



UNIVERSITÉ
DE LORRAINE

IUT

Saint-Dié-des-Vosges

Assertivité

Communication en entreprise

Module EC4



COMMUNICATION EN ENTREPRISE

L'assertivité c'est quoi ?

- S'affirmer de façon constructive,
- Défendre ses droits en respectant ceux des autres,
- Prétendre à sa vérité, ses idées, ses besoins, ses désirs,
- Vivre avec les autres sur la base d'aménagement acceptables par tous.

Finalelement c'est :

- Afficher ses positions sans anxiété excessive,
- Exercer ses droits sans nier ceux des autres,
- Être capable de gérer des conflits interpersonnels,
- Être vrai sans naïveté ni méfiance

L'assertivité c'est quoi ?

C'est jouer la confiance chaque fois que c'est possible :

- c'est être à l'aise dans le face à face et dans un groupe ;
- c'est élaborer des solutions négociées avec les autres en cas de désaccord ;
- C'est éviter, diminuer le cercle vicieux de la méfiance, de l'agressivité, de la ruse, du laisser-faire ;

Attention : ce n'est pas de l'angélisme, c'est aménager avec les autres des espaces de négociation pour travailler ensemble et être efficace.

En résumé

Entretenir avec les autres des rapports fondés sur la confiance plutôt que sur la domination , le calcul

Être vrai, soi-même,
Exprimer ses sentiments

Être à l'aise en
face à face

Agir sur son
environnement



Rechercher des
compromis réalistes, en
cas de désaccords, sur la
base d'intérêts mutuels

Jouer cartes sur table,
sur la base d'objectifs
clairement affirmés

Ne pas se laisser
marcher sur les pieds

1. Fuite ou passivité
2. Attaque ou agressivité
3. Manipulation

REPÉRER LES 3 CONDUITES INEFFICACES

Croyances et Alibis

- **Pour ne pas agir**

- Il faut laisser les gens libre ...,
- Il faut savoir faire des concessions ...,
- De toute façon tant qu'on ne changera pas tout ...,
- ...

- **Pour réagir durement**

- Ceux qui montrent leurs faiblesses sont fichus ...,
- Il vaut mieux être loup qu'agneau ...,
- La meilleure défense, c'est l'attaque ...,
- ...

- **Pour ruser**

- Il est plus facile d'agir par personne interposée ...,
- Être direct et authentique c'est une idée de boy-scout ...,
- Il faut savoir tirer les ficelles si on veut arriver ...,
- ...

Passivité – les origines

1. Une fausse représentation de la réalité

« les gens n'osent pas parce qu'ils pensent que c'est difficile. En fait c'est difficile parce qu'ils n'osent pas ».

2. Une dévalorisation des situations

3. Le besoin d'être apprécié

(aimer, reconnu par tous)

Passivité – les conséquences

1. Ressentiment, rancœur
2. Souffrance personnelle
3. Perte de confiance et respect de soi
4. Relations peu constructives

La passivité engendre la passivité et l'équipe tourne au ralenti, n'est pas force de propositions, et d'initiatives. Elle fait juste le travail qu'on attend d'elle.

Passivité

Comment faire soi-même son propre malheur ou les 5 moyens de se culpabiliser :

1. Moi, je suis la cause,
2. Se fixer des objectifs irréalistes,
3. Dramatiser le fait limité,
4. S'étiqueter de façon négative,
5. Se comparer systématiquement à mieux que soi.

Le cycle du remord

« Puisque j'ai mal fait, je suis un être mauvais, je mérite donc les représailles qui sont inéluctables, après avoir suffisamment souffert, peut être vais-je m'amender, voire expier »

Agressivité – les origines

1. La peur latente des autres
2. Désir de revanche
3. Des frustrations

Agressivité – les conséquences

1. Gaspillage d'énergie
2. Efficacité apparente
3. Escalade

L'agressivité engendre un climat de méfiance, d'intolérance, de réactions passives ou agressive et augmente le climat de stress pour soi et pour les autres.

