

## L'ESSENTIEL SUR « S'AFFIRMER LORSQUE C'EST NÉCESSAIRE »

*Vous venez de regarder un film sur le thème « S'affirmer lorsque c'est nécessaire ». Bien que tiré de faits réels, son objectif n'est pas de décrire la vraie vie mais d'aborder sous un angle décalé, parfois caricatural, différents sujets liés aux compétences non techniques (CNT).*

**En 2019, plus de 60 % des Evènements Sécurité Remarquables (ESR) sont liés aux compétences non techniques. S'affirmer lorsque c'est nécessaire fait partie des éléments saillants que l'on trouve dans les analyses d'incidents.**

### Comment fonctionne l'être humain ?

Pouvoir s'affirmer devant les autres n'est pas toujours simple. Lorsque nous sommes nourrisson, nous nous affirmons pour faire part de nos besoins. Cependant, notre caractère, l'éducation que nous avons reçue, nos expériences vécues font que nous pouvons devenir une personne moins affirmée au fil du temps.

Dans le monde du travail nous n'osons pas toujours nous affirmer pour plusieurs raisons possibles :

- Difficulté à s'affirmer devant des collègues plus expérimentés, par crainte de remettre en cause leurs compétences ;
- Difficulté à s'affirmer dans une nouvelle équipe, par crainte d'être mal perçu ;
- Difficulté à s'affirmer par crainte de le faire maladroitement et que ce soit mal perçu ;
- Difficulté à s'affirmer parce que nous ne sommes pas sûrs.

### Comment faire pour affirmer son point de vue ?

S'affirmer, ce n'est pas se montrer supérieur aux autres et être agressif dans ses paroles et son comportement. S'affirmer, c'est poser ses limites en osant dire « non », tout en maintenant une écoute active. Si vous êtes amené à dire non, expliquez pourquoi ainsi que les risques engendrés si la situation perdurait.

Quelques conseils supplémentaires lorsque nous sommes face à une situation où nous devons nous affirmer :

- Utilisez le plus possible le « je » dans votre communication plutôt que le « tu ». Par exemple, on s'affirme plus en disant « *Je trouve ta tarte très bonne* » plutôt que « *Elle est bonne, ta tarte* ».
- S'affirmer est aussi une question de ton. C'est parler de façon calme et ferme. On confond souvent le fait qu'une personne parle fort, crie, s'énerve avec le fait qu'elle s'affirme. Mais ce n'est pas le cas. Vous pouvez parler plus lentement que d'habitude pour vous aider à rester calme.
- Ecoutez et laissez l'autre finir ses phrases.



**AI-JE LE BON COMPORTEMENT ?**

- Ne pas se laisser influencer sans éléments probants par une personne ou un collectif, quel que soit son grade.

Développer sa confiance en soi permet de savoir dire non plus facilement. Pour atteindre cela, il faut avant tout s'accepter, se fixer des objectifs et apprendre à faire face à toutes les situations possibles. Et si, malgré tout, vous avez des difficultés à dire non, pensez toujours aux risques que cela pourrait engendrer. De cette façon, si vous êtes amené à dire non à un interlocuteur, expliquez toujours pourquoi selon vous, ainsi que les risques que cela pourrait engendrer si la situation perdurait.



**AFFIRMATION ET BIENVEILLANCE**

Affirmer son point de vue est une attitude bienveillante qui permet au système de détecter un dysfonctionnement potentiel et d'intervenir avant l'incident.

**Quelles pratiques de fiabilisation utiliser ?**

Les pratiques de fiabilisation sont toutes les méthodes mises en œuvre avant, pendant ou après une activité visant à anticiper ou récupérer une erreur liée à ses propres limites humaines.

Pratiques de fiabilisation pour s'affirmer lorsque c'est nécessaire	Individuelles	Collectives
Oser dire non au vu des conséquences possibles	X	
Ne pas se laisser influencer sans éléments probants	X	
Vigilance partagée (accepter le non dans un esprit de bienveillance)		X

**Quelques exemples**

**A la maison**

Dans notre vie personnelle, nous pouvons être amenés à devoir nous affirmer, à poser nos limites en osant dire « non », mais aussi en mettant des conditions à certaines choses. Par exemple : face à un enfant qui nous demande s'il peut jouer, nous pouvons lui répondre qu'il pourra jouer, une fois qu'il aura terminé ses devoirs. Ainsi, nous ne disons pas non à sa demande, mais nous y mettons des conditions.

**Dans d'autres mondes professionnels**

Un des facteurs d'influence de l'accident aérien de Ténérife (1977- 583 décès) est qu'à cette époque, la hiérarchie de l'équipage était très stricte. Souvent, le commandant était le seul maître à bord. Le copilote et l'officier mécanicien, malgré leur doute, n'ont pas réussi à s'affirmer et n'ont eu aucune influence sur le commandant hollandais. Le commandant était hautement qualifié avec de nombreuses heures de vols avec une excellente réputation.

**Dans notre monde ferroviaire**

En avril 2019, un train de mesures déraile après être sorti intempestivement du domaine fermé. Au-delà des causes organisationnelles, l'agent d'accompagnement a eu un doute avant le dégagement intempestif et a questionné le cadre présent dans l'engin de mesure (dont le rôle était d'analyser les mesures prises). Ce dernier n'avait pas les informations nécessaires pour lever le doute. L'agent d'accompagnement n'a pas insisté davantage. Le train sortira par la suite du domaine protégé et rencontrera une aiguille dérailleuse. L'exercice d'une mission de sécurité impose d'affirmer son point de vue, surtout en cas de doute, afin d'éviter toute situation à risque y compris face à des niveaux hiérarchiques plus élevés.

En juin 2018, un agent circulation laisse un chef de la manœuvre imposer le thème de la manœuvre qui concerne des installations sous la responsabilité de l'AC. Le chef de la manœuvre ne connaît pas bien le site et ne vigile pas la position d'une aiguille talonnable non renversable située sur son itinéraire. Il lance le refoulement de la rame qui déraillera. Une potence sera accrochée et engagera les voies principales.

**Comment en parler avec mes collègues ?**

*Vous venez de regarder cette vidéo en réunion d'équipe. Lancez maintenant la discussion pour que chacun puisse s'exprimer sur le sujet et progresser sur le thème « s'affirmer lorsque c'est nécessaire ». Si vous l'avez visionnée seul, profitez de la prochaine réunion d'équipe pour en parler avec vos collègues.*

- Qu'est-ce que cela évoque pour vous ? Est-ce que cela vous fait penser à une situation professionnelle déjà vécue ?
- Est-ce que quelque chose dans la vidéo vous a particulièrement marqué ?
- Qu'est-ce que vous, vos collègues ou votre équipe mettez déjà en œuvre pour vous affirmer lorsque c'est nécessaire ?
- Qu'est-ce que vous pourriez améliorer dans votre aptitude à vous affirmer ?
- Quel est votre engagement individuel ou collectif pris à la fin de l'échange ?