

# LE CAHIER D'AFFIRMATION DE SOI

Septième version  
SPO, HPP  
Dominique Page

# A

Gilles Ambresin, médecin assistant  
Françoise Annen, infirmière  
Georges Ansermin, ergothérapeute  
Mickaël Autran, infirmier  
Alain Bader, infirmière  
Madeleine Bélanger, ICUS  
Francisco Bellas, chef de clinique  
Sandro Borgacci, médecin assistant  
Christian Beauclercq, physiothérapeute  
Pascale Berclaz, médecin assistante  
Isabelle Bedwani, infirmière  
Julie de Bock, assistante sociale  
Tina Cabral, infirmière  
Lorraine Calba, médecin assistante  
Anton Camprubi, médecin assistant  
Yolanda Carballeira, médecin assistante  
Cécilia Carvalho, infirmière  
Vivien Contesse, médecin assistant  
Cristian Crivii, chef de clinique adjoint  
Ana De Prada, médecin assistante  
Ioana Dougoud, médecin assistante  
Teodora Duarte, ICUS  
Stéphanie Erard, psychologue assistante  
Catherine Fadda-Menoud, assistante sociale  
Anne Favre Bulle, médecin assistante  
Patricia Forrer – Larivière, diététicienne  
Céline Froidevaux, médecin assistante  
Sushila Gallio, infirmière  
Fanny Glauser, médecin assistante  
Simone Haenggeli, infirmière  
Cyrus Hazeghi, médecin assistant  
Doris Keim, médecin assistante  
Diane Chantal Lavenex, psychologue stagiaire  
Sonia Leon Giraldo, médecin assistante  
Béatrice Lopez de la Vega, cheffe de clinique  
Béatrice Matthey, médecin assistant  
Antonio Otero, médecin assistant  
Thomas Phan Hoang, chef de clinique adjoint  
Anne-Marie Pesse, infirmière cheffe-adjointe  
Sandrine Pihet, psychologue assistante  
Blaise Prod'hom, médecin assistant  
Yann Rethoret, médecin assistant  
Estelle Rivier, psychologue stagiaire  
Liliane Rovelli, infirmière  
Christophe Sahli, chef de clinique adjoint  
Aziz Salamat, infirmier  
Michèle Santos, ICUS  
Laurent Schenkel, stagiaire médecin

Bruno Schwartz, médecin assistant  
Messaoud Teffay, ICUS  
Mireille Tompain, infirmière  
Richard Toth, psychologue assistant  
Tu-Phuc Trinh, infirmier  
Isabelle Vallon Di Fant, responsable du  
service social  
Sandrine Valloton, médecin assistante  
Charles Villedon de Naide, infirmier  
Virginie Villeval, infirmière  
Clarisse Waller, infirmière  
Lysiane Weder, infirmière

## Table des matières

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>L'être humain « cognitivo-comportemental »</b>                                          | <b>3</b>  |
| Philosophie cognitivo-comportementale de l'homme                                           | 3         |
| Les trois outils de relation au monde                                                      | 3         |
| Les processus d'apprentissage                                                              | 6         |
| Les différents types de comportements                                                      | 11        |
| <i>Les comportements d'inhibition</i>                                                      | 11        |
| <i>Les comportements d'agressivité</i>                                                     | 13        |
| <i>Les comportements de manipulation</i>                                                   | 15        |
| <i>Les comportements d'affirmation</i>                                                     | 17        |
| Eléments de conclusion                                                                     | 20        |
| <b>Evaluation des comportements de prédilection</b>                                        | <b>21</b> |
| Première évaluation                                                                        | 21        |
| Deuxième évaluation                                                                        | 25        |
| <b>Faire la différence entre un comportement inhibé, agressif, manipulateur et affirmé</b> | <b>28</b> |
| <b>Première étape : Formuler sentiments positifs, des compliments</b>                      | <b>37</b> |
| <b>Deuxième étape : Recevoir des sentiments positifs, des compliments</b>                  | <b>44</b> |
| <b>Troisième étape : Formuler des demandes</b>                                             | <b>50</b> |
| <b>Quatrième étape : Opposer un refus</b>                                                  | <b>58</b> |
| <b>Cinquième étape : Formuler des sentiments négatifs, des critiques</b>                   | <b>67</b> |
| <b>Sixième étape : Recevoir des sentiments négatifs, des critiques</b>                     | <b>72</b> |
| Les critiques justifiées                                                                   | 73        |
| Les critiques injustifiées                                                                 | 75        |
| Les critiques floues                                                                       | 76        |
| <b>Conclusion</b>                                                                          | <b>82</b> |
| <b>Annexe n°1 : les fiches d'auto-observation</b>                                          | <b>83</b> |
| <b>Annexe n°2 : les liste des émotions et des affects</b>                                  | <b>86</b> |
| <b>Annexe n°3 : tableau récapitulatif des règles du comportement affirmé</b>               | <b>93</b> |
| <b>Annexe n°4 : correction des exercices</b>                                               | <b>94</b> |

# L'ÊTRE HUMAIN

## « COGNITIVO-COMPORTEMENTAL »

### Philosophie cognitivo-comportementale de l'homme

Un des objectifs premiers des théories psychologiques est de comprendre et de décrire la manière dont fonctionne l'être humain. Dans la perspective cognitivo-comportementale, l'être humain vient au monde riche de tout un ensemble de bagages -génétiques et physiologiques- sur lesquels il pourra s'appuyer pour interagir avec son environnement et effectuer les apprentissages nécessaires à la gestion des situations auxquelles il sera confronté. Trois outils principaux lui permettent d'être en relation avec son environnement : les cognitions, les émotions et les comportements.

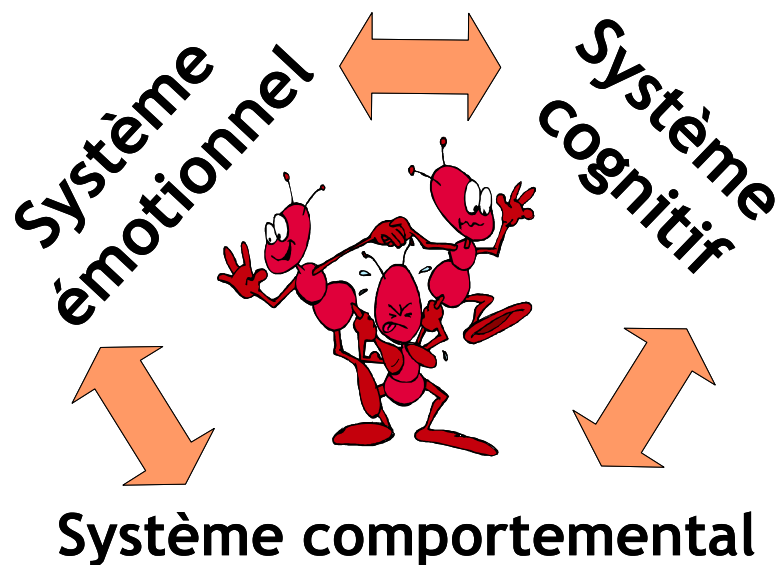
### Les trois outils de relation au monde

Le terme «**cognition**» regroupe les pensées, les images, les souvenirs, qui permettent à la personne de penser le monde qui l'entoure, de l'appréhender par la raison, de lui donner un sens, de décoder les informations qui lui en parviennent et de les traiter.

Le terme «**émotion**» regroupe les affects de la personne (angoisse, peur, tristesse, colère, joie, plaisir, etc.) et ses sensations physiologiques (accélération du rythme cardiaque, bouffée de chaleur, nœud dans l'estomac, boule dans la gorge, etc.).