La manipulation – les origines

1. Les traces de notre éducation

Chantage affectif, dissimulations, ... nous paraissent des attitudes efficaces et légitimes

2. Vieilles croyances

- Diviser pour régner,
- Être franc, direct, ça ne marche pas,
- On ne peut faire confiance à personne.

Notre représentation du monde peut être bâtie sur ce type de croyances limitantes : elles nous conduisent à croire qu'il faut ruser pour réussir.

Manipulation – les conséquences

1. Engendre des attitudes/réponses inefficaces

- Passivité, soumission
- Agressivité, rébellion

2. Perte de crédibilité

Marche un temps

La manipulation engendre une ambiance peu propice au travail d'équipe, à la synergie, et ralentit la réalisation du travail.

Passivité

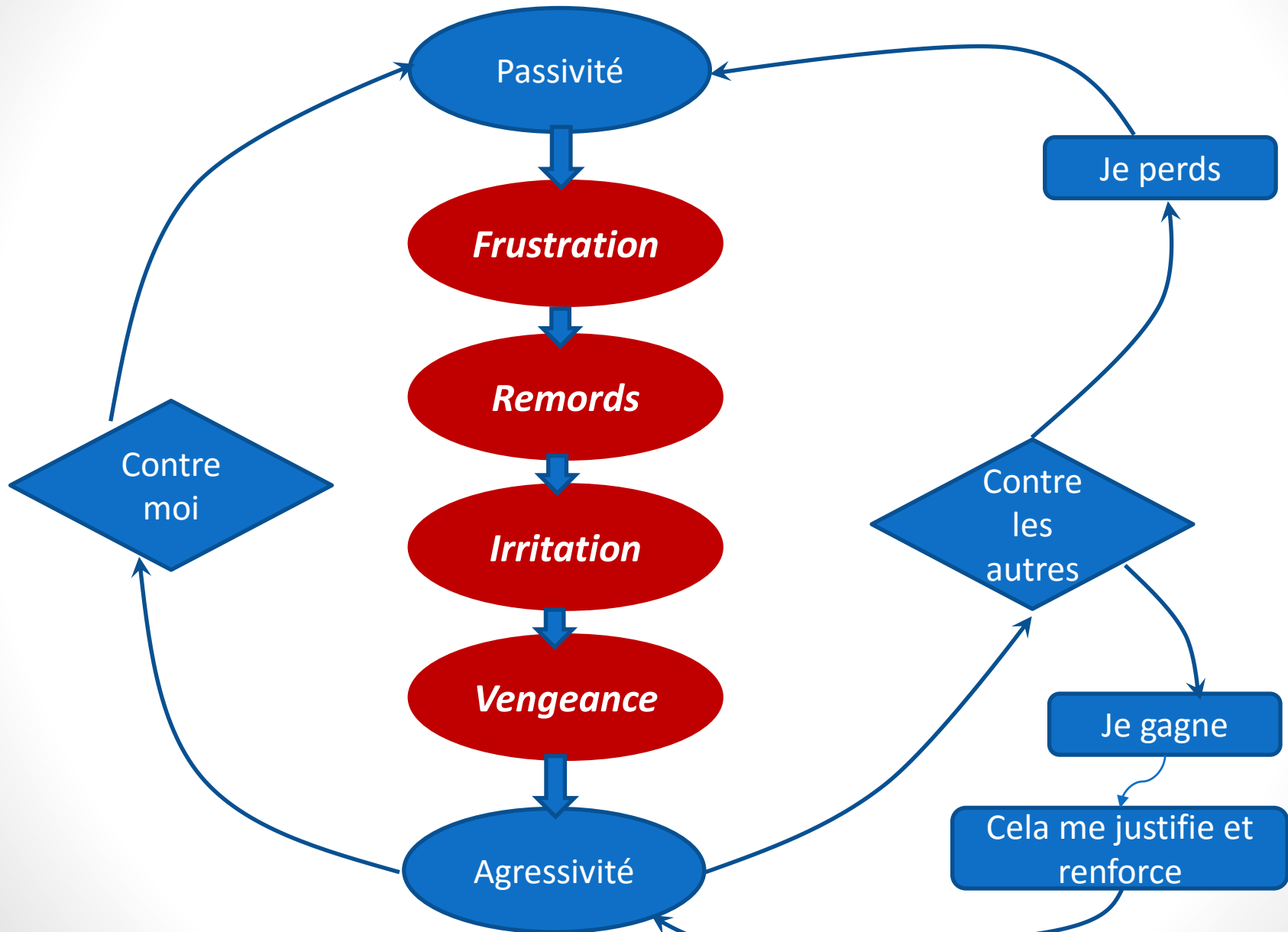
Comment faire soi-même son propre malheur ou les 5 moyens de se culpabiliser :

