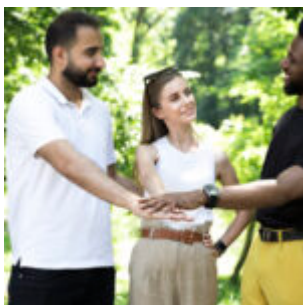




L'assertivité – l'affirmation de soi, dans le respect d'autrui

Article de Thierry Tournebise

Thèmes : « Communication et relation, Conscience et vie intérieure, Fondements de la maïeusthésie, Philosophie et sens de la vie »

Date : septembre 2001

Que ce soit dans le monde professionnel ou dans la vie personnelle, mieux comprendre ce qui fonde l'affirmation de soi, mieux être, confort et efficacité, plutôt que stress, pertes de temps ou conflits

Sommaire de l'article

Définition

- Assertivité
- Les quatre attitudes

Le leurre de la maîtrise de soi

Le non-verbal : certificat d'authenticité

En finir avec la fausse communication

Différencier le « quelqu'un », du « quelque chose »

- Respect d'autrui
- Respect de soi-même

S'ouvrir avant d'expliquer

- Oser entendre
- Oser dire
- Dire et surtout « gérer le retour »

Des échanges sans gaspillage d'énergie

- Impact professionnel
- Impact personnel

Pour conclure

Définition

Assertivité

Le mot vient du mot anglais ASSERTIVENESS. Initié par Andrew SALTER psychologue New-yorkais dans la première moitié du siècle dernier. Développé plus récemment par Joseph Wolpe, psychiatre et professeur de médecine américain comme :

“

Expression libre de toutes émotions vis à vis d'un tiers, à l'exception de l'anxiété

L'assertivité est définie comme une attitude dans laquelle on est capable de s'affirmer tout en respectant autrui. Il y s'agit de se respecter soi-même en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération. Cela conduit à diminuer le stress personnel, à ne pas en induire chez autrui et à augmenter l'efficacité dans la plupart des situations d'entretien. Cette attitude est particulièrement importante dans toutes les situations de la vie, mais elle l'est particulièrement dans toutes les situations d'entretiens professionnels et notamment dans le management (domaine où elle est trop souvent ignorée).

Les quatre attitudes

Nous trouvons quatre attitudes pour définir un grand nombre de comportements humains:

- 1 - La fuite
- 2 - La manipulation
- 3 - L'agressivité

Ces trois premières attitudes sont beaucoup moins performantes que l'assertivité. Elles ont tendance à s'exprimer de façon réflexe dans les situations difficiles. Elles sont génératrices de tensions, de défenses, d'incompréhension et de perte de temps.

- 4 - L'assertivité

Cette attitude, elle, au contraire, définit parfaitement une grande qualité de la communication dans laquelle on se respecte soi-même autant que l'on respecte autrui. Elle s'exprime de façon sensible et réfléchie. Elle permet des actions adaptées avec les situations. Ceci est important dans toutes les circonstances de l'existence, personnelles et professionnelles.

Le leurre de la maîtrise de soi

Se maîtriser est à la mode. Pour beaucoup de monde, avoir un pouvoir sur soi semble une situation enviable. Cela permettrait à chacun de se délivrer de tous ces défauts qui entravent la réussite ! Libre de l'émotionnel, libre des peurs, des phobies, des inhibitions etc...

Mais l'idée de « maîtrise de soi » part sur de mauvaises bases. Nous avons appris à ne pas nous fier à

ceux qui prônent des idées de pouvoir sur l'autre. Nous avons hélas moins de discernement vis à vis de ceux qui prônent des idées de pouvoir sur soi.

Rechercher le pouvoir sur autrui est suspect, rechercher le pouvoir sur soi (maîtrise de soi) l'est tout autant. Même sur soi, le pouvoir est une démarche maladroite, voir néfaste. Le pouvoir sur soi conduit à une négation de soi. Ce soi qu'on n'aime pas, le remplacer par autre chose revient à une amputation de soi... qui ne peut conduire à une authentique assurance.

L'assertivité est fondée sur l'affirmation de soi et non sur la maîtrise de soi. L'affirmation de soi n'est en aucun cas un pouvoir sur soi. L'affirmation de soi, c'est l'accueil de soi... l'accueil de soi, c'est l'accueil de celui que l'on est, de tous ceux qu'on a été depuis qu'on existe et de tous ceux dont on est issu. L'affirmation de soi c'est donc aussi un respect de soi où il y a aussi respect d'autrui. Une démarche un peu inhabituelle qui mérite quelques explications afin d'en cerner les nuances et les avantages.