Le terme «**comportement**» correspond à ce que *fait* l'individu (actes, actions motrices), ce qu'il *dit* (discours, comportement verbal), ce qu'il *exprime* par ses attitudes, ses regards, la position de son corps, le ton de sa voix, etc. (comportement non verbal).

Ces trois niveaux -cognitions/émotions/comportements- sont en constante relation et s'influencent les uns les autres: il n'est pas possible qu'une cognition apparaisse, sans qu'une émotion ne soit éprouvée (aussi discrète soit-elle) ou qu'un comportement (aussi peu visible soit-il) ne soit émis. L'émotion éprouvée entraîne à son tour des modifications cognitives et comportementales, qui produiront en réaction une nouvelle modification dans les autres niveaux, et ainsi de suite.



Imaginez qu'une voiture vient de freiner brusquement et de s'arrêter à quelques centimètres de vous, alors que vous vous trouvez sur un passage piéton. Vous ressentirez probablement une

accélération de votre rythme cardiaque (émotion), vous vous immobiliserez (action), vous entrouvrirez la bouche (comportement non verbal) et vous émettrez un «Oh!» (comportement verbal). Peut-être vous direz-vous: «*Quel imbécile!*» (cognition)? Vous éprouverez alors un sentiment de colère (émotion), vous invectiveriez le chauffard: «*Vous ne pourriez pas faire attention!*» (comportement verbal). Vous placerez vos mains, poings fermés, sur vos hanches, vous froncerez les sourcils, et l'expression de votre visage se durcira (comportements non verbaux). En quelques fractions de secondes, vos trois systèmes d'appréhension et de relation au monde auront été mobilisés à plusieurs reprises.

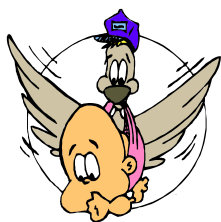
Dans cet exemple, les trois niveaux d'appréhension et de relation au monde de notre piéton ont fonctionné harmonieusement les uns par rapport aux autres. Lorsqu'il éprouvait de la peur, toutes ses attitudes verbales et non verbales exprimaient ce sentiment. De même, il a manifesté sa colère, au travers de son corps, de ce qu'il disait, et de ce qu'il faisait.

Ce n'est pas toujours le cas... Nous agissons parfois différemment de ce que nous pensons ou ressentons. Vous est-il déjà arrivé de recevoir un présent qui ne vous plaisait pas du tout, d'éprouver une certaine déception -peut-être même de la tristesse ou de la colère- mais de dire: «C'est absolument superbe, je suis vraiment très touché(e)»? Peut-être qu'un jour, votre patron vous a demandé de faire un travail supplémentaire alors que votre emploi du temps était surchargé? Vous étiez ennuyé(e) de cette demande, voire irrité(e), et pourtant, vous avez «gracieusement» accepté, avec le sourire.

Comment cela est-il possible? C'est ce que nous allons essayer de comprendre au travers des processus d'apprentissage.

## Les processus d'apprentissage

Imaginez que vous décidiez d'apprendre le chinois. Vous vous êtes inscrit(e) dans un cours et c'est aujourd'hui votre première leçon. Votre classe réunit des élèves qui débutent tous en la matière, mais dont les bagages sont différents: certains ont déjà eu l'occasion de voyager en Chine, d'autres ont le projet professionnel de s'y installer, d'autres côtoient quotidiennement des chinois immigrés. Chacun arrive donc dans ce cours avec des attentes, des compétences et des besoins différents.



L'arrivée au monde d'un être humain est comparable à cette situation: il est doté de «bagages» -physiologiques, génétiques, psychologiques, environnementaux, sociaux- qui constituent ses richesses, celles sur lesquelles il pourra s'appuyer ; il y puisera aussi l'énergie nécessaire à son équilibre. Si chacun possède des bagages, tous ne sont pas comparables : certains seront plus complets que d'autres, plus solides, plus fragiles, ou plus fonctionnels. Par exemple, naître aveugle influence considérablement les relations que l'on entretient avec son environnement. Des «handicaps» plus subtils peuvent aussi entraver nos apprentissages : par exemple, être en état d'hypoglycémie aura des répercussions sur la force physique, la capacité de concentration, l'humeur, voire l'état de vigilance.

Concentrons-nous maintenant sur votre professeur de chinois. Grâce à l'étendue de ses connaissances, il vous offre la possibilité d'apprendre les mots, les signes, les règles grammaticales et syntaxiques qui vous permettront de vous exprimer en chinois, de manière compréhensible et correctement. C'est en l'observant et en analysant la manière dont il parle,

puis en reproduisant ce que vous aurez observé et analysé, que vous acquerrez, progressivement, la capacité de manier la langue chinoise.

Il en va de même pour l'être humain. Tout au long de sa vie, il est entouré de modèles -parentaux, familiaux, scolaires, sociaux- qu'il observe, analyse et reproduit, avec plus ou moins de fidélité. Ce processus de *modelage* conduit l'enfant à acquérir progressivement tout un ensemble de comportements qui lui permettent de faire face aux situations de la vie.

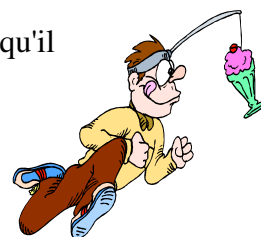


Mais le modelage ne suffit pas. Comme l'étudiant du cours de chinois doit apprendre à unir les mots du vocabulaire pour former des phrases et construire un discours cohérent, l'être humain fait constamment appel à ce qu'il sait déjà faire pour favoriser de nouveaux apprentissages. C'est ainsi

qu'avoir pédalé sur un tricycle facilitera l'apprentissage de la conduite d'un vélo, puis d'une motocyclette, puis d'une moto. Ce processus, qui vient compléter celui du modelage, est appelé *généralisation*. Ainsi, l'individu né dans un contexte politique fasciste aura-t-il certainement moins d'occasions d'apprendre à défendre ses droits que s'il avait évolué dans un pays démocratique. Il en va de même pour celui qui, éduqué dans un contexte raciste, sera confronté à la difficulté de gérer sa couleur de peau.

Finalement, pour vous permettre d'acquérir la langue chinoise, votre professeur devra savoir se montrer bon pédagogue. Lorsque vous prononcerez un mot adéquatement ou que vous l'orthographierez correctement, il vous félicitera. Si vous commettez une erreur, il vous corrigera. En d'autres termes, il utilisera :

- le **renforcement positif** (le compliment, l'approbation) lorsqu'il souhaite que vous conserviez votre acquis



- le **renforcement aversif** (la critique, la désapprobation) s'il veut que vous changiez votre manière de faire.

Peut-être choisirez-vous de ne pas prendre la parole en classe afin d'éviter de faire une erreur ? Votre comportement silencieux sera alors suivi d'un **renforcement négatif** ; en d'autres termes, vous aurez évité une conséquence désagréable et vous aurez dès lors tendance à reproduire le comportement qui vous a permis cette pirouette.



Ces mêmes principes (le modelage, la généralisation, les renforcements positifs, aversifs et négatifs) interviennent dans tous les apprentissages que fait l'être humain. C'est ainsi, par exemple, que les enfants que nous étions avons appris à attendre que notre interlocuteur ait terminé sa phrase avant de prendre la parole. Si nous ne respectons pas ce tour de parole,

nous étions soumis à la désapprobation (renforcement aversif) de notre entourage. Afin de satisfaire aux exigences de ce dernier, nous avons adopté un comportement d'écoute qui, grâce à la valorisation (renforcement positif) dont il a fait l'objet, s'est diffusé dans différents contextes de notre vie (généralisation).