1. Moi, je suis la cause,
2. Se fixer des objectifs irréalistes,
3. Dramatiser le fait limité,
4. S'étiqueter de façon négative,
5. Se comparer systématiquement à mieux que soi.

Le cycle du remord

« Puisque j'ai mal fait, je suis un être mauvais, je mérite donc les représailles qui sont inéluctables, après avoir suffisamment souffert, peut être vais-je m'amender, voire expier »

Les 4 dragons de la passivité



Méthode du D.E.S.C.

PRÉPARER UNE CRITIQUE POSITIVE

Préliminaires

- L'art de la protection peut être une attitude constructive indispensable à la bonne marche de l'entreprise et de toute organisation où il apparaît bien nécessaire que les intéressés sachent signaler ce qui ne va pas.
- Adulte, au travail, un homme a besoin de signes de reconnaissance, de feed-back sur son travail, ses actions, la contribution qu'il apporte à l'entreprise.
- Il est donc essentiel d'oser dire, oser donner un feed-back aux personnes avec on travaille :
 - Ce qui va, ce que l'on apprécie,
 - Ces qui ne va pas, ce que l'on regrette.
- Oser dire ce qui va, c'est savoir faire des compliments. C'est reconnaître aussi bien le normal que l'exceptionnel,
- Oser dire ce qui ne va pas, c'est l'art de faire des critiques constructives

3 points importants

1. Être factuel,
2. Soigner la forme,
3. Critiquer pour provoquer un changement

Un outil : le D.E.S.C.

- **D** Décrire les fait
- **E** Exprimer ses sentiments
- **S** Suggérer des solutions
- **C** analyser les Conséquences positives pour l'autre

Savoir distinguer les faits des opinions

- Il n'est pas du tout fait pour s'exprimer devant un public de 50 personnes,
- Dans le temps les enfants étaient meilleurs en orthographe : aujourd'hui il font des fautes presque à tous les mots,
- Ma salle de réunion est trop petite, je suis obligé de pousser les tables, ce qui n'est pas pratique,
- Les clients n'ont acheté aucun livre,
- La secrétaire du service client est très souvent absente,
- Ce débat devient houleux, il l'interrompte,
- Les acheteurs veulent tout le temps négocier des rabais de 10 %

DESC ou les 4P

- **Présenter les faits,**
- **Partager ses émotions,**
- **Prévoir des solution,**
- **Positiver les conséquences de l'accord**

En résumé

Critiquer positivement pour provoquer un changement de comportement

- Parler de l'acte et non de la personne,
- Trouver la bonne porte,
- Traiter en privé plutôt qu'en public,
- Ne pas trainer,
- Trouver le bon moment,
- Une remarque, une suggestion à la fois,
- Être factuel, concret, précis,
- Ne pas s'excuser (la remarque est légitime),
- Ne pas dire jamais, toujours,
- Faire des suggestions uniquement sur ce qui peut être changé,
- Laisser l'interlocuteur exprimer ses idées sur ce qui peut être changé,
- Souligner le positif
- Montrer les conséquences heureuses de la MEO de la solution