

L'ENTRAÎNEMENT AUX COMPÉTENCES SOCIALES : L'AFFIRMATION DE SOI (ADS)

Dr Nicolas DUCHESNE (Montpellier) **Diplôme TCC 2^oannée (2014-15).**

Avertissement : Ce document contient les bases utiles pour développer l'affirmation de soi. J'escompte que vous l'avez lu **avant** de venir participer au cours où ces notions seront reprises dans un ordre différent grâce aux diapositives (prise de notes actives bienvenue), au mieux que vous avez fait les tests proposés et entraînés en pratique grâce aux jeux de rôle auxquels vous participerez. ND

L'AFFIRMATION DE SOI correspond à un ensemble de techniques cognitives et comportementales ayant pour but d'augmenter la compétence en communication et en négociation, de diminuer l'anxiété relationnelle et de savoir gérer les stress sociaux. L'affirmation de soi se définit par opposition à trois types de comportements inadaptés communément présentés par les patients. Ces comportements sont :

- l'inhibition ou blocage de l'action : c'est un comportement qui génère par excès d'anxiété, par manque de modèles comportementaux et / ou par autocensure, le non dit, l'incapacité à dire non, à faire des demandes, à exprimer ses émotions, à donner son avis surtout s'il est contraire à celui de l'interlocuteur.
- L'agressivité : c'est un comportement qui résulte comme l'inhibition d'une mauvaise gestion des émotions hostiles, d'un manque des modèles comportementaux et / ou de pensées négatives ou stressantes. A la différence de l'inhibition, les émotions s'extériorisent de façon bruyante dans le non verbal et cinglante dans le contenu en tout cas au détriment de l'interlocuteur et de la relation à l'autre, risquant alors de déclencher en chaîne des réactions dévastatrices.
- La manipulation : c'est un comportement agressif dissimulé (déguisé) : L'art du déguisement est au cœur de la stratégie du comportement manipulateur. La manipulation volontaire ou involontaire prend sa source dans une stratégie d'évitement de l'échange avec risque de confrontation.

L'affirmation de soi ainsi par élimination de ces attitudes dysfonctionnelles émerge comme un comportement qui permet **l'expression efficace de ce que l'on veut, ce que l'on pense, ce que l'on ressent sans anxiété excessive tout en respectant les autres sans redouter la confrontation** ; Cependant il n'est ni inné ni spontané, **il doit s'apprendre** et être mis en place volontairement. En corollaire, elle permet d'accroître la confiance en soi (sentiment de compétence, de capacité dans mes actions) et l'estime de soi (vision de soi-même et de son appréciation par les autres).

Aphorisme important :

« Ça n'est pas parce ça serait difficile qu'on ne s'affirme pas, c'est parce qu'on ne s'affirme pas que ça paraît difficile. »

Tableau comparatif de l'effet des différents comportements relationnels :

Comportement/effet	Comportement inhibé, passif	Comportement agressif et/ou manipulateur	Comportement affirmé, assertif
Efficacité matérielle, concrète	Mauvaise	Ponctuellement BONNE, puis faible	BONNE, limitée par le respect d'autrui

Efficacité relationnelle	BONNE mais terne « <i>on l'aime bien</i> »	Mauvaise	BONNE
Efficacité émotionnelle personnelle	Mauvaise	Ça peut défouler, mais pas satisfaisant	BONNE
Schématisation de l'état d'esprit propre à l'utilisation du comportement	Moi L'autre	Moi L'autre	Moi L'autre

Redessinez les 3 balances et reprenez que chaque comportement présente au moins un intérêt, ce qui explique qu'on y ait recourt par moment, mais que les comportements affirmés sont largement plus intéressants.

Le travail personnel est donc d'augmenter la proportion de nos conduites affirmées par rapport aux autres.

Echelles de mesure disponibles en annexe : Faites-les donc !

Développements historique et bases théoriques :

- 1949 : Salter, s'inspirant des travaux de Pavlov, tente d'apprendre à des individus à affirmer leur personnalité par des instructions adéquates, sans se soucier des conséquences.
- 1957 : Skinner B. F. (dans Verbal Behavior), étend l'application des mêmes principes du conditionnement opérant (feed-back positif) à la communication, entendue comme un comportement particulier propre à obtenir ce que nous voulons.
- 1966 : Wolpe et Lazarus, montrent le rôle de l'inhibition réciproque, la colère ou les sentiments positifs pouvant inhiber l'angoisse.
- 1995 : Bandura A. publie ses études sur l'apprentissage social, soulignant le rôle de l'imitation de modèles.

Les nombreux domaines d'application de l'affirmation de soi et des jeux de rôle :

Soulignons en préambule la relativité du concept d'affirmation de soi selon les cultures (nous rendrons compte principalement des conceptions occidentales de la relation) et les adaptations nécessaires à la mise en place des techniques de jeu de rôle selon le milieu social (relativité des codes de conduite, des habitudes langagières, de la place du corporel et de la violence notamment).

