

POUR MIEUX COMMUNIQUER

Être assertif/ve

Communiquer de manière assertive, c'est toujours trouver les mots adéquats pour dire ce qu'on veut vraiment dire, sans provoquer des malentendus.



Examinons une situation-problème :

Le professeur vous fait une remarque que vous considérez injuste : « Vous avez un zéro ! Vous avez copié ! »

A) Vous pouvez réagir d'une de ces deux façons, assez **fréquentes** :

1. **Le silence.** Vous n'osez rien dire. Vous gardez votre colère pour vous.
2. **La violence.** Vous accusez le professeur de mentir. Vous criez que ce n'est pas juste.

B) Ou, beaucoup mieux, **réagir** de manière **assertive** :

1. « Madame (Monsieur), si on a les mêmes réponses, c'est parce qu'on a étudié ensemble. Nous n'avons pas copié. Chacun a fait les exercices de son côté. »
2. « On est embêtés. Notre intention était de travailler mieux ensemble, pas de tricher. »
3. « Si vous êtes d'accord, on peut refaire l'exercice, vous verrez que chacun sait le faire. »
4. « Nous travaillons mieux quand nous révisons ensemble..., on aimerait continuer... Chacun apprend ce qu'il sait à l'autre... On y gagne tous les deux. »

TECHNIQUES DU DESC

Les réactions assertives suivent la technique du DESC:

- ❖ D comme décrire les faits qui posent le problème de manière objective et brève (1)
- ❖ E comme exprimer les sentiments que la situation provoque en nous (2)
- ❖ S comme spécifier, proposer des solutions pour résoudre le problème (3)
- ❖ C comme conséquences attendues après la mise en place de la nouvelle situation (4)

Situation 1

Votre meilleur(e) ami(e) ne vous appelle jamais. C'est toujours vous qui devez prendre l'initiative et proposer des sorties ou activités.

Situation 2

Vous prêtez de l'argent à un(e) ami(e) et il /elle oublie de vous le rendre. Cela vous arrive une deuxième fois avec un(e) autre ami(e).

► **Qu'est-ce que vous allez dire ? Comment allez-vous le dire ? Qu'est-ce que vous allez proposer ? Quelles seront les conséquences positives de votre comportement assertif ?**

Connaissez-vous d'autres situations auxquelles vous pourriez appliquer cette technique ?