L'acquisition de tout comportement s'effectue donc selon les principes de l'apprentissage précédemment décrits. Mais la nature du comportement, son adéquation, son efficacité, les conséquences auxquelles il conduit, dépendent considérablement du milieu dans lequel nous avons évolué et évoluons actuellement.

Si, étant enfant, nous pleurions pour exprimer notre colère, ce qui nous valait d'attirer l'attention et la tendresse de notre entourage, il est fort probable que cette manifestation apparaîtra déplacée dans notre milieu professionnel et sera soumise, à la longue, à une certaine désapprobation. *Un comportement, adapté dans un contexte donné, peut donc ne plus l'être si le contexte change ou évolue.*

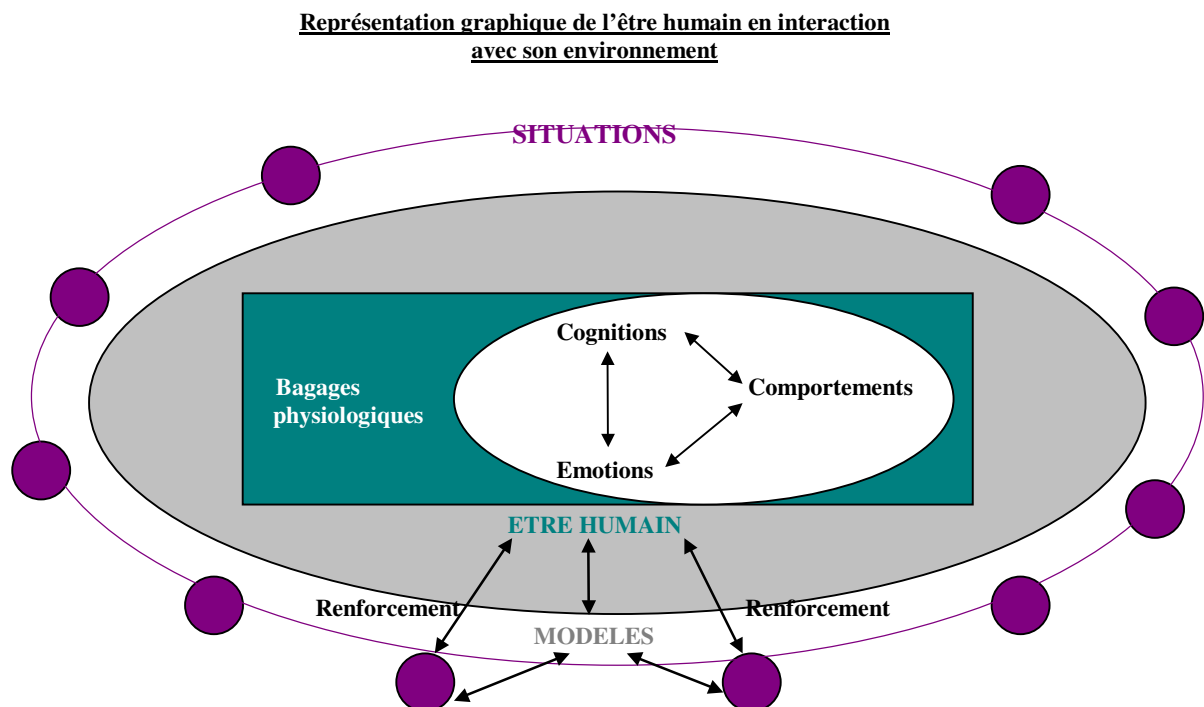
Si nous étions réputés pour notre obéissance à l'école, nous aurons peut-être plus de difficultés à exprimer et à défendre, une fois adultes, une opinion avec laquelle notre interlocuteur pourrait être en désaccord. *Il nous est possible d'acquérir un comportement, si et seulement si, l'occasion d'en faire l'apprentissage nous est fournie.*

Si nous avons été complimentés pour notre serviabilité, il nous sera probablement plus pénible de refuser un service que l'on nous demande. Si les marques d'attention (compliments, cadeaux) dont nous avons fait l'objet précédaient régulièrement un service que l'on nous demandait de rendre, nous aurons peut-être appris à nous méfier des gens qui nous

complimentent. Si, dans notre entourage, nous avons observé que la réponse à une critique était le silence ou la fuite, nous n'aurons pas eu l'occasion d'apprendre à y faire face efficacement.

Tous nos comportements sont donc le résultat:

- 1) du contenu de nos «bagages» physiologiques ;
- 2) de la variété et de la nature des situations d'apprentissage ;
- 3) des modèles que nous avons reproduits ;
- 4) des manières dont nos comportements ont été renforcés (positivement, négativement et aversivement); et
- 5) des généralisations à diverses situations que nous avons faites de nos comportements.



Nous avons donc *appris* à nous comporter d'une certaine manière, avec certaines personnes, dans certaines situations. Si les conséquences à court, moyen et long terme de nos comportements ne nous satisfont pas, il nous appartient dès lors d'y remédier en effectuant de nouveaux apprentissages.

## Les différents types de comportement

Les comportements verbaux que l'être humain adopte dans ses relations avec les autres peuvent se diviser en quatre grandes catégories: les comportements d'*inhibition*, les comportements d'*agression*, les comportements de *manipulation*, et les comportements d'*affirmation*.

### Les comportements d'inhibition

Un comportement est considéré comme inhibé s'il conduit la personne à ne pas exprimer ce qu'elle ressent ou ce qu'elle pense, de manière directe et sincère.



Exemple 1: Monsieur Dupont commande un steak cuit à point. Le serveur lui amène un steak saignant. Monsieur Dupont est étonné et déçu; mais il ne dit rien et laisse plus de la moitié de sa viande dans l'assiette.

Exemple 2: Madame Dupont a très envie d'aller au cinéma ce soir. Elle n'est pas sûre que cette proposition plaise à son mari. A table, elle lui dit: «Qu'est-ce que tu aimerais faire après le repas ?», «Rien de spécial», lui répond Monsieur Dupont. Madame Dupont se sent amère mais ne dit rien de son projet secret.

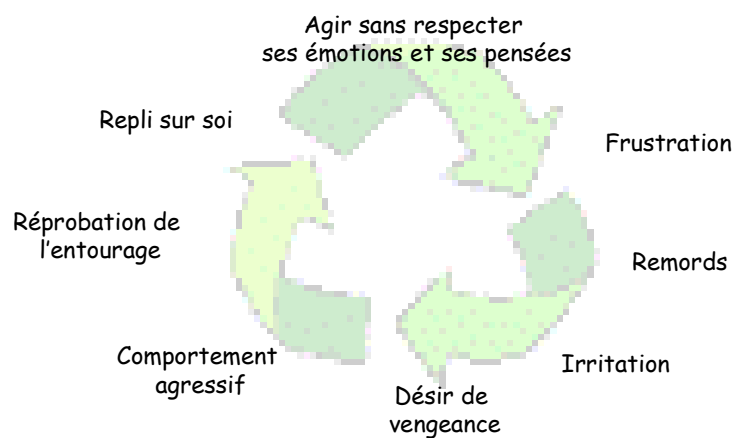
Exemple 3: Madame Dupont souhaite s'acheter un nouveau manteau. Elle se rend dans un magasin et est servie par une vendeuse extrêmement gentille et serviable, qui passe près d'une heure avec elle pour lui faire essayer différents modèles. L'un de ceux-ci sied très bien à Madame Dupont, ce qui lui vaut les compliments enthousiastes de la vendeuse. Madame Dupont le trouve très joli, elle aussi, mais elle avait l'idée d'une autre couleur, d'une autre forme, et n'est donc pas emballée. Cependant, Madame Dupont, gênée d'avoir pris tant de temps à la vendeuse, achète le manteau.