- **Applications validées dans les domaines thérapeutiques**

La déficience en habiletés sociales peut se retrouver chez beaucoup de patients ayant un trouble psychiatrique :

Les manifestations de l'anxiété sociale : Les principales indications validées scientifiquement sont dans le champ de l'**anxiété sociale** (timidité, phobie sociale, personnalité évitante, trac dont les limites sont partiellement floues en pratique clinique). La timidité, telle que distinguée par Turner de la phobie sociale (1990), serait théoriquement une des meilleures indications puisque le trouble est moins invalidant, et qu'il inhibe moins les expositions du fait d'un moindre attachement au jugement d'autrui. De nombreuses études ont authentifié l'apport de l'affirmation de soi dans la phobie sociale (Marks, Stravinsky, Wlazlo),

mais contrairement aux idées reçues, l'entraînement aux compétences sociales n'en est pas le traitement-clé : exposition-désensibilisation à l'anxiété phobique et restructuration cognitive priment théoriquement. La plupart des cliniciens privilégient donc un traitement combiné (Turner, 1994, Heimberg, 1995, Fanget, 1999, Cottraux, 2000), les protocoles validés associant généralement un entraînement en compétences sociales à un certain degré d'exposition et de restructuration cognitive. En pratique, il faut reconnaître une grande hétérogénéité parmi les patients phobiques sociaux, notamment dans ses limites avec l'anxiété sociale généralisée, ou personnalité évitante (Turner, 1992, Stravinsky, 1982). La règle est de veiller à compenser les déficits d'assertivité éventuels. Comme nous allons le développer, l'entraînement à l'affirmation de soi modifie les cognitions sociales, ce qu'a authentifié Stravinsky (1989). De plus, l'entraînement en groupe procure un certain degré d'exposition. Mais certains patients s'aggravent au fil des séances si le réajustement cognitif adéquat ne s'effectue pas en même temps. Danger ! Les anxiétés sociales secondaires à une anomalie physique ou à une problématique sociale nécessitent d'abord un travail d'acceptation de soi pour accéder à l'assertivité. (voir chap de l'ACT : thérapies d'acceptation et d'engagement – Acceptance and Commitment Therapy) Chez l'enfant, en tenant davantage compte des interactions familiales, les techniques d'affirmation de soi ont également prouvé leur grand intérêt (George).

Les autres troubles anxieux peuvent bénéficier d'un entraînement aux habiletés sociales : Le trouble panique, particulièrement en cas d'agoraphobie, peut développer une certaine crainte du regard d'autrui, même si l'essentiel de sa peur est de ne pouvoir s'échapper ou de manquer d'une aide salvatrice. Certaines phobies simples, dont la problématique centrale est une peur panique inhibante dans une situation précise, y associe appréhension et conduites d'évitement relatives au jugement des autres (par exemple, phobie de la conduite, du sang ou d'un animal...). Cette composante, qui participe au maintien du problème, relève alors d'un travail d'affirmation de soi (Ladouceur).

Les troubles obsessionnels compulsifs peuvent provoquer un retrait social dû aux motifs déclencheurs de craintes (peur de contamination, peur de provoquer une catastrophe...), à la dynamique de recherche de contrôle (éviter plutôt que de risquer) ou à l'envahissement par les rituels. Le travail d'assertivité ne prendra néanmoins qu'une place secondaire. La dysmorphophobie modifie également beaucoup les rapports sociaux, mais le travail d'affirmation de soi est secondaire à l'évolution de la préoccupation corporelle et de l'estime de soi, ainsi qu'au trouble de l'humeur souvent associé.

Les troubles dépressifs : La tristesse, l'altération de l'estime de soi, l'adynamie, la perte de goût pour l'existence, le ralentissement psychomoteur, toute la symptomatologie dépressive concourent au retrait social et à l'inhibition relationnelle. En cas de récurrence dépressive, le travail en affirmation de soi et en jeux de rôles sur les problématiques relationnelles délicates est très intéressant en dehors de l'épisode aigu évidemment (Becker). Cette orientation rejoint celle des thérapies interpersonnelles, validée outre atlantique mais peu diffusée en Europe. Attention toutefois aux formes de dépressions sur terrain d'hypersensibilité relationnelle.

La manière d'aborder un déficit en habiletés sociales **dépend avant tout**, comme toute démarche cognitivo-comportementaliste, **de l'analyse fonctionnelle**, à savoir de l'analyse précise du problème-cible

- ses différentes composantes (comportements, émotions, sensations physiques, pensées automatiques sur la situation et commentaires internes sur soi dans la situation, significations, images mentales, correspondances avec des événements antérieurs),
- la mise en relation du comportement problème avec les réactions de l'entourage
- les états émotionnels, comportementaux et cognitifs avant (anticipation) et après (conséquences)

- et l'identification du poids de l'histoire du sujet et des facteurs déclenchants du trouble-problème.

Le recueil de ces données nécessite une autoévaluation collaborative précise, structurée à l'aide des outils d'analyse fonctionnelle conceptualisés disponibles et quantifié sur les échelles d'évaluation d'intensité du comportement problème ou sur des paramètres propres à la personne (ex : nombre de crise de colère par semaine). Pour mesurer l'efficacité de la thérapie, on compare les évaluations avant le travail thérapeutique et après.

Ces données permettent au thérapeute de constituer avec le sujet une hypothèse dynamique de fonctionnement du problème (survenue et maintien), étape essentielle et indispensable avant de choisir ensemble les moyens à employer pour le modifier, sous forme de contrat de soins. Dans l'organisation d'un groupe, un tel travail doit être effectué en individuel préalablement. Il souligne l'intérêt du groupe pour le futur participant et crée un courant de confiance entre lui et le thérapeute. Le contrat de soins est énoncé de manière claire, dans ses buts et ses moyens (nombre de séances, de participants, durée...).

Dans tous les types d'addictions, les déficits d'habiletés sociales sont fréquents. Les programmes de soins proposent un travail sur l'assertivité, notamment à l'étape de prévention des rechutes, dans les centres de post-cure notamment. Voir Chaney, Oei pour l'alcool, Janis pour le tabagisme, Marlatt pour les toxicomanies illicites.

