

L'assertivité

Dans leur ouvrage *Assertiveness at Work* (Assertivité au travail), Ken Back et Kate Back décrivent le comportement assertif comme celui consistant à : « Faire valoir vos droits sans nuire à ceux des autres » et « Exprimer vos besoins, souhaits, opinions, sentiments et convictions de manière directe, honnête et appropriée. »

Le comportement assertif est une forme de communication efficace. Il s'inscrit en contraste avec le comportement passif, où vous ne communiquez pas vos propres besoins ou ne les considérez pas comme aussi importants que ceux des autres, et avec le comportement agressif, au travers duquel vous cherchez la satisfaction de vos propres besoins, sans aucun égard pour ceux des autres. Un quatrième type de comportement, à la fois passif et agressif, est une forme masquée d'agression, qui ne reflète pas une communication ouverte et honnête. Le tableau à la page suivante donne plus de détails sur ces quatre types de comportement.

L'assertivité s'exprime de façon verbale, au travers des mots utilisés, et non verbale. Si vos propos et votre langage corporel sont en harmonie, votre message gagnera en impact et en clarté.

L'assertivité s'exprime de façon verbale, au travers des mots utilisés, et non verbale. Si vos propos et votre langage corporel sont en harmonie, votre message gagnera en impact et en clarté.

Verbal

- Usage approprié de la première personne « je » afin d'exprimer vos pensées et sentiments personnels
- Formulation d'opinions claires et concises, sans ambiguïté
- Utilisation de questions en vue de clarifier et de connaître les pensées et sentiments de l'autre
- Formulation d'un feed-back objectif

Non-Verbal

- Maintien d'un ton clair et régulier
- Expression corporelle et faciale ouverte pendant l'écoute (éviter les grimaces et les soupirs)
- Votre contact visuel - direct mais en ne regardant pas la personne fixement
- Posture décontractée

Quatre styles de comportement

	ASSERTIF	PASSIF	AGRESSIF	PASSIF ETAGRESSIF
Point de vue	Je ferai valoir mes droits personnels et exprimerai ce que je pense et ressens sans nuire aux droits d'autres personnes	Je n'exprimerai en aucun cas mes pensées et sentiments ou alors avec un tel manque d'assurance qu'ils pourront aisément être ignorés	Je ferai valoir mes droits aux dépens d'autrui	J'exprimerai mes pensées et sentiments de telle sorte que les autres ne se rendront pas compte que je rivalise avec eux
Message de base	Je vous respecte et j'attends de vous que vous me respectiez. C'est ce que je pense, c'est ce que je ressens et c'est ainsi que je vois la situation	Je ne compte pas. Vous pouvez profiter de moi. Je ne suis pas aussi important que vous	C'est ce que je pense. Si vous pensez différemment de moi, vous êtes stupide. Ce que je veux est plus important que ce que vous voulez	Je ne vous dirai pas exactement ce que je pense et ressens mais je m'attends à ce que vous deviniez mes pensées et à ce que vous vous comportiez comme si j'étais plus important que vous
Comportement en cas de crise	Évalue la situation et agit	Fuit ou cède	Se rebelle ou attaque	Se rebelle ou attaque en cachette. Trouve quelqu'un à blâmer
Objectif	Communication; comprendre et être compris; donner et recevoir dans un climat de fair-play; négocier	Apaiser les autres et éviter les conflits	Gagner ; si nécessaire en humiliant ou écrasant les autres afin qu'ils soient moins en mesure de faire valoir leurs propres droits	Gagner tout en étant considéré comme non axé sur la concurrence

Bibliographie recommandée

Assertiveness at Work, Ken Back et Kate Back

A Woman in Your Own Right: Assertiveness and You, Anne Dickson et Kate Charlesworth