Le non-verbal : certificat d'authenticité

Lorsque nous échangeons des propos, l'information qui passe de nous à l'autre et de l'autre à nous est constituée de verbal (mots – sémantique) et de non-verbal (attitudes, gestuelles, intonations de la voix). Ce qui est étonnant c'est que la plus grande partie de l'information échangée est surtout non-verbale. Il paraît même que ce non-verbal représente au moins 90% de l'information.

Si l'on peut apprendre à formuler de meilleures phrases, il est beaucoup moins aisé de modifier son non-verbal. En effet ce non verbal est manifesté par la moindre fluctuation de notre intonation, de notre respiration, par le moindre rictus ou la plus infime modification de notre regard. C'est même la moindre modification de notre rythme cardiaque, de la couleur de notre peau, du diamètre de nos pupilles, de nos odeurs corporelles etc... Nous atteignons là la limite d'un réel pouvoir sur soi, car le non verbal est plus généré par ce que l'on pense vraiment que par la volonté.

Ce non verbal signe donc l'authenticité de nos propos. Quand verbal et non verbal sont en harmonie, on dira qu'il y a congruence.

Quand il n'y a pas vraiment congruence, même si l'interlocuteur s'y laisse prendre, la situation ne lui laissera qu'un parfum de manipulation. Il se sentira alors rempli de doutes, d'incertitude, voir d'amertume. Si une telle attitude peut fonctionner avec des gens qu'on ne reverra plus, il faut savoir qu'elle demande néanmoins une dépense d'énergie importante et qu'elle laisse une image déplorable. Chez les personnes que l'on revoit régulièrement, une telle attitude va même profondément nuire à la motivation, à la confiance, à l'implication de chacun, à la qualité de la communication... et quand il s'agit du monde professionnel, la qualité du travail s'en trouvera fortement affectée malgré une dépense d'énergie démesurée. Nous avons là une des principales sources de stress. Tout cadre, directeur ou responsable des

ressources humaines se doit de bien connaître ce phénomène.

Le non verbal signe donc la qualité de nos échanges. Il est directement lié à ce qu'on pense et à ce qu'on ressent et ne peut totalement être feint. Il est lié à la qualité de la communication qu'on a avec autrui et avec soi-même.

S'il est habituel aujourd'hui de parler de communication, il est plus rare de savoir préciser de quoi il s'agit vraiment. Quant à parler de communication avec soi-même, cela peut même sembler saugrenu !

Heureusement, nous commençons à nous rendre compte que nous avons trop souvent confondu « communication » avec « pouvoir » et « manipulation ».

En finir avec la fausse communication

Il est de bon ton de parler de communication. Utilisé pour tout et pour rien, ce mot devient commun au point de s'être un peu vidé de sa substance. Pour qu'un échange entre deux personnes mérite le label « communication », il doit pourtant répondre à certains critères très précis.

L'assertivité, mot beaucoup moins galvaudé, définit parfaitement un état dans lequel on est communicant.

Pour comprendre ce que signifie « être communicant », nous devons différencier la communication et la relation. Être communicant, c'est d'abord être ouvert, alors qu'être relationnel, c'est être relié (attaché, dépendant). Ce sont deux attitudes fondamentalement différentes. La relation est fréquente, puisque c'est le minimum incontournable de tout échange, volontaire ou non. La communication, elle, est plus rare car elle suppose une conscience et une humanisation des échanges, qui malheureusement n'a rien de spontané. Être communicant, c'est sortir des réflexes (quasi animaux) pour entrer dans une dimension humanisée.

Quand nous utilisons notre intellect de la même manière qu'un animal utilise ses griffes et ses crocs (pour se défendre ou pour attraper une proie), il y a juste changement d'outil: l'attitude, elle, reste animale. Il y a réel passage d'un comportement animal à un comportement humain quand on passe de la relation à la communication.

