

Assertivité : exercices (3/4)



Dans les deux articles précédents, nous avons abordé la définition de l'assertivité puis la méthodologie de la communication assertive.

Pour faciliter la mise en oeuvre, vous trouverez ci-après une synthèse, des exemples et des exercices qui vous permettront, avec de la persévérance, de la patience, à modifier radicalement votre mode de communication. Faites l'effort, vous transformerez (et je mesure mes mots) votre vie et celle de votre entourage.

3.1 Synthèse de la méthode

Dans tous vos entretiens difficiles, ne sortez pas des quatre balises suivantes :

FAITS	RESENTIS
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Présenter des faits précis<input type="checkbox"/> Eviter les opinions et les généralités<input type="checkbox"/> Ne jamais donner de jugement sur la personne<input type="checkbox"/> Eviter les reproches et les accusations.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Faire part si nécessaire de vos ressentis (enlève les émotions)
INTENTIONS	POSITION ASSERTIVE
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Préparer par écrit les éléments difficiles à communiquer<input type="checkbox"/> Faire des demandes ou des propositions claires et concises<input type="checkbox"/> Donner du sens (conséquences positives pour chacun)<input type="checkbox"/> Faire immédiatement une demande de feed-back.	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Laisser s'exprimer les réactions<input type="checkbox"/> Ecouter le point de vue de l'autre avec bienveillance<input type="checkbox"/> Garder avec aisance une posture et un regard droits<input type="checkbox"/> Répéter vos demandes avec calme et fermeté.

3.2 Application : recadrer un collaborateur

Prenons comme exemple le recadrage d'un collaborateur, dont vous craignez les réactions :

Eviter	Utiliser plutôt
<p><u>Généralité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tu es toujours en retard en réunion <p><u>Reproche, accusation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tu es vraiment pénible <p><u>Plainte</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> On en a tous marre, ça perturbe tout le monde et ça nous fait perdre un temps fou. <p><u>Verrouillage</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je n'ai rien à faire de tes justifications 	<p><u>Fait</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> C'est la troisième fois ce mois que tu as plus de 10 mn en retard hebdomadaire (fait établi, donc non discutable) <p><u>Ressenti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> J'en ressens un fort agacement (évacue l'émotion désagréable) <p><u>Sens</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> parce que nous avons tous perdu 30 minutes <p><u>Souhait</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je souhaite que tu t'organises pour être à 9h00 précises à la réunion de lundi prochain (demain) <p><u>Conséquences</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nous pourrions ainsi être tous à l'heure à nos rendez-vous (motivation) <p><u>Ecoute des réactions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Je comprends ton point de vue, mais je souhaite que tu sois plus précises dans l'avenir. (Respect de la personne et ferme)

3.2 Petits exercices pour ceux qui auraient encore quelques soucis avec l'assertivité :

Attention, un exercice n'est pas un exemple de bonne communication. C'est un entraînement à pratiquer pour votre amélioration si la situation vous dérange et que le contexte le permet. A faire en gardant un ton agréable, détendu et enjoué et en regardant votre interlocuteur. avec une sincère gentillesse. Efforcez-vous de ne pas vous soucier de l'image que vous donnez de vous.

Exercice 1 :Dire « non » sans vous justifier, sans commentaire, sans répondre à la question « pourquoi ? ». Dites « non » tout simplement. *Exemple : « Peux-tu me prêter ta voiture ? - non, je n'y tiens pas. mais pourquoi ? je ferai attention. - non, je n'y tiens pas»*

Exercice 2 :Devant un refus, répétez votre demande initiale, en restant agréable
*« J'aimerais que vous me prépariez ce dossier - je ne peux pas maintenant
Je comprends, mais j'aimerais que vous me prépariez ce dossier »*

Exercice 3 :Posez des questions à des inconnus. Engagez-vous à le faire 5/6 fois par semaine.

Exercice 4 :Autorisez-vous à dire clairement ce que vous voulez, en incluant un « je veux » ou « je souhaite » ou équivalent.

Fixez-vous un challenge : par exemple le faire au moins une fois par jour

Exercice 5 :Apprenez à dire ce que vous ressentez comme un fait constaté (je suis fâché, je suis agacé, je me sens triste, j'ai une pêche d'enfer ...)