ;

— je dis clairement en choisissant mes mots et mes gestes, **ce que je pense ou veux** dans le respect de la différence ;

- **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 de manipuler l'autre.**



Exemples

Dans la vie de tous les jours

Quand on discute musique avec mon père, on n'est jamais d'accord : il préfère sa musique et n'aime pas la mienne.

Et moi, c'est la même chose. On se dit ce qu'on pense. On s'écoute, on échange nos points de vue et on se respecte, même si on ne tombe jamais d'accord. On ne change pas d'avis et on garde chacun nos préférences mais on ne se fâche pas. On est tous les deux assertifs et respectueux des goûts de l'un et de l'autre.

Au travail

Vous remarquez à nouveau qu'il n'y a plus de produits pour les WC chez votre client alors que vous lui en avez déjà fait la demande. Voici une manière assertive de re-

venir sur le sujet : « Je remarque qu'il n'y a toujours pas de produits wc.

Sans ce produit, il m'est difficile de nettoyer correctement vos toilettes. Je ne peux donc pas faire mon travail correctement. J'apprécierais beaucoup que vous vous assuriez que le produit pour toilettes soit enfin présent la prochaine fois. »

De même quand un client vous demande d'effectuer une tâche que vous ne pouvez pas faire, telle que tondre la pelouse, garder les enfants, nettoyer la voiture, promener le chien... Osez dire que vous ne POUVEZ PAS le faire, et que même si vous avez envie de lui rendre ce service, cette tâche n'est pas autorisée et que s'il se passait quoi que ce soit, vous ne seriez pas couverte et lui non plus.



Trucs et astuces

Pour être assertif, vous pouvez appliquer la méthode **DESC** : **D**escription – **E**motion – **S**olution – **C**onséquences. Par exemple, vous pouvez utiliser cette méthode face à une situation d'une maison où il faut d'abord tout ranger avant de commencer vraiment votre travail :

- D'abord, **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 tables, il y avait encore toute la vaisselle de la veille ».

- Puis **exprimer son émotion** : « Je me suis sentie découragée car c'est une très grande maison, 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 convienne à tout le monde : « Soit la maison est rangée quand j'arrive, ou alors, il faut plus de temps pour faire ce que vous demandez ».

- Et enfin **conclure** en expliquant en quoi c'est une bonne solution (**conséquence**) : « Si on augmente les heures, tout sera rangé et nettoyé parfaitement, si on n'augmente pas les heures, il faut que vous rangiez et je pourrais tout nettoyer comme vous le désirez ».



Qu'avez-vous appris ?

Pour moi, l'assertivité c'est:

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