Le tableau ci-dessous reprend quelques critères dans un listage comparatif entre la communication et la relation. Dans les deux cas l'information va bien d'un point à un autre, mais elle ne circule pas de la même façon et ne produit pas le même effet. On ne peut pas parler d'assertivité si on n'a pas clairement différencié la relation de la communication

Etre communicant	Etre relationnel
Être ouvert	Être relié
Être libre	Être attaché
Chaleur humaine	Affectivité
Sensibilité	Émotivité
Considération	Manipulation (même involontaire)
Respect	Copinage
Constructif	Conflictuel
Responsabilité	Culpabilisation
Attention (pour quelqu'un)	Intérêt (pour quelque chose)
L'individu compte plus que l'information	L'information compte plus que l'individu
Information proposée par l'émetteur	Information imposée par l'émetteur
Information accueillie par le récepteur	Information subie par le récepteur
Les deux interlocuteurs sont gagnants	L'un gagne au détriment de l'autre
Partager une différence de point de vue	Imposer un point de vue, convaincre
Actions (réfléchies, adaptées)	Réactions (involontaires, inadaptées) Stratégies (intellectuelles, manipulatrices)
Information mieux transmise	Information déformée

On notera que quand on dit « J'ai des relations », on parle plus des gens dont on peut se servir, que de ceux vis à vis desquels on a une ouverture d'esprit.

Pour plus de détails, je vous invite à lire le dossier [communication](#) de ce site ou l'ouvrage [L'écoute thérapeutique](#)

Différencier le « quelqu'un », du « quelque chose »

Plus le quelque chose est important (information, projet), et plus on souhaite atteindre son objectif, plus il est nécessaire, pour y parvenir, de considérer le quelqu'un plus que le quelque chose : c'est à dire avoir plus de considération pour l'individu (l'autre et soi-même) que pour le propos (ce que l'on échange). Cela peut sembler paradoxal de lâcher un peu quelque chose pour mieux l'obtenir... mais il en est ainsi.

Respect d'autrui

Le respect d'autrui ne peut être que naturel. S'il est forcé, il n'y a pas respect de l'autre mais manipulation (même avec de bonnes intentions). Rappelons nous que, dans le meilleur des cas, le non-verbal ne se contrôle que partiellement. De plus, dans un tel contrôle, on ne se respecterait pas soi-même non plus car alors, on y refoulerait son ressenti.

Pour mieux respecter l'autre, plutôt que de tenter de se forcer, mieux vaut augmenter sa sensibilité à la réalité. Le non-verbal s'ajustera automatiquement. Nous sommes d'autant plus touchés par les circonstances que nous ne percevons pas la réalité de ce qui se passe.

Le mot *respect* d'ailleurs vient du latin *re-spectus* qui veut dire « regarder en arrière, porter attention, regarder avec égards ».

Au premier regard, souvent, nous sommes surtout « scotchés » à l'apparence immédiate du propos. Au deuxième regard, nous pouvons tenter de nous ouvrir à l'individu et à ce qui motive son attitude ou son discours (qui se trouve souvent hors de la circonstance présente).

Alors qu'au premier passage, l'intérêt que nous portons au « quelque chose » (le discours) nous égare et nous porte à réagir, au deuxième passage l'attention que nous portons au « quelqu'un » (l'interlocuteur) nous sensibilise à sa raison. Avec un peu de sensibilité, nous découvrons alors que sa raison (la raison, le fondement, l'origine de son propos) est tout autre que ce que nous croyions.

C'est ce qui s'appelle « voir en 4 dimensions » : les trois de l'espace et celle du temps. En effet un individu n'est pas seulement ce qu'il nous montre, il est aussi tout ce qu'il a vécu et tout ce qu'il a été auparavant.

Ce que nous considérons trop souvent comme une attaque personnelle n'est en fait qu'une tentative (consciente ou inconsciente) de l'autre pour exprimer ce qu'il ressent. Par exemple quand quelqu'un vous agresse ou vous fait un reproche, il ne fait que vous parler de ses craintes ou de son inconfort. En lui donnant l'opportunité de les préciser et d'être entendu, vous pouvez désamorcer les bombes relationnelles.

Le secret, pour un authentique respect d'autrui, est de comprendre que l'autre a une raison et de l'aider à l'exprimer. Cependant cela ne doit pas s'opérer au détriment du respect de soi (par soi).

Respect de soi-même

Autant il est important de respecter autrui, autant il est important de se respecter soi-même. L'assertivité décrit une attitude où les deux sont présents sans que l'un le soit au détriment de l'autre.