Exemple 4: Monsieur Dupont est convoqué par son supérieur hiérarchique qui le félicite pour la qualité de son travail. A ces compliments, Monsieur Dupont répond par un: «C'est tout à fait normal», même s'il est conscient des efforts remarquables qu'il a fournis pour y arriver.

Le point de départ du comportement inhibé, c'est la peur : la peur de se faire mal voir, la peur d'être rejeté(e), la peur des critiques, la peur des sanctions, la peur de perdre l'affection de l'autre, la peur de déranger, etc. Afin que ses peurs ne se réalisent pas, la personne en vient à faire tout ce qui est en son pouvoir pour éviter de se confronter à la situation redoutée. C'est la paralysie: ne rien faire, subir, et se conformer à ce que l'on croit être les attentes des autres.

Les résultats du comportement inhibé sont la soumission, l'effacement, le silence, la modestie à outrance, l'abnégation de soi, la difficulté de prendre des décisions. A long terme, la perte de confiance en soi, la méfiance vis-à-vis des autres, le ressentiment et la rancœur, le repli sur soi, le gaspillage d'énergie, la souffrance, la dépression, envahissent la personne.

### Le cercle vicieux du comportement inhibé



### Les comportements d'agressivité

Un comportement est considéré comme agressif s'il conduit la personne à exprimer ce qu'elle ressent ou ce qu'elle pense dans l'intention d'attaquer, de blesser l'autre, de prendre le pouvoir sur lui, de le disqualifier, etc.



Exemple 1: Madame Dupont n'aime pas que son mari laisse traîner ses vêtements sales sur le sol de leur chambre à coucher. Un jour, excédée, elle lui dit: «Tu es pire qu'un enfant : tu n'es même pas capable de ranger tes habits !».

Exemple 2: Monsieur Dupont répond au téléphone. Un enquêteur souhaite lui poser des questions sur ses émissions télévisées favorites, pour une étude de marché. Monsieur Dupont rétorque, d'un ton sec: «Vous croyez peut-être que je n'ai que ça à faire !» et raccroche.

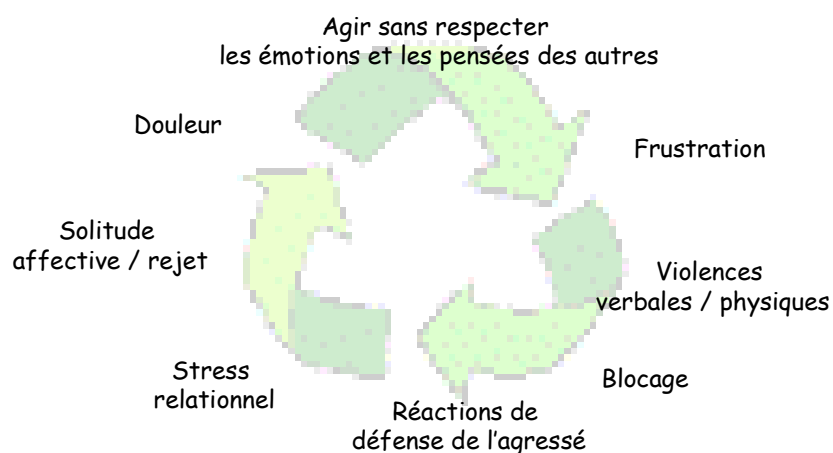
Exemple 3: Le fils de Madame Dupont négocie âprement avec elle une heure de sortie plus tardive pour samedi soir prochain. Madame Dupont refuse. Son fils continue d'insister. Madame Dupont réitère son refus. Son fils: «Tu es vraiment la plus mauvaise mère que je connaisse !».

Exemple 4: Madame Dupont a préparé le repas du soir. Son mari arrive avec plus d'une heure de retard, sans l'en avoir avertie. Madame Dupont dépose sèchement la casserole sur la table et lui dit: «La prochaine fois, tu te débrouilleras tout seul; ce n'est pas un restaurant ici ! .

Le comportement agressif a souvent son origine dans le passé, proche ou lointain, dans les situations où l'on s'est senti(e) frustré(e) ou apeuré(e), et que l'on n'a pas pu gérer adéquatement. Ces frustrations, accumulées au fil du temps, conduisent la personne à réagir de manière «trop» vive à la situation actuelle. C'est l'attaque: montrer les dents, fusiller du regard, cracher ce que l'on a à dire, abattre son adversaire...

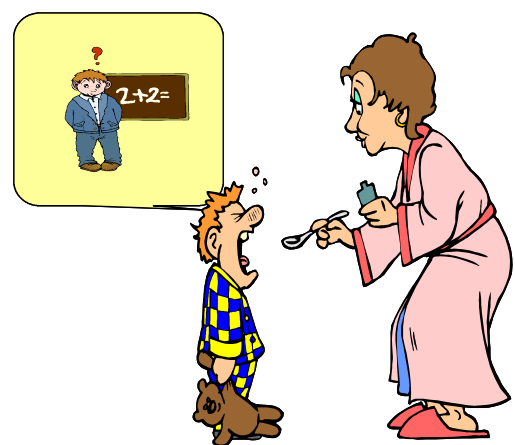
Les conséquences du comportement agressif sont l'arrogance, le dédain, le mépris, l'humiliation d'autrui. A long terme, comme pour le comportement inhibé, les conséquences sont la perte de confiance en soi, le ressentiment et la rancœur, les gaspillages d'énergie, la méfiance vis-à-vis des autres, le repli sur soi, la souffrance, la dépression

## Le cercle vicieux du comportement agressif



## Les comportements de manipulation

Le comportement de manipulation peut prendre différentes formes. Il peut être un mensonge (lorsque nous n'osons pas dire les choses telles qu'elles sont ou lorsque nous choisissons de biaiser la réalité de sorte à obtenir quelque chose de l'autre).



Il peut prendre la forme d'une ironie mordante et nous permettre ainsi d'exprimer notre colère ou notre mépris de manière indirecte. Il peut devenir une triangulation, lorsque nous passons par un tiers plutôt que d'interagir directement avec la personne concernée.

Beaucoup plus «civilisé» que le comportement d'agressivité, le comportement de manipulation poursuit les mêmes objectifs: neutraliser l'adversaire et obtenir ses bonnes grâces. Chaque fois que l'on réduit l'autre à l'état d'objet, c'est-à-dire chaque fois que l'on fait abstraction de ce qu'il pense et ressent pour aboutir à ses fins, on peut dire qu'il y a un comportement de manipulation.

Exemple 1: Monsieur Dupont est en conflit avec l'un de ses collègues de bureau dont il n'apprécie pas certaines manières de faire. Lorsque ce collègue ne se joint pas au groupe pour la pause café, Monsieur Dupont n'hésite pas à faire des sous-entendus à son propos, à exagérer ou minimiser certains faits, à présenter la réalité d'une manière déformée.