Dans les troubles des conduites alimentaires, particulièrement les problèmes de surpoids, les difficultés d'affirmation de soi sont sous tendues par un excès d'assujettissement, voire même une difficulté à identifier son propre ressenti, sa propre position (Apfeldorfer).

Les troubles conjugaux et sexuels sont associés, dans un nombre important de cas, à des troubles communicationnels. Le travail sur l'affirmation de soi constitue un apport fréquemment intéressant dans la prise en charge des conflits conjugaux (Beaudry, Fanget); Pour les dysfonctions érectiles également, où la problématique centrale est un défaut « d'écoute » corporelle (Hawton).

La médecine comportementale : L'affirmation de soi est un des outils principaux des programmes de gestion du stress, validés dans la prévention des troubles cardio-vasculaires (Légeron). Les indications s'étendent pour certains jusqu'à la prise en charge en cancérologie (McIntosh).

Les troubles de patients psychotiques : Les modules spécifiques de travail communicationnel de Liberman, développés pour les troubles schizophréniques ont prouvé leur utilité dans la prévention des rechutes (Chambon, Eckman, Favrod). Ils imposent des aménagements importants (groupes peu nombreux, répétition multiple du même message sous des formes différentes, dynamique participative très exigeante) avec acceptation des limites quand au degré de généralisation des résultats. Des méthodes proches sont développées dans le syndrome d'Asperger (Gattegno).

Enfin, proportionnellement à l'analyse fonctionnelle et associé à un travail plus large,

Certains troubles de la personnalité (principalement les personnalités évitantes et dépendantes) sont de bonnes indications de travail des habiletés sociales. (Guérin, 1994, Cungi, 1995)

Ces outils sont également utilisés dans le cadre de la formation professionnelle :

- **Utilisation en formation professionnelle**

Formation des **thérapeutes**, des **soignants**, de formateurs, de superviseurs +++

Formations au management, à la gestion des stress professionnels, pour les prises de parole en public

PRESENTATION DES COMPORTEMENTS AFFIRMES

1) Quelques principes généraux (bien évidemment trop simples au regard de la complexité de relations sociales) sur **les messages affirmés** :

- Utiliser la première personne (le « JE »); Notre implication dans la communication est le plus beau cadeau que nous puissions faire à notre interlocuteur, tandis que le TU blesse.
- Exprimer le plus clairement et le plus directement nos émotions (ce que je ressens maintenant) et nos idées (si je n'ai pas d'avis ou d'opinion à un moment précis, je peux le dire aussi)
- Employer autant que possible des formulations positives (« je pense ceci » plutôt que « tu as tort à propos de cela »)
- S'assurer que mon message a bien été compris (vérification de la compréhension de l'autre par des demandes de feed back) et reformuler soi-même que l'on a compris du message de l'autre. (ça prend du temps mais ça rapporte gros !)

2) Harmoniser les messages non verbaux avec son état émotionnel

- pour le CORPS : la mimique notamment le sourire, le contact visuel, la distance interpersonnelle, la posture et les gestes
- pour la VOIX : l'intensité, le ton, de débit, la modulation et le temps de réaction, et se synchroniser avec son interlocuteur.

Nb : 80% de l'impression que l'on se fait des autres passe par le décodage implicite des messages non verbaux.

Le corps manifeste (trahit ! parfois) des émotions (réticence, attirance, crainte, lassitude...) non exprimées verbalement : Très important à repérer en tant que thérapeute !

Quel paramètre se dérègle le plus quand vous êtes émus ? ou agaçés ?

3) L'écoute active.

« La nature nous a donné deux oreilles et une langue afin de pouvoir écouter plus et parler moins. » Zénon d'Elée. Ils sont forts, ces anciens !

Technique :

L'écoute passive, cad suiveuse de la conversation de l'autre, utilise les brèves marques d'intérêt (hum, hum...), le contact visuel et les hochements de tête. Notons toutefois que quand nous interrompons ces marques d'attention, notre interlocuteur s'arrête de parler ou demande «*Qu'y a t il ?*»

L'écoute active, cad dans laquelle je participe pleinement, y ajoute

- les questions ouvertes (*qu'est-ce que ? comment ? pourquoi ?*), qui offrent véritablement à l'autre l'occasion d'exprimer ce qu'il veut
- la reformulation, en miroir ou plus synthétique, qui montre clairement à l'autre qu'on l'écoute, qui permet de s'assurer qu'on a bien compris l'autre et qui pose le débat sur le plan qui nous intéresse
- la révélation de soi, avec implication émotionnelle, qui informe l'autre des échos de

ce qu'il dit sur nous et ouvre à une véritable relation entre personnes.

N'oublions pas que l'écoute est une attitude intérieure propre à accueillir l'autre tel qu'il se définit, un savoir-être offrant à l'autre une présence sans jugement, avec dignité et respect. « Il faut 2 ans pour apprendre à parler et une vie pour apprendre à se taire. » Proverbe chinois.

L'écoute compréhensive est la clé de la relation d'aide : Carl Rogers, parmi les premiers, a défini les critères d'une **relation d'aide** qui comprendrait une compréhension empathique, la congruence (ou l'accord avec soi-même) et l'acceptation positive inconditionnelle de l'autre, permettant à l'être humain de mettre en oeuvre ses aptitudes naturelles à l'épanouissement.