Se respecter (*re- spectus*) c'est aussi se regarder en 4 D. Au premier regard nous ne voyons que l'apparence de notre comportement immédiat ou de notre réaction, au deuxième regard, nous cernons mieux, dans le temps, le fondement, la raison, l'origine de celui-ci. Alors, plutôt que de le maîtriser ou de le refouler, nous pouvons mieux l'entendre et l'apaiser. Ce respect de soi n'est ni plus ni moins qu'une meilleure capacité à communiquer avec soi-même. Il ne s'agit pas là d'un monologue pour malade mental, mais au contraire d'une rencontre avec ce qu'il y a de précieux en soi et d'une validation authentique de ces richesses. Cela permet d'assurer ses bases dans une réelle affirmation de soi

Par exemple, quand quelqu'un nous demande quelque chose que nous ne souhaitons pas lui donner: par exemple de lui prêter un de nos livres... alors que nous ne le souhaitons pas, car nous en avons besoin. Le respecter peut sembler être de le satisfaire à notre détriment. Mais dans ce cas on ne se respecte pas soi-même. Si au contraire on lui oppose un refus sans l'écouter, c'est lui qu'on ne respecte pas.

Le problème, dans un premier temps, n'est pas de savoir ce qu'on va décider, mais de l'écouter lui et de s'écouter soi, dans un esprit réellement communicant.

Par exemple nous pouvons l'aider à exprimer ce qui motive sa demande et le valider (voir les [cinq points de validation de la communication](#)). Il nous explique alors qu'il voudrait que nous lui prêtions notre livre car ça lui ferait plaisir de pouvoir le commencer rapidement, et aussi qu'il n'a pas trop le courage d'aller l'acheter. Il nous expliquera d'autant mieux cela sans détour que nous serons capable de l'entendre sans réagir négativement. Nous devons pouvoir valider ses raisons et lui manifester que, compte tenu de cela, nous comprenons que ce serait mieux pour lui que nous le lui prêtions. Mais aussitôt, si cela reste pertinent compte tenu de ses raisons, nous lui affirmons que de notre côté, cela nous pose un problème car nous avons besoin de cet ouvrage. Nous sommes désolés de ne pouvoir lui donner la commodité qu'il sollicite.

Autant il est important d'être généreux, autant il faut savoir se respecter soi-même. Sinon, on court le risque de se retrouver rapidement exsangue. C'est l'aptitude à dire non tout en restant ouvert à l'autre, c'est à dire tout en restant communicant. Trop souvent, comme nous n'osons pas dire non, nous préférons intuitivement reprocher à l'autre de nous avoir fait une telle demande. Pour la délicatesse, c'est loupé car alors, même si nous ne sommes plus le méchant qui dit non, c'est seulement l'autre qui est stupide d'avoir posé sa demande! Naturellement, c'est pire.

D'un autre côté, ce respect de soi-même ne doit pas motiver de ne rien accorder à autrui. on deviendrait alors un monstre d'égoïsme sous le couvert d'un faux respect de soi qui n'est qu'un protectionnisme nous faisant manquer la vie.

Pour trouver un équilibre convenable, il est souhaitable d'être capable de s'ouvrir avant d'expliquer quoi que ce soit, puis ensuite d'oser dire ce qu'on a à dire. Nous allons examiner ces deux éléments d'un échange dans l'assertivité.

S'ouvrir avant d'expliquer

Quand vous souhaitez sortir d'une pièce, vous respectez intuitivement un excellent protocole qui consiste d'abord à ouvrir la porte et ensuite à sortir. Il ne vous viendrait pas à l'idée de faire l'inverse, d'essayer de sortir avant d'ouvrir la porte.

Quand nous sommes communicants, nous respectons aussi ce protocole: d'abord j'ouvre mon esprit, ensuite je peux faire sortir des informations de moi vers l'autre.

Dans le mode relationnel, la tendance est d'essayer de forcer l'autre à s'ouvrir à nous sans, nous, nous être ouvert à lui. Nous nous plaindrons ensuite de son manque d'ouverture car il aura tendance à ne pas nous entendre.