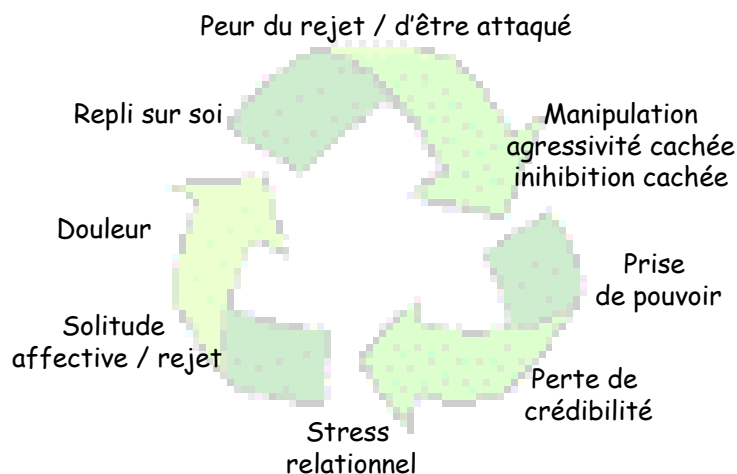
Exemple 2: Madame Dupont a une nouvelle voisine qu'elle trouve sympathique et qui pourrait devenir son alliée dans les conflits qui l'opposent aux occupants de l'immeuble. Elle l'invite à boire un café et en profite pour lui parler des autres locataires en des termes plutôt péjoratifs. «C'est parce que je vous aime bien que je vous dis tout cela et je sens que je peux vous faire confiance».

Exemple 3: Monsieur Dupont vient de refuser à sa mère de la conduire faire ses courses samedi matin. Elle lui dit: «Comment ? Après tout ce que j'ai fait pour toi?».

Exemple 4: Le fils de Madame Dupont n'a pas suivi son conseil pour l'achat d'un pull-over. Il s'avère qu'il regrette son achat. Madame Dupont : «Je te l'avais bien dit. Mais, de toute façons, tu crois toujours mieux savoir que tout le monde !».

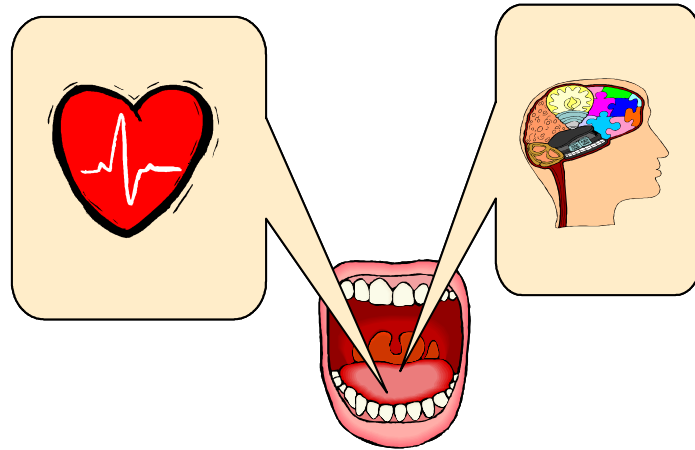
Le point de départ du comportement manipulateur est double: la peur du rejet et l'attaque. Les résultats du comportement de manipulation sont: jouer un rôle, tourner autour du pot, flatter, promettre et ne pas tenir parole, lancer des rumeurs, disqualifier, diviser pour mieux régner, dissimuler, insinuer, etc.

### Le cercle vicieux du comportement manipulateur



### Les comportements d'affirmation de soi

Un comportement est considéré comme affirmé s'il conduit la personne à exprimer ce qu'elle ressent et/ou ce qu'elle pense, de manière directe et sincère, en se respectant et en respectant l'autre.



Exemple 1: Le chef de Monsieur Dupont lui demande de rajouter à son cahier des charges une nouvelle tâche. L'emploi du temps de Monsieur Dupont serait considérablement surchargé s'il acceptait. Cependant, Monsieur Dupont est intéressé par cette nouvelle tâche et aurait du plaisir à s'en occuper. Il hésite. Il lui dit: «Ca me fait plaisir que vous ayez pensé à moi pour ce travail et je suis ennuyé car mon emploi du temps est déjà bien chargé. J'aurais besoin d'un peu de temps pour y réfléchir et voir comment cela pourrait être gérable. Pourrions-nous convenir d'un rendez-vous la semaine prochaine ?».

Exemple 2: La belle-mère de Madame Dupont considère que cette dernière n'élève pas correctement ses enfants. Elle estime notamment que Madame Dupont n'est pas assez sévère avec eux. Madame Dupont: «Vous avez raison: je n'aime pas me conduire de manière autoritaire. Mais je suis gênée par votre remarque et je me sens disqualifiée».

Exemple 3: Madame et Monsieur Dupont avaient convenu de répartir de manière plus égalitaire les tâches ménagères. Depuis deux semaines, Monsieur Dupont ne respecte plus son «contrat». Madame Dupont: «Je constate que, depuis quinze jours, j'ai pris à ma charge plusieurs tâches dont tu étais responsable. Je sens que ceci m'agace de plus en plus et souhaiterais que nous en discussions pour trouver une solution».

Exemple 4: Madame Dupont a mis «les petits plats dans les grands»: elle reçoit, ce soir, deux couples d'amis. A la fin du repas, chacun la félicite pour l'excellence de son accueil. Elle dit: «Cela me fait très plaisir que vous ayez passé un bon moment. J'avais très à cœur de vous recevoir au mieux.»

Le point de départ du comportement affirmé, c'est le respect de soi et de l'autre. Les résultats sont : une plus grande confiance en soi, l'amélioration de la qualité des relations, une communication plus épanouissante, une meilleure gestion des tensions.

### Les conséquences en chaîne du comportement affirmé



## Éléments de conclusion

- ***Tout comportement est appris.*** Si les conséquences auxquelles il conduit sont insatisfaisantes, il est de notre responsabilité d'apprendre de nouvelles manières de faire.
- Nous apprenons des comportements, en fonction des situations et des individus, répartis en quatre grandes catégories: l'***inhibition***, l'***agressivité***, la ***manipulation***, l'***affirmation de soi***. Les comportements inhibés, agressifs et manipulateurs engendrent tous des conséquences négatives, à plus ou moins brève échéance. Les comportements affirmés favorisent le mieux-être, personnel et relationnel.
- Les comportements affirmés se caractérisent par le fait qu'ils permettent:
  - ⇒ la ***cohérence*** entre les cognitions, les émotions et les comportements de la personne
  - ⇒ la ***clarté*** et la ***sincérité***
  - ⇒ le ***respect de soi et de l'autre***

## EVALUATION DES COMPORTEMENTS DE PREDILECTION

Peut-être avez-vous cru vous reconnaître en lisant ces quelques lignes ? Peut-être vous demandez-vous dans quelle mesure vos comportements sont-ils affirmés ? Les deux questionnaires qui suivent vous donneront des indications à ce propos. Prenez une demi-heure pour les compléter tous deux.

