**L’assertivité en quatre étapes**

1. **Montrez que vous comprenez le point de vue de l’autre.**

(Vous aurez besoin de réunir les faits, puis de poser des questions et d’écouter les réponses avant de démarrer ce processus).

 « *Je sais que vous êtes occupé, et… »*

*« Je vois que cela doit être difficile de planifier, et… »*

*« Je sais que vous avez de bonnes raisons pour dire/faire cela, et… »*

*« Je comprends bien, et… »*

1. **Dites ce que vous ressentez.**

*« Je ne suis pas content de… »*

*« Je suis très déçu par… »*

*« Je crains que… »*

*« Je ne suis pas à l’aise avec… »*

*« Je suis en colère car… »*

1. **Dites ce que voulez.**

*« S’il vous plaît, pouvez-vous… »*

*« Je vous propose de… »*

*« J’aimerais vous proposer que nous en parlions…»*

*« Ce que je souhaite est…»*

*« J’ai besoin de… »*

1. **Vérifiez que l’engagement est « OK » pour chacun.**

*« Pensez-vous que ce soit raisonnable ? »*

*« Je propose un temps de réflexion avant de nous engager… »*

*« Qu’en pensez-vous ? »*

*« Quel est votre ressenti par rapport à cette proposition ? »*

*« Comment voyez-vous la suite ? »*