Oser entendre

Nous trouvons cela fréquemment dans les services d'accueil où, quand on ne peut satisfaire la demande d'un client, on lui explique directement cette impossibilité, sans entendre le problème que ça lui pose. Pareillement, dans les services de soin quand un patient refuse un traitement, une toilette, sa nourriture... etc... on lui explique ce qu'il doit faire sans entendre sa raison. Voir à ce sujet le chapitre « [Douceurs et violences ordinaires](#) » dans l'article de mai 2001 « [Personnes âgées](#) »

Une des bases fondamentales de la communication et de l'assertivité est de ne pas avoir peur de s'ouvrir à ce que l'autre a à dire, car quoi qu'il dise nous savons qu'il a une raison et nous n'avons pas peur de l'entendre. Nous cessons alors de nous comporter comme un animal menacé par un prédateur, les oreilles aux aguets, prêt à mordre au moindre danger... voir même sans qu'il y ait danger, comme ces chiens qui aboient dès qu'on passe près de la barrière de leur maison.

L'assertivité, c'est humaniser ses comportements et se détendre un peu... tout en permettant ainsi à son entourage de se détendre aussi... car notre entourage également réagit trop souvent comme s'il était menacé.

Le moins qu'on puisse dire est que nous ne sommes pas entourés par un environnement communicant. Raison de plus pour adopter un comportement plus performant qui apaisera les situations et désamorcera les mines posées ça et là dans les conversations.

Cependant, cela ne doit jamais nous empêcher d'exprimer ce que nous avons à dire sans détour, car le respect d'autrui ne doit pas s'exercer au détriment du respect qu'on s'accorde à soi-même. D'ailleurs, l'efficacité de notre façon de gérer les situations qui se présentent en dépend.

L'assertivité n'est surtout pas une attitude dans laquelle on accepte tout sans rien dire. Celui qui fait tout pour les autres mais ne veut rien pour lui, celui qui accepte tout sans jamais rien dire, n'est pas dans l'assertivité mais dans la négation de soi. Dans la négation de soi, même si on est généreux, on reste absent et inefficace. L'autre se plaindra de notre inexistence et les situations seront tendues et embrouillées. Donc s'affirmer et oser dire est très important pour la qualité des échanges.

Oser dire

Oser dire est aussi important que de savoir entendre, même si « savoir entendre » doit toujours précéder « oser dire ». Même quand il est nécessaire de s'exprimer, sans auparavant permettre à notre interlocuteur de donner le fondement de son attitude ou de son propos, il y aura néanmoins toujours un état d'esprit ouvert, dans lequel on accorde à l'autre qu'il a une raison. Cela modifiera favorablement notre non-verbal et évitera les réactions intempestives de celui à qui on s'adresse.

Oser dire est trop rare. Alors, sous prétexte de ménager l'autre, nous n'avons en fait que trop peur de sa réaction, ou trop honte de nous affirmer. C'est plus cette peur qu'un souci de délicatesse qui nous anime quand nous n'osons pas dire.

Alors, par cette pseudo délicatesse, nous taisons ce que nous aurions souhaité exprimer... puis nous adoptons involontairement une attitude frustrée ou un peu coléreuse. Ce reproche non-verbal conduira l'autre à réagir. Lui même n'osant pas dire, les échanges vont devenir complexes, tendus et stressants. Dans le meilleur des cas ils seront stériles, dans le pire des cas ils seront destructeurs.

Oser dire peut paraître simple, mais en fait il nous arrive souvent lors d'un mécontentement, de nous taire avec une personne, puis de ruminer... pour ensuite nous plaindre à une autre de ce qui vient de se passer. Les ragots, les cancans et le « radio couloir » sont généreusement alimentés par ce genre de verbiage qui n'est plus une expression de soi mais seulement une situation dans laquelle on tente de se soulager... j'oserai même dire « se soulager comme si on allait aux toilettes » pour y déverser ce qu'on n'a pas digéré. Prenant ainsi notre interlocuteur pour un déversoir (et je choisis là un terme pudique) nous ne faisons que l'encombrer, pour ne pas dire le souiller, et générons ainsi toute une succession de tensions... car suite à l'échange avec nous, ce dernier fera pareil avec un autre.

Oser dire c'est, sans attendre, exprimer ce qu'on ressent, ce qui nous semble important, ou ce qui doit être dit :

- Si par exemple quelqu'un nous dit « Tu viens au cinéma voir ce film? », alors que ce film ne nous

intéresse pas, nous lui dirons simplement « Tu sais, ça ne me dit pas trop » plutôt que de lui lancer d'un air faussement délicat « Tu es sûr que ce film vaut le coup? » (comme si nous voulions lui éviter un mauvais spectacle).