### PREMIERE EVALUATION

Vous trouverez ci-dessous une série de phrases qui correspondent à la manière dont certaines personnes pensent, ressentent ou agissent. Pour chacune de ces phrases, demandez-vous si vous avez tendance à penser, à ressentir ou faire les choses de cette manière. Si tel est le cas, cochez la case «Plutôt vrai» en regard de la phrase. Si tel n'est pas le cas, cochez la case «Plutôt faux». Répondez spontanément et le plus sincèrement possible. Décrivez-vous tel(le) que vous êtes et non tel(le) que vous aimeriez être. Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses.

|                                                                                                                                  | <i>Plutôt vrai</i>       | <i>Plutôt faux</i>       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1 Il m'arrive souvent de dire oui alors que je voudrais dire non                                                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2 Je défends mes droits sans empiéter ceux des autres                                                                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3 Si je discute avec quelqu'un que je ne connais pas bien, je ne partage pas volontiers ce que je pense ou ce que je ressens     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4 Lorsque je dois dire ou faire certaines choses, il m'arrive de m'arranger pour que d'autres le disent ou le fassent à ma place | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5 Je considère que je suis quelqu'un d'autoritaire et décidé                                                                     |                          |                          |
| 6 Je n'hésite pas à faire des critiques et à dire ce que je pense                                                                | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7 J'ai de la peine à refuser de rendre un service que l'on me demande, même si cela n'est pas de mon ressort                     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8 Je n'ai pas peur de donner mon opinion, même si les autres se montrent relativement agressifs ou hostiles                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9 Quand il y a un débat, je préfère me taire et me tenir en retrait pour voir comment cela va tourner                            | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction                                                                      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 J'ai du mal à écouter les autres                                                                                              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 J'aime bien que l'on me fasse des confidences. J'ai ainsi des informations que je peux utiliser si besoin.                    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 On dit que je suis quelqu'un d'habile, de malin, dans mes relations                                                           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

|                                                                                                                                                                  | <i>Plutôt vrai</i> | <i>Plutôt faux</i> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 14 J'essaie toujours de construire mes rapports avec les autres sur la confiance et non sur la domination ou le calcul                                           | q                  | q                  |
| 15 Je n'aime pas demander de l'aide; j'ai peur que l'on me juge incompetent(e)                                                                                   | q                  | q                  |
| 16 Je suis timide et me sens bloqué(e) si je dois faire quelque chose d'inhabituel                                                                               | q                  | q                  |
| 17 On me dit «soupe au lait»: je m'énerve facilement                                                                                                             | q                  | q                  |
| 18 Je me sens à l'aise dans les contacts «face à face                                                                                                            | q                  | q                  |
| 19 J'ai le sentiment que, pour arriver à mes fins, je dois souvent «jouer la comédie»                                                                            | q                  | q                  |
| 20 Je suis bavard(e) et je coupe souvent la parole aux autres                                                                                                    | q                  | q                  |
| 21 Je suis quelqu'un d'ambitieux et je suis prêt(e) à tout pour atteindre mes objectifs                                                                          | q                  | q                  |
| 22 Quand je veux quelque chose, je calcule à quel moment et à qui je dois le demander pour l'obtenir                                                             | q                  | q                  |
| 23 Lorsque je n'ai pas le même avis que quelqu'un d'autre, je cherche à trouver le compromis susceptible de nous satisfaire tous deux                            | q                  | q                  |
| 24 Je préfère «jouer cartes sur table», être sincère et transparent(e)                                                                                           | q                  | q                  |
| 25 J'ai tendance à différer, à repousser au lendemain, ce que je dois faire                                                                                      | q                  | q                  |
| 26 Il m'arrive souvent de ne pas terminer le travail que j'ai commencé, de le laisser «en plan»                                                                  | q                  | q                  |
| 27 En général, je montre mes sentiments ; je me montre tel(le) que je suis                                                                                       | q                  | q                  |
| 28 Il en faut beaucoup pour m'intimider                                                                                                                          | q                  | q                  |
| 29 Selon moi, si l'on est craint, il est plus facile de prendre le pouvoir                                                                                       | q                  | q                  |
| 30 Si je me fais avoir, je prends ma revanche dès que l'occasion se présente                                                                                     | q                  | q                  |
| 31 La meilleure manière de toucher quelqu'un, c'est de le critiquer sur des points qui ont de la valeur à ses yeux ; c'est ce que j'essaie de faire généralement | q                  | q                  |
| 32 Je suis quelqu'un de débrouillard, qui sait tirer partie de toutes les situations                                                                             | q                  | q                  |
| 33 Je ne renonce jamais à être moi-même, même si cela devait me conduire à ne pas être accepté(e) par les autres                                                 | q                  | q                  |
| 34 Quand je ne suis pas d'accord, je le dis, sans m'énerver, et je parviens généralement à me faire entendre                                                     | q                  | q                  |
| 35 J'essaie d'éviter d'embêter les autres, de les ennuyer                                                                                                        | q                  | q                  |
| 36 J'ai du mal à prendre parti, à choisir                                                                                                                        | q                  | q                  |
| 37 En groupe, je me sens mal à l'aise si je suis le(la) seul(e) à avoir une opinion donnée; si tel est le cas, je préfère me taire                               | q                  | q                  |
| 38 Je n'ai pas peur de parler en public                                                                                                                          | q                  | q                  |
| 39 Selon moi, la vie n'est qu'un série de rapports de force et de lutte                                                                                          | q                  | q                  |
| 40 Je n'ai pas peur de relever des défis, même s'ils comportent un risque                                                                                        | q                  | q                  |
| 41 Selon les situations, il est parfois plus utile de créer un conflit supplémentaire plutôt que de résoudre une tension                                         | q                  | q                  |
| 42 Jouer franc jeu est une bonne façon de mettre l'autre en confiance                                                                                            | q                  | q                  |
| 43 Je sais écouter les autres et je ne leur coupe pas la parole                                                                                                  | q                  | q                  |
| 44 Je mène jusqu'au bout ce que j'ai décidé de faire                                                                                                             | q                  | q                  |
| 45 Je n'ai pas peur d'exprimer mes sentiments tels qu'ils sont                                                                                                   | q                  | q                  |
| 46 Je me débrouille bien pour amener les autres à adhérer à mes idées                                                                                            | q                  | q                  |
| 47 Pour obtenir ce que je veux, il m'arrive de flatter l'autre                                                                                                   | q                  | q                  |
| 48 J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole                                                                                                                   | q                  | q                  |
| 49 J'aime bien faire de l'humour noir, de l'ironie grinçante                                                                                                     | q                  | q                  |
| 50 Je suis quelqu'un de serviable et de facile à vivre ; parfois, je me fais même un peu exploiter                                                               | q                  | q                  |
| 51 J'aime mieux observer que participer                                                                                                                          | q                  | q                  |
| 52 Je préfère m'asseoir au fond qu'au premier rang                                                                                                               | q                  | q                  |

|                                                                                                        | <i>Plutôt vrai</i> | <i>Plutôt faux</i> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 53 Je ne pense pas que manipuler les autres soit efficace                                              | q                  | q                  |
| 54 Il est maladroit de déclarer trop vite ses intentions                                               | q                  | q                  |
| 55 Je choque souvent les gens par mes propos                                                           | q                  | q                  |
| 56 Je préférerais être un loup plutôt qu'un agneau                                                     | q                  | q                  |
| 57 Manipuler les autres est souvent le seul moyen d'obtenir ce que l'on veut                           | q                  | q                  |
| 58 En général, je sais protester efficacement, sans me montrer trop agressif(ve)                       | q                  | q                  |
| 59 Je trouve que l'on ne peut vraiment résoudre un problème si l'on n'en connaît pas la cause profonde | q                  | q                  |
| 60 Je n'aime pas me faire mal voir                                                                     | q                  | q                  |

Chaque fois que vous avez répondu «Plutôt vrai» à une question, comptez 1 point. Chaque fois que vous avez répondu «Plutôt faux», comptez 0 point. Inscrivez maintenant, à côté de chacune de vos réponses, les points que vous avez obtenus.