Sur le plan technique, Cungi propose la technique des 4R pour bien installer la relation collaborative :

- Recontextualiser (questionner en ramenant à une situation concrète précise)
- Reformuler (soit strictement, soit en exprimant les émotions et en synthétisant)
- Résumer
- Renforcer (exprimer du positif ou souligner la diminution du négatif)

4) L'expression des émotions et des sentiments.

Les étapes nécessaires à l'expression de son propre ressenti, de ses émotions :

- 1) repérer, prendre conscience de ses états émotionnels pour en tenir compte soi-même. Les émotions sont de précieux signaux internes. Nous pouvons les refouler pendant un certain temps, comme on peut rouler encore quelques kilomètres quand le voyant d'essence s'est allumé, mais il faudra en tenir compte au bout d'un moment. Trop « maîtriser » ses émotions négatives successives peut conduire à des crises de colères, des accès de peurs, à des troubles psychosomatiques, migraines, maux de ventre...

Toute émotion est le langage de mon ressenti « Qu'est-ce que ça me raconte de moi ? », et, à un degré plus introspectif, de ce qui est touché par correspondance chez moi par cet évènement. Alors, qu'est-ce que je vais en faire ?

- 2) s'autoriser à les exprimer, se faire du bien et pouvoir être reconnu pour un être vivant cad animé de sensibilité ! Nous sommes confrontés à une ambivalence culturelle quand au partage de ce qui nous touche : S'exprimé est encouragé comme une marque d'aisance ET le self-contrôle, l'insensibilité sont valorisés ! Cette tension interne est un stress intense. Notons que les jeunes enfants le font naturellement jusqu'à ce qu'on les en décourage éducativement. « *J'ai pas envie d'embrasser la dame...* » En exprimant mes émotions, je les extériorise de façon constructive, ce qui diminue le risque qu'elles ne me débordent physiquement. Pour moins perdre le contrôle de soi, il faut accepter d'avoir des émotions face aux autres sans penser devoir s'en justifier... et
- 3) posséder le savoir-faire, dire clairement ce qu'on ressent permet une relation plus franche et efficace avec les autres (messages rendant compte de ce qui leur est invisible et pourtant fondamental à un bon accordage relationnel). L'expression des émotions est une véritable révélation de soi et le ciment d'une relation interpersonnelle subjective impliquée.

- 4) +++ N'oubliez pas de repérer les émotions de notre interlocuteur, et d'en faire état, ce qui est très utile pour l'accordage relationnel et l'alliance thérapeutique, en orientant l'attention des patients sur leur ressenti :
 - Elles sont exprimées directement → « J'entends que vous êtes inquiet... »
 - Elles sont exprimées indirectement (non verbal) → « Je vois bien / j'ai l'impression que vous êtes inquiet... »
 - Elles ne sont pas exprimées mais le contexte le suggère → « J'imagine que vous devez vous sentir inquiet... »

Je vous propose un **panel général des émotions** :

Pour se mettre en condition de recueillir ses émotions, il suffit de garder en tête comme un leitmotiv la question suivante : « Qu'est ce que ça me fait ? ».

(et non pas « Qu'est ce que j'en pense ? », ce qui produirait un jugement de valeur appelé compliment)

Nous pouvons l'exprimer d'une manière générale, floue, bien utile quand nous sommes débordés par le choc émotionnel

« Je suis touché(e), ému(e), chamboulé(e), troublé(e), embarrassé(e), embrouillé(e), confus(e), surpris(e), frappé(e), choqué(e), secoué(e), impressionné(e), gêné(e), mal à l'aise, déconcerté(e), décontenancé(e), désarçonné(e), ébahi(e), ébranlé(e)... »

puis aller vers une expression plus spécifique, en cherchant pour soi même les mots qui nous conviennent bien

« Je ressens de la / du ... Je suis... »

joie, joyeux,	tristesse, triste, abattu,	colère	angoisse, peur,
bonheur, heureux	malheureux, peiné	agacement	inquiétude, inquiet
plaisir, réjoui	contrariété	furieux, hors de soi	contracté, tendu
détendu, serein	honteux	blessé	nerveux, énervé
enthousiaste	déçu, découragé	frustré	inconfortable
satisfait, fier	dégoûté, démoralisé	courroucé, irrité	excité, fébrile
soulagé, relâché	désolé, affligé	exaspéré, excédé	effrayé, paniqué
plein d'espoir	déprimé,	fâché	paralysé, sidéré
calme, décontracté	navré, mortifié	aigri	perdu
posé, tranquille	ennuyé, soucieux	jalousie, envieux	affolé, agité, terrifié
allégresse	cafardeux	j'enrage	alarmé, apeuré
confiant	chagriné, dépité	je fulmine	anxieux
j'exulte	accablé, désespéré		trouille
je me réjouis	mélancolique		appréhension

Certains choisiront des termes du langage parlé, plus naturels sur le coup de l'émotion :

ça m'éclate trop	j'suis écoeuré	j'ai les nerfs	ça me fait flipper
je me régale	J'ai le blues, le spleen	ça me met en rogne	je stresse

L'affirmation de soi est un outil qu'il faut adapter à SA mesure :

Quels sont les termes qui VOUS conviennent ?

En cas de panne dans un entretien, sortez les jokers, celui de « l'authenticité » (dites votre émotion) ou celui de la « temporisation » (reformulez).

5) Comment **accueillir les échanges agréables avec autrui** ?