- Si nous sommes avec quelqu'un en voiture, et qu'il se gare sans fermer sa portière alors que nous avons notre sac dans son coffre. Nous lui dirons simplement « Je serai plus tranquille si tu fermes tes portières » plutôt que de jouer le donneur de conseils, faussement délicat, du genre « Tu es sûr que c'est prudent de ne pas fermer ta voiture? ».

- Dans le travail, si un collaborateur passe trop de temps à la pose café, nous lui dirons simplement « Tu sais, ton absence prolongée pose des problèmes », plutôt que de sous-entendre d'un air faussement humoristique « Alors! il était bon le café? »

- Dans un hôpital, une infirmière s'approchant d'un patient à qui elle doit faire une piqûre lui dit simplement « Je vais vous faire votre piqûre » et non une phrase du genre « On va faire une petite piqûre »

- Face à un patient lui demandant « Dites moi ce que j'ai », un médecin annoncera directement le diagnostic plutôt que d'utiliser des paraphrases, des mots techniques incompréhensibles ou pire encore, des mots inadaptés du genre « grosseur » ou « kyste » pour « cancer ». Nous trouvons souvent cela dans l'annonce de pathologies graves où le médecin argumente son attitude en disant qu'il faut protéger le malade. En vérité, c'est surtout le médecin qui se protège lui-même de la réaction du patient, car il ne saurait pas quoi en faire. D'autres, croyant avoir compris cela, annoncent au contraire le diagnostic brutalement et sans aucun accompagnement. Je pense par exemple à cette patiente accidentée, dont le médecin se met à distance au pied du lit, et lui annonce « Eh bien mon petit, pour vos jambes, c'est foutu! » pour lui dire qu'elle est dorénavant paraplégique... puis il s'en va. C'est évidemment abominable!

Dire directement c'est bien, mais encore faut-il le faire avec humanité et ne pas s'esquiver au moment où il faut gérer le retour de ce qu'on vient de dire. En aucun cas, être dans l'assertivité ne doit signifier « lancer dans la figure de l'autre ce qu'on a à lui dire » et ensuite « qu'il se débrouille! ».

Dire et surtout « gérer le retour »

Dans l'assertivité, on ose dire, mais aussi on sait rester présent pour entendre et pour gérer (si nécessaire) le retour que l'autre nous adresse.

Là encore, nous n'avons pas peur de ce retour car nous savons que l'autre a sa raison et nous n'avons pas peur de l'entendre. L'affirmation de soi dans laquelle nous sommes ne nous fait pas craindre de nous y ouvrir. Nous le ferons d'autant mieux que nous ne nous mettrons pas à sa place (sur ce site, voir à ce sujet l'article de novembre 2000 « [Les pièges de l'empathie](#) »). Par contre, nous serons prêts à entendre ce qu'il

vit, pense ou ressent à la place où il se trouve. Cette ouverture est beaucoup plus efficace et tranquille que tout l'imaginaire que nous pouvons mettre en jeu. Quand nous nous mettons à la place de l'autre, nous cessons aussitôt de le comprendre pour n'avoir plus accès qu'à notre imaginaire.

Dans les exemples du paragraphe précédent:

- Si pour le cinéma, notre ami nous dit en retour qu'il aurait aimé aller voir ce film avec nous, nous pourrions l'aider à exprimer ce qui, pour lui, motive ce souhait. Nous devons savoir faire cela, même si nous savons que nous n'irons pas. Ce n'est pas parce qu'on ne peut accorder quelque chose, qu'il ne faut pas permettre à l'autre d'en avoir le désir.

- Si pour la voiture restée ouverte l'ami nous dit « oui, mais en la fermant, je crains que pour l'ouvrir, un voleur ne brise la vitre et que ce soit pire ». Nous saurons valider cela et trouverons une autre solution, à moins que ce ne soit lui. De toute façon nous saurons respecter sa crainte sans pour autant nier la notre.

