

Observer, prévenir, réduire le risque d'incivilité, de violence et d'agression dans le cadre de la féminisation des métiers

Fiches outil

LA COMMUNICATION ASSERTIVE

ATTITUDE A ENCOURAGER

L’AFFIRMATION DE SOI /ASSERTIVITÉ « NI HÉRISSON, NI PAILLASSON »

Définition

Cette attitude consiste à:

- exposer son point de vue,
- défendre ses droits,
- exprimer ses attentes et ses sentiments avec calme, avec fermeté s’il le faut, mais sans agressivité.
- savoir demander sans peur du refus,
- savoir dire « non » sans culpabilité,
- savoir gérer les conflits quand c’est nécessaire,
- pouvoir formuler des critiques
- accepter d’être en désaccord avec autrui.

Elle implique de prendre en compte les points de vue, les attentes et les sentiments d’autrui

Caractéristiques

Vous exprimez vos besoins et vos désirs.

Vous respectez équitablement les besoins et les désirs des autres.

Vous parlez environ 50% du temps, vous écoutez vos interlocuteurs environ 50% du temps.

Vous êtes direct, clair et précis dans votre expression.

Vous regardez l’autre bien en face, votre posture est décontractée, votre voix est claire et suffisamment forte.

En cas de conflits d’intérêts, vous cherchez un compromis.

Lorsque vous vous êtes exprimé de manière affirmée, vous vous sentez bien, avec l’impression d’avoir dit ce que vous aviez à dire sans gêner l’autre.

LES AUTRES ATTITUDES OU COMPORTEMENTS REFUGES

ATTITUDES A IDENTIFIER POUR PASSER PLUS SOUVENT A L’AFFIRMATION DE SOI

	Définition	Conséquences
Fuite	<p>C’est une attitude d’évitement active ou passive qui incite à :</p> <ul style="list-style-type: none">• être surmené (toujours trop à faire),• exploser au lieu de résoudre un problème,• reporter sans arrêt, ne jamais terminer un travail• observer sans prendre parti• être trop dévoué, trop modeste• se montrer indifférent• théoriser• être pessimiste• se conformer	<p>La fuite semble assez efficace psychologiquement puisqu’elle empêche de se confronter aux situations perturbantes. Mais elle est inefficace au niveau de l’action et de la relation, puisque certaines questions ne sont jamais abordées et résolues. Conséquences : anxiété, insatisfaction, accumulation de ressentiments, dévalorisation de soi, sentiment d’échec.</p>
Agressivité	<p>Un comportement agressif se repère par une personne qui :</p> <ul style="list-style-type: none">• est naturellement portée à attaquer ou à quereller les autres sans y être préalablement soi-même provoquée.• exprime, voire impose ses besoins, ses désirs, sans tenir compte des besoins, des désirs de l’autre.• est sur la défensive, est violent et ironique,• dévalorise l’autre, critique, contredit, juge s’emporte	<p>Générée souvent par de l’anxiété, l’agressivité génère des conflits qui dépassent l’intention initiale, isolement, culpabilité, escalade de la violence, agressivité des autres en retour.</p>
Manipulation	<p>La manipulation c’est :</p> <ul style="list-style-type: none">• manœuvrer l’autre dans l’insincérité pour impressionner, intimider, soumettre par chantage, flatter, séduire, etc.• amener l’autre à ses propres fins.• éprouver un sentiment de toute puissance	<ul style="list-style-type: none">• Elle suscite souvent chez l’autres la méfiance, la passivité ou la révolte, le retrait ...• Les situations deviennent inextricables par accumulation de manœuvres, des conflits éclatent, et déclenchent une perte de crédibilité, désir de revanche

LES POSITIONS DE VIE

SELON ERIC BERNE, PSYCHIATRE AMÉRICAIN QUI A CRÉÉ L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE DANS LES ANNÉES 50

« La position de vie dans laquelle nous sommes dépend de la croyance que nous avons en notre propre valeur et en la valeur des autres ».

Une position de vie s'exprime par 2 signes :

- Le 1er correspond à la vision qu'on a de soi à un moment donné dans la relation (*afficher "moi"*).
- Le 2ème à la vision qu'on a de l'autre (*afficher "l'autre"*).
- Il y a principalement 4 positions de vie.
 - **+/-** qui correspond à la croyance "je suis ok/valable, à priori l'autre n'est pas ok/pas valable ».
 - **-/+** qui correspond à la croyance "Je ne suis pas ok/valable / à priori l'autre est ok/valable ».
 - **-/-** qui correspond à la croyance "Je ne suis pas ok/valable / à priori l'autre non plus ».
 - Ces 3 positions de vie sont des positions de « mécommunication » générées par le stress.
 - **La 4ème, +/+**, qui correspond à la croyance "Je suis ok/valable / et à priori l'autre l'est aussi" est la position la plus efficace pour une communication positive et constructive.
- Lorsqu'on est en position +/-, on peut ressentir des sentiments tels que : supériorité, mépris, colère, agressivité, rancune, ironie, pitié, irascibilité.
- Lorsqu'on est en position -/+, on peut ressentir des sentiments tels que : infériorité, inquiétude, peur, admiration, culpabilité, tristesse, honte, angoisse.
- Lorsqu'on est en position -/-, on peut ressentir des sentiments tels que : renoncement, désespoir, tristesse, cynisme.
 - Sur le long terme cette position est une position de dépression.
- **Lorsqu'on est en position +/+ on est dans la recherche de solutions, dans l'authenticité.**
 - **On peut ressentir tout type d'émotion, joie, peur, colère ou tristesse mais on sait gérer ses émotions et les exprimer sans fuir, ni agresser, ni manipuler.**