Détaillons plusieurs niveaux graduels de réaction aux messages plaisants, sachant que la technique sous entend un certain état d'esprit de plus en plus affirmé:

- niveau -1 : refuser, nier notre plaisir
« J'aime beaucoup ton pull ! - Penses-tu, c'est une vieillerie, je l'avais acheté aux puces il y a des années... »
« Je suis touché de ton accueil chaleureux. - C'est bien normal, tout le monde aurait fait pareil à ma place... »
- niveau 0 : ne rien manifester (l'idéal pour un cyberselfcontrolled man !)
- niveau 1 : manifestation non verbale « ...Ils ont bien vu que ça me faisait plaisir ! »
- niveau 2 : politesse « merci ! »
- niveau 3 : **compliment**, ce qui inclue un jugement « *Comme c'est gentil à toi !* », ce qui nous place en position supérieure par rapport à autrui, avec possibilité de juger l'autre en négatif ultérieurement
- niveau 4 : **message émotionnel positif**, précis, impliqué, exprimé isolément de toute autre démarche. « *J'aime beaucoup mettre ce pull effectivement.* » « *ça m'a fait plaisir de vous recevoir.* »
- Niveau 5 : **révélation de ses besoins, des valeurs personnelles** qui sont satisfaites, avec les proches. « *J'attache effectivement de l'importance à ma tenue, et je suis touché que tu le remarques... que nous ayons des goûts communs...* »

En sachant recevoir, je suis dans une attitude que laisse de l'ouverture d'expression à autrui ; C'est un « cadeau » en retour.

Attention ! Certains sentiments comprennent en eux même un jugement ou des interprétations négatives portant sur autrui. « Je me sens abandonné, accusé, attaqué, déconsidéré, détesté, dupé, escroqué, incompris, méprisé, pas accepté, pas aimé, rejeté, trahi, manipulé...etc », ce qui produit un message agressif. (cf. Th. D'Ansembourg)

6) **Entrer en conversation :**

Débuter en ouvrant la discussion sur un sujet banal, positif si possible ou rassembleur, en parlant un peu de soi.

Poursuivre par la pratique de l'écoute active, en utilisant les informations de l'autre (*Ecoutez vraiment !*) pour trouver des sujets d'intérêt commun.

En pratique, la difficulté réside dans **la gestion de notre émotivité**, avec 4 pistes de solutions :

- identifier ses pensées parasites, les affaiblir ou les distraire
- s'appuyer sur la communication non verbale volontaire
- atténuer l'anxiété par la régulation respiratoire
- dire sa gêne, son émotion

S'entraîner ! S'entraîner ! S'entraîner !

7) Les demandes et les refus

« Refuser est l'expression d'un choix : Dire NON à ceci, c'est dire OUI à autre chose. »

C'est accepter de contrarier l'autre sur un fait précis, au risque d'altérer un temps la relation. Mais il est essentiel de distinguer une transaction ponctuelle d'avec ce que l'on est et la relation plus globale à l'autre ou les sentiments entre nous. L'enjeu est de développer notre capacité à supporter le mal-être émotionnel.

Le refus est l'expression la plus pure de notre AFFIRMATION, souvent freinée par la recherche naturelle d'APPROBATION. La tension est atténuée si nous nous donnons par ailleurs des marques d'approbation, et si nous reconnaissons la position de l'autre malgré le refus.

« Demander, c'est augmenter son efficacité personnelle, en comprenant que mieux vaut un refus qu'un regret, quoique le refus puisse être douloureux à subir. »

La technique est identique puisque ce sont « les deux faces de la même pièce de monnaie »

Canevas proposé pour une demande ou un refus :

- **étape 0 : déterminer sa position +++**
débat interne pour /contre tout en pratiquant l'écoute active
- **étape 1 : énoncer clairement sa demande ou son refus, « je voudrai... »**
- **étape 2 : insister**
- **étape 3 : dire l'importance pour soi**
- **étape 4 : reconnaître la position de l'autre**
« je comprends bien que tu ... et pourtant je, quoique je... »
- **rechercher un accord**
- **finir en exprimant ses émotions et en prenant soins de la relation**

Est-ce que j'ose prendre en compte MES besoins en demandant ?

A quoi je dis Oui quand je fais un refus ?

Les demandes et les refus incitent à une démarche introspective d'étude de nos besoins..., et comme nous ne pouvons jamais les satisfaire tous d'un coup, de choix individuel de nos priorités.

Les jeux de rôle répétés aident énormément à progresser dans ce domaine.

8) Faire une critique de façon assertive :

Une critique, exprimant notre ressenti négatif, pourra faire baisser les tensions négatives entre nous et autrui, tandis qu'un reproche, qui juge négativement une attitude de l'autre pour en recommander une autre, envenime la relation (blessure d'autrui par notre jugement négatif) et est condamnée d'avance à l'inefficacité : On ne change pas l'autre, surtout dans le conflit !

Il importe de les traiter :

- seul à seul, sans témoin dans la mesure du possible, et une seule à la fois

- sans humilier notre interlocuteur (ni ironie, ni comparaisons blessantes, ni sous entendus globalisant...)
- en étant concret, précis sur le fait pénible
- au fur et à mesure, sans laisser s'accumuler de contentieux
- en s'impliquant (je, dire les conséquences pour soi) puis en se mettant à l'écoute de la réponse de notre interlocuteur, de son système de valeurs (prévoir du temps)

dans l'optique d'une recherche de solution réaliste convenable pour les 2 parties, concrète et vérifiable.

Il est essentiel donc d'être dans un état d'esprit évolutif sur deux points :

1) « **Toute critique constructive est bonne à prendre car nous permet de nous améliorer.** »

2) « **J'ai de la valeur, et mon interlocuteur en a aussi.** »

En préalable de cette étape, listez 10 de vos qualités, et 3 de votre interlocuteur...