- Si pour la pause café le collaborateur nous retourne « Oui, mais si je ne m'arrête pas quelques minutes de temps en temps, je pète un câble! J'en ai marre de ce boulot! » certes il a la réaction que nous aurions aimé éviter. « *Ne rien dire* » ne pouvait convenir, « *dire* » risquait d'engendrer cela! Mais justement nous ne devrions pas craindre une telle réaction. Elle est seulement l'opportunité de mettre à plat une situation tendue et refoulée chez le collaborateur. Ce dernier doit certainement ruminer et refouler depuis un moment et se sentir enfin compris ne peut que l'apaiser (même si on ne peut changer sa situation). Pour plus de détails sur ce point, lire sur ce site l'article de janvier 2001 « [La bonne distance dans le management](#) »

- Pour l'infirmière qui fait la piqûre, si le patient rétorque « J'ai peur des piqûres », l'infirmière ne sera pas gênée pour lui demander « Qu'est ce qui vous fait peur dans les piqûres? ». Le non verbal sera correct si l'infirmière accorde au patient qu'il a une raison d'avoir peur. Ce dernier se sentira d'autant plus rassuré que sa raison sera entendue et validée (même s'il doit quand même subir la piqûre). Il ne sera pas du tout rassuré si celle-ci dit « Mais non. Ne vous inquiétez pas, ça va aller vite. Vous ne sentirez rien! » Même si l'infirmière dit vrai, elle vient de nier l'autre et de le mettre en situation d'inexistence. Cela sera néfaste pour la suite des soins.

- Pour le médecin devant annoncer une pathologie lourde, s'il voit face à lui son patient s'effondrer sans rien dire ou au contraire exploser en larmes, il saura l'aider à préciser son ressenti, ses peurs, ses angoisses, son effondrement. Cela suppose que le médecin est capable de l'accompagner. S'il ne l'est pas (car ce n'est pas ce métier qu'il a appris) il peut faire appel à la collaboration d'un psy à qui il délèguera la suite. Pour mieux comprendre ce qu'est l'aide, vous pouvez lire sur ce site le [dossier psychothérapie](#).

Donc, ce qui est important, c'est d'oser dire, mais tout en étant capable d'accueillir le retour que l'autre nous adresse et de l'accompagner si nécessaire.

Cela peut sembler prendre du temps... et on n'a pas que ça à faire ! Certes, si on a l'impression que ça prend du temps, je comprends une telle réticence ! Mais en réalité, ne pas faire ainsi prend beaucoup plus de temps. A force de ne pas dire vraiment, de nier ce que l'autre exprime (même pour le rassurer), de ne pas entendre... nous ne faisons que fonctionner tous sur notre imaginaire sans entendre personne. Cela génère de multiples malentendus, du stress et d'innombrables fuites d'énergie.

Des échanges sans gaspillage d'énergie

Faire semblant consomme beaucoup d'énergie. Cela nous épuise. Nous allons rapidement nous en plaindre. Ce mécanisme étant contagieux, il va s'étendre à notre environnement. Tout cela engendre la fuite d'une phénoménale quantité d'énergie et un grand gaspillage de temps. Nous avons là une importante source du stress quotidien.

Il suffit, dans un environnement, qu'une seule personne soit dans l'assertivité pour qu'une régulation s'opère. C'est justement parce que dans notre entourage les gens ne sont pas ainsi qu'il est urgent que nous le soyons le plus possible. Peu importe notre imperfection, car chaque fois que nous y parvenons, c'est un peu de mieux être et d'efficacité gagnée.

Attention de ne jamais pour autant prétendre en savoir plus que les autres. Se prétendre proche de la perfection ne fait que développer un mépris pour autrui et produira à coup sûr l'inverse de l'effet attendu. Soyons simples, y compris avec nos défauts, et assumons nous. C'est ce qui fait notre richesse, c'est ce qui fait que nous existons vraiment. Je vous renvoie pour cela au début de cet article dans le paragraphe [Le leurre de la maîtrise de soi](#)

Impact professionnel

Dans les services d'accueil, nous aurons un accueil de qualité. Cette qualité donnera une image valorisée de la structure professionnelle où travaille l'agent.

Dans le management, nous trouverons des cadres et des directeurs efficaces qui s'occupent plus de ressources humaines que de matériaux humains. Leurs équipes seront plus motivées. Les informations échangées seront plus franches et plus claires. Voir à ce sujet l'article de janvier 2001 [La bonne distance dans le management](#)

Les entretiens individuels gagneront en performance. Ils seront mieux orientés vers le partenariat et vers une critique constructive de ce qui est produit. Voir le dossier « chemin application professionnelle » [entretien](#)

Les échanges inter-service seront de meilleure qualité. Une conscience plus [systémique](#) diminuera les

conflits, les réactions et permettra une meilleure conscience du rôle de chacun.