Complétez les 4 tableaux ci-après en indiquant le nombre de points que vous avez obtenus pour chacune des phrases numérotées :

| <b>Tableau 1 :<br/>les comportements inhibés</b> | <b>Tableau 2 :<br/>les comportements agressifs</b> |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Phrase n°1 _____                                 | Phrase n°4 _____                                   |
| Phrase n°7 _____                                 | Phrase n°6 _____                                   |
| Phrase n°15 _____                                | Phrase n°10 _____                                  |
| Phrase n°16 _____                                | Phrase n°11 _____                                  |
| Phrase n°17 _____                                | Phrase n°20 _____                                  |
| Phrase n°25 _____                                | Phrase n°21 _____                                  |
| Phrase n°26 _____                                | Phrase n°28 _____                                  |
| Phrase n°35 _____                                | Phrase n°29 _____                                  |
| Phrase n°36 _____                                | Phrase n°30 _____                                  |
| Phrase n°37 _____                                | Phrase n°39 _____                                  |
| Phrase n°50 _____                                | Phrase n°40 _____                                  |
| Phrase n°51 _____                                | Phrase n°48 _____                                  |
| Phrase n°52 _____                                | Phrase n°49 _____                                  |
| Phrase n°59 _____                                | Phrase n°55 _____                                  |
| Phrase n°60 _____                                | Phrase n°56 _____                                  |

| Tableau 3 :<br>les comportements manipulateurs | Tableau 4 :<br>les comportements affirmés |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| Phrase n°3 _____                               | Phrase n°2 _____                          |
| Phrase n°5 _____                               | Phrase n°8 _____                          |
| Phrase n°9 _____                               | Phrase n°14 _____                         |
| Phrase n°12 _____                              | Phrase n°18 _____                         |
| Phrase n°13 _____                              | Phrase n°23 _____                         |
| Phrase n°19 _____                              | Phrase n°24 _____                         |
| Phrase n°22 _____                              | Phrase n°27 _____                         |
| Phrase n°31 _____                              | Phrase n°33 _____                         |
| Phrase n°32 _____                              | Phrase n°34 _____                         |
| Phrase n°41 _____                              | Phrase n°38 _____                         |
| Phrase n°42 _____                              | Phrase n°43 _____                         |
| Phrase n°46 _____                              | Phrase n°44 _____                         |
| Phrase n°47 _____                              | Phrase n°45 _____                         |
| Phrase n°54 _____                              | Phrase n°53 _____                         |
| Phrase n°57 _____                              | Phrase n°58 _____                         |

Pour chaque tableau, calculez la somme des points que vous avez obtenus et inscrivez-la ci-après dans la case prévue à cet effet :

|                                                      |                        |                      |
|------------------------------------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Tableau n°1</b> : les comportements inhibés       | <b>Total de points</b> | <input type="text"/> |
| <b>Tableau n°2</b> : les comportements agressifs     | <b>Total de points</b> | <input type="text"/> |
| <b>Tableau n°3</b> : les comportements manipulateurs | <b>Total de points</b> | <input type="text"/> |
| <b>Tableau n°4</b> : les comportements affirmés      | <b>Total de points</b> | <input type="text"/> |

Reportez maintenant vos résultats, sur le graphique ci-après, en noircissant les cases correspondant au nombre total de points que vous avez obtenus.

|    |                                   |                                    |                                     |                                           |
|----|-----------------------------------|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------|
| 15 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 14 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 13 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 12 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 11 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 10 |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 9  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 8  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 7  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 6  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 5  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 4  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 3  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 2  |                                   |                                    |                                     |                                           |
| 1  |                                   |                                    |                                     |                                           |
|    | <b>Tableau 1 :<br/>INHIBITION</b> | <b>Tableau 2 :<br/>AGRESSIVITE</b> | <b>Tableau 3 :<br/>MANIPULATION</b> | <b>Tableau 4 :<br/>AFFIRMATION DE SOI</b> |

Vous obtenez ainsi un profil de vos comportements. Plus le score est élevé, plus vous avez tendance à utiliser un comportement appartenant à la catégorie «inhibition», ou «agressivité», ou «manipulation», ou «affirmation de soi».

## DEUXIEME EVALUATION

Indiquez à quel degré les affirmations suivantes sont caractéristiques ou descriptives de votre comportement. Veuillez utiliser la cotation ci-après et mettre une note à chaque affirmation :

### Note Signification

|          |                              |                         |                                                      |
|----------|------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------|
| <b>1</b> | Très caractéristique         | Très descriptif         | Je pense ou j'agis de la sorte presque tout le temps |
| <b>2</b> | Plutôt caractéristique       | Plutôt descriptif       | Je pense ou j'agis de la sorte assez souvent         |
| <b>3</b> | Un peu caractéristique       | Un peu descriptif       | Je pense ou j'agis de la sorte quelquefois           |
| <b>4</b> | Un peu non caractéristique   | Pas vraiment descriptif | Je pense ou j'agis de la sorte rarement              |
| <b>5</b> | Plutôt non caractéristique   | Pas très descriptif     | Je ne me rappelle pas avoir pensé ou agi de la sorte |
| <b>6</b> | Vraiment non caractéristique | Pas du tout descriptif  | Je n'ai jamais pensé ou agi de la sorte              |

1. La plupart des gens me semblent être plus agressifs et défendre mieux leurs droits que moi \_\_\_\_\_ \*
2. Il m'est arrivé d'hésiter par timidité au moment de donner ou d'accepter des rendez-vous \_\_\_\_\_ \*
3. Quand la nourriture dans un restaurant ne me plaît pas, je m'en plains au serveur ou à la serveuse \_\_\_\_\_
4. Je fais attention à ne pas heurter les sentiments des autres, même lorsque je sens que l'on m'a blessé(e) \_\_\_\_\_ \*
5. Si un vendeur s'est donné beaucoup de mal à me montrer une marchandise qui ne me convient pas parfaitement, j'ai un moment difficile lorsque je dois dire non \_\_\_\_\_ \*
6. Lorsque l'on me demande de faire quelque chose, j'insiste pour en savoir la raison \_\_\_\_\_
7. Il y a des moments où je cherche une bonne et vigoureuse discussion \_\_\_\_\_
8. Je me bats pour arriver aussi bien que les autres dans ma profession \_\_\_\_\_
9. A vrai dire, les gens tirent souvent profit de moi \_\_\_\_\_ \*
10. J'ai du plaisir à entreprendre des conversations avec de nouvelles connaissances ou des étrangers \_\_\_\_\_
11. Souvent, je ne sais rien dire à des personnes séduisantes du sexe opposé \_\_\_\_\_ \*
12. J'hésiterais à téléphoner à un grand établissement de commerce ou à une administration \_\_\_\_\_ \*
13. Je préférerais poser ma candidature pour un autre travail par lettre plutôt que dans un entretien personnel \_\_\_\_\_ \*
14. Je trouve embarrassant de renvoyer une marchandise \_\_\_\_\_ \*
15. Si un parent proche et respecté est en train de m'ennuyer, j'étoufferai mes sentiments plutôt que d'exprimer cette gêne \_\_\_\_\_ \*
16. Il m'est arrivé d'éviter de poser des questions, par peur de paraître stupide \_\_\_\_\_ \*
17. Pendant une discussion serrée, j'ai souvent peur d'être bouleversé(e) au point de trembler de tout mon corps \_\_\_\_\_ \*
18. Si un conférencier réputé et respecté dit quelque chose que je pense inexact, j'aimerais que le public entende aussi mon point de vue \_\_\_\_\_
19. J'évite de discuter les prix avec les représentants et les vendeurs \_\_\_\_\_ \*
20. Lorsque j'ai fait quelque chose d'important et de valable, je m'arrange pour le faire savoir aux autres \_\_\_\_\_
21. Je suis ouvert(e) et franc(he) au sujet de mes sentiments \_\_\_\_\_
22. Si quelqu'un a répandu des histoires fausses et de mauvais goût à mon sujet, je le vois aussi vite que possible pour une explication \_\_\_\_\_
23. J'ai souvent un moment difficile lorsque je dois dire «non» \_\_\_\_\_ \*
24. J'ai tendance à contenir mes émotions plutôt que de faire une scène \_\_\_\_\_ \*
25. Je me plains lorsque le service est mal fait, dans un restaurant ou ailleurs \_\_\_\_\_
26. Souvent, je ne sais pas quoi dire lorsqu'on me fait un compliment \_\_\_\_\_ \*
27. Au cinéma, au théâtre, ou lors d'une conférence, si un couple près de moi est en train de parler à voix haute, je lui demande de se taire ou d'aller autre part \_\_\_\_\_
28. Quiconque cherche à passer devant moi dans une queue risque une bonne explication \_\_\_\_\_
29. Je suis rapide dans l'expression de mes opinions \_\_\_\_\_
30. Il y a des moments où je ne sais pas quoi dire \_\_\_\_\_ \*

