

MIEUX-ÊTRE

# L'ASSERTIVITÉ POUR MIEUX GÉRER LES CONFLITS

L'assertivité, c'est la capacité que l'on a à exprimer sa pensée et/ou son ressenti et à défendre ses droits sans empiéter sur ceux des autres. Cela passe par l'application de quelques principes de base...

Par Laurent Gajac – [contact@conseilsetservices.fr](mailto:contact@conseilsetservices.fr)

**P**as de posture d'agressivité avec l'assertivité (il ne s'agit pas d'être en réaction) ou encore de soumission (« dans oui na point bataille ») ou encore en position haute de celui qui va donner la leçon.

L'intention ici est de vraiment vouloir développer des relations positives et constructives.

En premier lieu, il convient d'être attentif à ses intentions et à ses comportements et c'est bien la responsabilité de chacun.

Voici quelques principes de bases à appliquer :

- Rétablir la confiance (en soi et avec les autres) ;
- Poser ce qui cause problème ;
- Co-construire l'échange ;
- Rester en position basse, pas (trop) d'ego ;
- Prendre conscience de ses erreurs ;
- Assumer sa part de responsabilité ;
- Se distancier et accueillir ;
- Oser dire non.

Attention aux mots (maux) ! Utilisez un langage constructif, des idées positives, restez respectueux ! Attention au jugement de valeur ! Lisez par exemple des articles sur la communication non violente (\*) de Marshall Rosenberg (père de la méthode).

## Tu, tu : la relation klaxon

Nous avons comme réflexe d'incriminer l'autre et de commencer nos phrases par : « Tu ceci, tu cela... » Ce qui a pour effet immédiat de placer l'autre dans le box des accusés. Situation déplaisante pour le moins. Se reconnaître comme étant une partie du problème favorise la reconnaissance de l'autre comme étant un partenaire dans la recherche d'une solution au différend, et c'est déjà une forme de coopération implicite.

Soyons d'accord sur le fait que nous ne sommes pas d'accord !

Dire « Je » (voir précédent article sur le DESC), c'est accepter sa part de responsabilité (en tous cas pour au moins 50 %). Dire « Je », c'est verbaliser son ressenti tout en faisant état des faits et informer en quoi cela vous pose un problème.

Il est possible que l'autre ne soit pas disposé ou réceptif, ou encore pas en capacité d'exprimer son ressenti, se sente contrarié, ou ait tendance à se laisser submerger malgré lui par ses émotions (culpabilité, colère, fermeture, rejet, jugement, honte). Aussi curieux que cela puisse paraître, il existe une certaine catégorie de personnes qui se plaisent à communiquer dans le conflit et c'est ici que la limite apparaît.

Pour autant, la démarche que vous aurez entamée sera votre garde-fou, vous n'aurez pas alimenté le différend et ne serez pas retombé dans vos vieux modèles de communication. Car même si l'autre n'a aucune notion de communication, le simple fait d'appliquer ce modèle de communication de manière scrupuleuse et honnête entraînera inévitablement la relation sur un terrain plus harmonieux et favorisera la résolution des conflits.

## Efficacité relationnelle

Avec l'expérience (j'allais écrire l'entraînement), cela deviendra une seconde nature, vous aurez sans doute plus de confiance en vous, plus de sérénité, plus d'efficacité relationnelle, plus d'intelligence émotionnelle. Bref, vous ferez votre part.

Attention, cependant, il ne s'agit pas de tout accepter, bien au contraire !

Conclusion : l'assertivité permet donc de se sentir à l'aise lors de situations conflictuelles. Non seulement, vous deviendrez un exemple pour votre entourage, mais vous créerez un cercle vertueux, notamment en tant que parent pour améliorer la qualité de votre communication avec vos enfants. ■

(\*) La communication non violente est une méthode de communication fondée sur des qualités telles que l'empathie, la compassion et le respect.

## (\*) Laurent Gajac

Fondateur dirigeant du groupe Conseil & Services, spécialisé dans la recherche, le développement et l'amélioration du potentiel professionnel. Le groupe est composé de trois centres de formations présents à La Réunion, à Rennes et à Bordeaux. Laurent Gajac est coach professionnel, facilitateur en intelligence collective, il conçoit et anime des groupes de pratiques professionnelles et des sessions de formation, essentiellement sur les thèmes de la communication interpersonnelle, du management et de l'accompagnement au changement.

