

Techniques d'affirmation de soi

Faire une demande

Formuler un refus

Recevoir une critique et y répondre

Faire une demande

- Demander n'est pas contraindre.
- Moi seul connaît mes désirs et besoins. Les autres ne peuvent pas les deviner.
- Les gens sont libres de refuser.
- Si je ne demande rien, il est logique que je n'obtienne rien.
- Il vaut que je demande aujourd'hui plutôt que de me plaindre demain.

Dans la foulée, 4 étapes :

1. Demander l'autorisation, que vais-je demander ?
2. Je parle en mon nom, je dis « JE ». Ma demande est brève et précise.
3. Affirmation de soi empathique et expression positive de la demande.
4. Vérification que l'interlocuteur soit vraiment d'accord de répondre à la demande.

Ensuite :

5. J'évite les justifications excessives.
6. Je respecte mon interlocuteur. Je reconnais sa position. Offre de compromis.
7. Terminer chaleureusement.

Formuler un refus

- J'ai le droit de dire NON quand je ne suis pas d'accord
- Je ne peux pas plaire à tout le monde
- Si je ne sais pas dire non, je ne serai pas respecté
- Il est fréquent d'éprouver de la gêne lorsqu'on refuse

- Qu'est-ce-que je veux refuser ?
- Je m'assure d'avoir bien compris ce qu'on me demande.
- Je parle en mon nom, je dis JE
- Mon refus est bref et précis.
- J'évite les justifications excessives et les excuses.

Recevoir une critique

1. Ecouter la critique attentivement, rester neutre, faire le tri entre ce que vous pensez être vrai et ce que vous pensez être faux.
2. Si nécessaire, vérifier le contenu en étant centré sur ce que l'autre a exprimé et non sur l'interprétation personnelle.
3. Ne pas paraître agressif ou ironique, ne pas ridiculiser son interlocuteur.
4. Ne pas minimiser ou maximaliser la critique.
5. Ne pas contre-attaquer.

Devant une critique vraie

1. Je fais de l'écoute active (bien attendre que l'interlocuteur ait fini de parler).
2. Je reconnais les faits (admettre clairement et immédiatement l'erreur faite ou ce qui vous paraît justifié).
3. Je fais préciser à l'autre ce qu'il souhaite.
4. Si je ne peux pas changer, je précise clairement ma position.
5. Terminer le plus chaleureusement possible.

Devant une critique fausse

1. Je fais de l'écoute active (bien attendre que l'interlocuteur ait fini de parler, écouter en priorité en quoi l'interlocuteur peut avoir raisons ou quelles sont ses raisons).
2. Je nie la critique en donnant de l'information de manière et précise directement (affirmation de soi empathique).
3. Si mon interlocuteur insiste, je dis : « je comprends bien que tu n'aimes pas ».
4. Si mon interlocuteur persévère, je peux utiliser le « disque rayé ».
5. Offre de compromis, recherche d'alternatives (si nécessaire).
6. Terminer le plus chaleureusement possible.

Devant une critique vague

- Je fais de l'écoute active.
- Je demande des précisions (« qu'est-ce-qui te fait dire que ... »).
- Je fais de l'enquête négative (« je comprends que toi, tu n'aimes pas que ... »).
- En désespoir de cause, j'utilise la technique du brouillard (« oui, peut-être, c'est possible ... »).

Répondre à une critique

- Une critique peut être une information utile.
- Se tromper est humain (c'est persévérer qui est diabolique).
- Je ne suis pas parfait, inévitablement je ferai des erreurs.