Les réunions seront de véritables réunions, loin de la démotivante réunionite. Chacun y sentira sa place utile et identifiera clairement le résultat auquel chacun aura contribué. Voir le dossier 'chemin application professionnelle » [réunion](#)

Dans le sanitaire et social nous aurons des informations et une écoute de qualité qui sera sécurisante pour les patients et beaucoup moins fatigante pour les soignants ou les travailleurs sociaux. Voir les articles [personnes âgées](#), [déprime et suicide](#), et les dossiers « applications professionnelles » [profession de santé](#)

Tout l'ensemble du monde professionnel y gagne, y compris le secteur commercial où l'on confond souvent, à tort, communication et manipulation. Cette tendance à la manipulation transforme hélas le côté noble du commercial en vil mercantilisme et nuit à l'image de la profession.

Impact personnel

Notre vie extra professionnelle en recueille également de nombreux bénéfices. S'il est important de mettre plus de vie dans son travail, cela l'est tout autant, sinon plus, dans son quotidien personnel ou familial.

Que de personnes en souffrance conjugale, que de parents en souffrance avec leurs enfants, que d'enfants ne sachant comment se positionner avec leurs parents (que ces enfants soient petits... ou adultes). Nombreuses sont les situations de la vie qui sont concernées par l'assertivité.

Le couple y trouvera un mieux vivre où cessera le gaspillage de ce qui a fait la dimension de leur rencontre. Lire à ce sujet l'article de février 2001 sur la [passion](#). ou le dossier « chemin application familiale » [couple](#)

Les parents, enfin libres de la culpabilité que malencontreusement la psychologie a trop souvent fait peser sur eux, pourront mieux accompagner leurs enfants tout en vivant leur vie d'homme ou de femme. Voir le dossier « chemin applications familiales » [avec les enfants](#)

Les enfants comprendront mieux l'homme et la femme que sont leurs parents. Ils développeront plus de responsabilité, d'affirmation de soi et de conscience d'autrui et se positionneront mieux dans l'évolution de leur vie. Voir le dossier « chemin applications familiales » [avec les enfants](#)

Nombreux sont aussi les bénéfices dans la vie sociale, que ce soit avec ses amis, avec ses voisins, dans les commerces, dans les loisirs ...etc.

Pour conclure

Être dans l'assertivité, c'est être capable d'une véritable communication tant avec les autres qu'avec soi-même. C'est avoir parfaitement différencié la relation de la communication. Pour plus de détails sur ce sujet, lire sur ce site le dossier [communication](#) ou les ouvrages [L'art d'être communicant](#) pour le respect d'autrui et [Chaleureuse rencontre avec soi-même](#) pour le respect de soi.

Être dans l'assertivité, c'est enfin associer deux qualités qui semblaient autrefois contradictoires: affirmation de soi et respect d'autrui. Après avoir longtemps prôné l'une au détriment de l'autre, c'est enfin les réunir dans ce qui fonde une réelle efficacité et un réel confort de vie pour nous-même comme pour autrui.

Même si l'assertivité semble délicate à réaliser, elle est tout à fait accessible. Le but n'est pas la perfection, mais plus modestement une progression. Et de progrès en progrès ce que nous vivons se trouve de plus en plus amélioré, que ce soit dans la vie personnelle ou professionnelle. Vous trouverez sur ce site des [formations](#) incluant ces notions d'assertivité.

Outre les lectures proposées sur ce site, je ne saurais trop vous recommander de rester en recherche de tout ce qui vous proposera un cheminement où l'autre et soi-même sont respectés. Que ce soit sur le net ou dans de multiples ouvrages, ou dans des formations, rappelons nous que nul ne peut prétendre avoir l'exclusivité du respect d'autrui dans l'affirmation de soi, pas plus qu'on ne peut avoir l'exclusivité de l'humain. Pour cela il est important de rester libre de toute école de pensée et de se rapprocher de la vie sans jamais ne s'enfermer en rien tout en restant ouvert à tout.

Thierry TOURNEBISE