Bien se préparer, au début, et choisir le moment adéquat.

Beaucoup de travail, donc, dans la préparation des premiers essais.

Les points délicats sont donc 1) de s'en tenir à des faits descriptifs

2) de ne parler que « sur soi » et être impliqué.

<p>Canevas proposé pour la critique assertive :</p> <p>Veiller à être au bon moment et à s'expliquer avec la bonne personne ; Débuter par une approche amicale (nom de la personne, phrase positive, demande de quelques minutes)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Décrire les faits objectifs (faits objectifs précis sans aucun qualificatif ni jugement) - Dire les conséquences émotionnelles et matérielles pour soi (implication personnelle) <p>« <i>Quand tu fais ceci ... ça me fait cela (émotion) et provoque cela (matériel).</i> »</p> <p style="text-align: center;">« chut ! »</p>
<p>- réagir à la réponse de l'autre dans l'optique d'une recherche commune de solution</p>
<p>- prendre soins de la relation</p>
<p>Variante D-E-S-C de critique affirmée directive :</p>
<ul style="list-style-type: none"> - DECRIRE les faits objectifs (faits objectifs précis sans aucun qualificatif ni jugement) - dire les conséquences EMOTIONNELLES et matérielles pour soi (implication personnelle) <p>« <i>Quand tu fais ceci ... ça me fait cela (émotion) et provoque cela (matériel).</i> »</p>
<p>- proposer une SOLUTION positive pour les deux parties et constructive</p>
<p>- dire les CONSEQUENCES positives sur vos émotions si l'autre accède à votre demande</p>

9) Recevoir une critique de façon assertive est probablement l'exercice le plus délicat puisqu'il fait appel à presque toutes les techniques précédemment travaillées, qu'il est requis le plus souvent de façon inattendue, que nous sommes fréquemment choqués émotionnellement et entrons alors dans un état d'esprit rétif au dialogue. Pourtant, « **Toute critique constructive est bonne à prendre car nous permet de nous améliorer.** »

Enfin et surtout, peu d'interlocuteurs, dans l'émotion de leur reproche, sont capables d'exprimer une critique assertive, c'est à dire respectueuse de leur propre émotion, impliquée, bien concrète et non jugeante comme vous venez de le travailler. Nous aborderons plus loin les adaptations possibles en fonction des comportements passif, agressif ou manipulateur de nos interlocuteurs. Cet exercice requiert donc une bonne autogestion émotionnelle, un état d'esprit assertif et un savoir faire technique.

Canevas proposé pour la réception d'une critique de façon assertive :

Accueillir la contrariété de l'autre par de l'écoute active et

- exprimer l'émotion ressentie par ce que l'autre nous dit et dire son intention de mieux le comprendre et de tenter de s'améliorer à partir de cet échange

« *Je comprends, je réalise, je constate que je t'ai contrarié, je le regrette et ne demande qu'à m'améliorer, mais j'ai besoin de faits précis... »*

- poser des questions ouvertes pour que l'autre dise plus clairement sa critique en demandant des faits précis (sortir d'un message de jugement général pour recueillir un fait précis)

- reformuler le message pour **faire formuler** à l'autre un reproche précis, concret, jusqu'à être d'accord sur ce qui est exprimé

Dire son accord ou son désaccord sur le fait

Indiquer sa position

- dire son émotion par rapport au fait(s) abordés
- éventuellement, expliquer – et non pas justifier !- comment et pourquoi on a fait cela
- reconnaître la position de l'autre
- dire ses intentions quand à la répétition éventuelle d'une situation approchante

Prendre soins de la relation avec l'autre

Travail complémentaire si cette situation est vraiment problématique pour vous :

- Lister les attaques qui me blessent (injure, critique, attitudes négatives)
- Envisager ce qu'elles touchent en moi (émotion liée à telles pensées automatiques ou souvenirs en correspondance affective)
- Travailler sur ces chocs (techniques émotionnelles et cognitives)...

BON COURAGE !!!

Les limites de l'ADS...

Les actes des individus ne découlent pas nécessairement de leurs idées ni de leurs valeurs, mais d'influences dont ils ne sont pas toujours conscients :

- La psychologie sociale (notamment Jean-Léon Beauvois et Robert-Vincent Joule : La soumission librement consentie, PUF, 2009) démontre que tout en voulant croire à notre liberté, nous subissons une influence considérable des pressions et des influences sociales. Position d'obéissance dans les relations de pouvoir, influences médiatiques (inapparentes), manipulations, les plus puissantes étant les plus sournoises... jusqu'à pervertir la raison en conduisant à une rationalisation de nos conduites.
- La psychologie psychodynamique et cognitive, comme vous le savez bien, souligne l'influence des événements de l'enfance sur le mode de fonctionnement ultérieur.

Conclusion :

Le travail communicationnel repose avant tout sur **l'entraînement** ++++ et engage aussi inévitablement des **mouvements cognitifs**, plus ou moins directement abordés :

- le **développement de l'autocontrôle** (acquérir des techniques de calme, pour ne pas être déstabilisé par les larmes, les critiques ou les menaces +/- voilées)
- l'évolution vers un **état d'esprit « affirmé »** qui sous-tend la dynamique comportementale :

« Découverte de la communication comme une succession d'alternatives comportementales relationnelles, perception de son droit à avoir tel ressenti, tel goût ou telle opinion et à le faire valoir, respect de la diversité des points de vue, distinguer les faits relationnels des personnes, nécessité de bien vérifier sa compréhension de la position de l'autre, acceptation sereine de ses faiblesses et de leurs manifestations du fait d'un bon sentiment de valeur et de légitimité, droit de refuser en contrariant l'autre, mais aussi responsabilisation, envers soi-même, de nos conduites ! »

- Les renforcements et l'auto attribution de récompense influencent ce que Bandura a mis au cœur de tout changement psychothérapique, le **sentiment d'efficacité personnelle perçue**, à savoir le sentiment de capacité ou non du sujet, ses perspectives de réussite (attente de résultat) et leur résultante intériorisée.

Important : L'atelier contient également la découverte des techniques de jeux de rôle, que je ne transcris pas dans ce document. Voir vos notes et les exercices pratiques.

Questionnaires :

POINTS FORTS D'UNE RELATION EFFICACE

NON VERBAL

Adapté A améliorer

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Contact visuel |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Mimique |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Posture |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Gestes |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Distance interpersonnelle |

PARA VERBAL

Adapté A améliorer

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Hauteur de la voix |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Intensité |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Intonation |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Temps de réaction |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Débit |

VERBAL

Adapté A améliorer

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je m'implique (maniement du je) |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | J'exprimer mes intentions |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | J'exprime un sentiment positif |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | J'exprime un sentiment négatif |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je prends en compte les émotions de l'autre |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je donne de l'information |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | J'insiste |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je demande de l'information |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je fais une nouvelle proposition |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je décris un comportement précis |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je fixe des délais et des objectifs |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je termine positivement |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Je suis bref |

(Stimulus)

AUTODIAGNOSTIC (de Chalvin)

Répondez spontanément en mettant une croix correspondant à votre réponse dans la colonne :

- PLUTOT VRAI si vous pensez ou agissez de cette façon la plupart du temps
- PLUTOT FAUX si vous ne faites que rarement ce qui est décrit.

N.B. *Ne trichez pas avec vous-même. Cet exercice engage la suite de l'entraînement*

	Plutôt Vrai	Plutôt faux
1. Je dis souvent oui alors que je voudrais dire non	_____	_____
2. Je défends mes droits, sans empiéter sur ceux des autres...	_____	_____
3. Je préfère dissimuler ce que je pense ou ressens si je ne connais pas bien la personne	_____	_____
4. Je suis plutôt autoritaire et décidé	_____	_____
5. Il est en général plus facile et habile d'agir par personne interposée que directement	_____	_____
6. Je ne crains pas de critiquer et de dire aux gens ce que je pense	_____	_____
7. Je n'ose pas refuser certaines tâches qui manifestement ne relèvent pas de mes attributions	_____	_____
8. Je ne crains pas de donner mon opinion, même en face d'interlocuteurs hostiles	_____	_____
9. Quand il y a un débat, je préfère me tenir en retrait pour voir comment cela va tourner	_____	_____
10. On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction	_____	_____
11. J'ai du mal à écouter les autres	_____	_____
12. Je m'arrange pour être dans le secret des dieux ; cela m'a bien rendu service	_____	_____
13. On me considère en général comme assez malin et habile dans les relations	_____	_____
14. J'entretiens avec les autres des rapports fondés sur la confiance plutôt que sur la domination ou le calcul	_____	_____
15. Je préfère ne pas demander de l'aide à un collègue il risquerait de penser que je ne suis pas compétent	_____	_____
16. Je suis timide et je me sens bloqué des que je dois réaliser une action inhabituelle	_____	_____
17. On me dit « soupe au lait » ; je m'énerve et cela fait rire les autres	_____	_____
18. Je suis à l'aise dans les contacts « face à face »	_____	_____
19. Je joue assez souvent la comédie ; comment faire autrement pour arriver à ses fins ?	_____	_____
20. Je suis bavard et je coupe la parole aux autres sans m'en rendre compte	_____	_____
21. J'ai de l'ambition et je suis prêt à faire ce qu'il faut pour arriver	_____	_____
22. Je sais en général qui il faut voir et quand il faut le voir : c'est important pour réussir	_____	_____
23. En cas de désaccord, je cherche les compromis réalistes sur la base des intérêts mutuels	_____	_____
24. Je préfère jouer carte sur table	_____	_____

	plutôt vrai	plutôt faux
25. J'ai tendance à remettre à plus tard ce que je peux faire le jour même	_____	_____
26. Je laisse souvent un travail en train sans le terminer	_____	_____
27. En général, je me présente tel que je suis, sans dissimuler mes sentiments	_____	_____
28. Il en faut beaucoup pour m'intimider	_____	_____
29. Faire peur aux autres est souvent un bon moyen de prendre du pouvoir	_____	_____
30. Quand je me suis fait avoir une fois, je sais prendre ma revanche à l'occasion	_____	_____
31. Pour critiquer quelqu'un, il est efficace de lui reprocher de ne pas suivre ses propres principes. Il est forcément d'accord	_____	_____
32. Je sais tirer partie du système, je suis débrouillard	_____	_____
33. Je suis capable d'être moi-même, tout en continuant d'être accepté socialement	_____	_____
34. Quand je ne suis pas d'accord, j'ose le dire sans passion et je me fais entendre	_____	_____
35. J'ai le souci de ne pas importuner les autres	_____	_____
36. J'ai du mal à prendre parti et à choisir	_____	_____
37. Je n'aime pas être la seule personne de mon avis dans un groupe : dans ce cas, je préfère me taire	_____	_____
38. Je n'a pas peur de parler en public	_____	_____
39. La vie n'est que rapport de force et lutte	_____	_____
40. Je n'ai pas peur de relever des défis dangereux et risqués	_____	_____
41. Créer des conflits peut être plus efficace que réduire les tensions	_____	_____
42. Jouer la franchise est un bon moyen pour mettre en confiance	_____	_____
43. Je sais écouter et je ne coupe pas la parole	_____	_____
44. Je mène jusqu'au bout ce que j'ai décidé de faire	_____	_____
45. Je n'ai pas peur d'exprimer mes sentiments tels que je les ressents	_____	_____
46. Je sais bien faire adhérer les gans et les amener à mes idées	_____	_____
47. Flatter tout un chacun reste encore un bon moyen d'obtenir ce que l'on veut	_____	_____
48. J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole	_____	_____
49. Je sais manier l'ironie mordante	_____	_____
50. Je suis serviable et facile à vivre ; parfois même je me fais un peu exploiter	_____	_____
51. J'aime mieux observer que participer	_____	_____
52. Je préfère être dans la coulisse qu'au premier rang	_____	_____
53. Je ne pense pas que la manipulation soit une solution efficace	_____	_____
54. Il ne faut pas annoncer trop vite ses intentions, c'est maladroit	_____	_____
55. Je choque souvent les gens par mes propos	_____	_____

- | | plutôt
vrai | plutôt
faux |
|--|----------------|----------------|
| 56. Je préfère être loup plutôt qu'agneau | _____ | _____ |
| 57. Manipuler les autres est souvent le seul moyen pratique pour obtenir ce que l'on veut | _____ | _____ |
| 58. Je sais en général protester avec efficacité, sans agressivité excessive | _____ | _____ |
| 59. Je trouve que les problèmes ne peuvent être vraiment résolus sans en chercher les causes profondes | _____ | _____ |
| 60. Je n'aime pas me faire mal voir | _____ | _____ |

DEPOUILLEMENT DE L'AUTODIAGNOSTIC

Chaque phrase correspond à un exemple d'attitude de fuite passive, d'attaque agressive, de manipulation ou de comportement « assertif ». Les phrases, indiquées par un numéro, ont été classées en quatre colonnes, correspondant aux quatre attitudes. Vous mettez un point à chaque item où vous avez répondu oui, plutôt vrai. Le total des points indique le degré de votre tendance à utiliser l'attitude indiquée..

ATTITUDE DE FUITE PASSIVE		ATTITUDE D'ATTAQUE AGRESSIVE		ATTITUDE DE MANIPULATION		ATTITUDE ASSERTIVE	
1		4		3		2	
7		6		5		8	
15		10		9		14	
16		11		12		18	
17		20		13		23	
25		21		19		24	
26		28		22		27	
35		29		31		33	
36		30		32		34	
37		39		41		38	
50		40		42		43	
51		48		46		44	
52		49		47		45	
59		55		54		53	
60		56		57		58	
TOTAL		TOTAL		TOTAL		TOTAL	
15		15		15		15	

Pour aller plus loin, voir la bibliographie ci-dessous.

Ouvrages de diffusion générale

- ANDRE Christophe, LEGERON Patrick
La peur des autres, trac, timidité et phobie sociale. Ed.Odile Jacob1995.
- ANDRE Christophe, Imparfait, libre et heureux. Ed.Odile Jacob 2006.
- BEAUVOIS Jean-Léon et JOULE Robert-Vincent. La soumission librement consentie, PUF, 2009
- BOISVERT Jean-Marie, BEAUDRY Madeleine
S'affirmer et communiquer. Ed. de l'homme 1979.
- CHALVIN Dominique
L'affirmation de soi ESF éditeur Paris 1984, puis1995.
- CHNEIWEISS Laurent, TANNEAU Eric
Maîtriser son trac. Ed.Odile Jacob, 2003.
- CUNGI Charly
Savoir s'affirmer Ed. Retz, 1996.
- D'ANSEMBOURG Thomas, Cessez d'être gentil, soyez vrai !
Ed. de l'homme, 2001.
- FANGET Frédéric
Affirmez-vous ! Ed.Odile Jacob, 2000.
- FANGET Frédéric
Oser, thérapie de la confiance en soi. Ed.Odile Jacob, 2003.
- FANGET Frédéric
Oser la vie à deux. Ed. Odile Jacob, 2010.
- HAHUSSEAU Stéphanie Authentique si je veux ! Ed. Odile Jacob, 2014.
- SCHULER Eric
Comment s'affirmer, l'assertivité au quotidien. Ed. D'organisation 1992.

Pour les thérapeutes

- Bandura Albert,
L'apprentissage social, 1995, Mardaga ed.
- **Cariou-Rognant Anne-Marie, Chaperon Anne-Françoise, Duchesne Nicolas L'affirmation de soi par le jeu de rôle, 2007 puis 2014, collection Les ateliers du praticien, Dunod.**
- **Cungi Charly L'alliance thérapeutique 2006 Retz.**
- Fanget Frédéric, Rouchouse Bernard
L'affirmation de soi : une méthode de thérapie. Ed. Odile Jacob, 2007.
- Rogers Carl
Le développement de la personne, 1951-1961,
Réédition Dunod ed., coll. « Psychologie sociale », 1998.
- Salomé J.
Relation d'aide et formation à l'entretien.
Presse Universitaires de lille, 1993.
- Stuart M.R. et Lieberman J.A.
The fifteen minute hour: Applied psychotherapy for primary care physician
1993, Westport, CT, Prager.