Pour calculer votre score d'affirmation de soi, additionnez tout d'abord toutes les notes à côté desquelles il n'y a pas d'astérisque (phrases n° 3, 6, 7, 8, 10, 18, 20, 21, 22, 25, 27, 28, 29).

Inscrivez ce total dans le cadre ci-après :

Reprenez maintenant toutes les notes suivies d'une astérisque (phrases n°1, 2, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 19, 23, 24, 26 et 30 ). Votre tâche va consister à transformer chacune de ces notes :

Si vous aviez inscrit la note **1**, transformez-la en un **6**  
Si vous aviez inscrit la note **2**, transformez-la en un **5**  
Si vous aviez inscrit la note **3**, transformez-la en un **4**  
Si vous aviez inscrit la note **4**, transformez-la en un **3**  
Si vous aviez inscrit la note **5**, transformez-la en un **2**  
Si vous aviez inscrit la note **6**, transformez-la en un **1**

Une fois cette transformation effectuée, additionnez toutes les notes et inscrivez le total dans le cadre ci-après :

Additionnez maintenant les deux totaux calculés et inscrivez le résultat dans le cadre ci-après :

Vous connaissez maintenant votre score d'affirmation de soi.

Les personnes qui n'ont pas de difficultés particulières en affirmation de soi obtiennent généralement un score proche de 92. Les personnes qui ont des difficultés en affirmation de soi obtiennent un score proche de 126.

## Faire la différence entre un comportement inhibé, agressif, manipulateur ou affirmé

Vous venez de faire un constat d'importance : **vous êtes capable de vous comporter de manière affirmée dans toute une série de situations, privées et professionnelles, avec des personnes différentes.** Dans d'autres situations, avec d'autres personnes, vous avez tendance, au contraire, à adopter des comportements «inhibés», «agressifs» ou «manipulateurs». Ce sont ceux-là que vous souhaitez modifier.

Pour ce faire, il est important que vous vous exerciez à repérer la nature des différents comportements avec rapidité et exactitude. Vous économiserez ainsi beaucoup d'énergie et serez mieux à même de concentrer votre attention sur les comportements les plus gênants pour vous.

Dans cette perspective, vous trouverez ci-après plusieurs situations. Pour chacune d'entre elles, quatre réponses sont proposées. A vous de déterminer à quelle catégorie de comportements -«inhibés», «agressifs», «manipulateurs», «affirmés»- ces différentes réponses appartiennent. Cochez la case correspondant à votre choix.

**Situation 1 : Votre ami(e) arrive avec plus d'une heure de retard pour le repas. Il(elle) ne vous a pas averti(e) de ce retard. Vous êtes ennuyé(e). Vous dites :**

- |                                                                                                                    |                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. « Entre. Le dîner est prêt... »                                                                                 | inhibé <input type="checkbox"/><br>agressif <input type="checkbox"/><br>manipulateur <input type="checkbox"/><br>affirmé <input type="checkbox"/> |
| 2. « Ca m'ennuie d'avoir attendu une heure. J'aurais apprécié que tu me téléphones pour m'informer de ton retard » | inhibé <input type="checkbox"/><br>agressif <input type="checkbox"/><br>manipulateur <input type="checkbox"/><br>affirmé <input type="checkbox"/> |
| 3. « Tu es vraiment gonflé(e) d'arriver si tard. C'est bien la dernière fois que je t'invite ! »                   | inhibé <input type="checkbox"/><br>agressif <input type="checkbox"/><br>manipulateur <input type="checkbox"/><br>affirmé <input type="checkbox"/> |
| 4. « Tu as vu de la lumière et tu t'es dit : Tiens, si je rentrais ? »                                             | inhibé <input type="checkbox"/><br>agressif <input type="checkbox"/><br>manipulateur <input type="checkbox"/><br>affirmé <input type="checkbox"/> |

**Situation 2 : Vos parents critiquent votre compagnon(compagne), injustement selon vous. Vous dites :**

- |                                                                                                                                                                       |              |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Oh, bien sûr... Monsieur et Madame Je-sais-tout... »                                                                                                             | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                       | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                       | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                       | affirmé      | q |
| 2. « Taisez-vous ! Vous êtes tous les deux stupides et méchants ! »                                                                                                   | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                       | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                       | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                       | affirmé      | q |
| 3. « Ouais... je vois ce que vous voulez dire... »                                                                                                                    | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                       | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                       | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                       | affirmé      | q |
| 4. « Je trouve que votre critique n'est pas justifiée. Cela me touche que vous pensiez cela de lui (d'elle) et je n'ai pas le sentiment qu'il (elle) soit comme ça. » | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                       | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                       | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                       | affirmé      | q |

**Situation 3 : Un ami vous fait un compliment sur les vêtements que vous portez aujourd'hui. Vous venez de les acheter et ils vous plaisent beaucoup. Vous dites :**

- |                                                                                               |              |   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Merci J'ai vraiment 'flashé' en les voyant dans la vitrine du magasin ! »                | inhibé       | q |
|                                                                                               | agressif     | q |
|                                                                                               | manipulateur | q |
|                                                                                               | affirmé      | q |
| 2. « Tu as un service à me demander ? »                                                       | inhibé       | q |
|                                                                                               | agressif     | q |
|                                                                                               | manipulateur | q |
|                                                                                               | affirmé      | q |
| 3. « Parce que les autres jours... j'étais mal habillé(e) ? »                                 | inhibé       | q |
|                                                                                               | agressif     | q |
|                                                                                               | manipulateur | q |
|                                                                                               | affirmé      | q |
| 4. « Et bien... ce n'est pas grand chose...hmm... je les ai trouvés... aux soldes...<br>hmm » | inhibé       | q |
|                                                                                               | agressif     | q |
|                                                                                               | manipulateur | q |
|                                                                                               | affirmé      | q |

**Situation 4 : Vous êtes avec un groupe d'amis et tout le monde discute pour savoir quel film vous irez voir ce soir. Une des personnes du groupe propose un film que vous n'avez pas envie d'aller voir. Vous dites :**

- |                                                                                                                   |              |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Tu choisis toujours les films que je ne veux pas voir ! Tu ne penses qu'à toi ! Tu n'es qu'un(e) égoïste ! » | inhibé       | q |
|                                                                                                                   | agressif     | q |
|                                                                                                                   | manipulateur | q |
|                                                                                                                   | affirmé      | q |
| 2. « Je n'ai pas envie de voir ce film. Je préférerais aller voir le dernier Luc Besson. Qu'en penses-tu ? »      | inhibé       | q |
|                                                                                                                   | agressif     | q |
|                                                                                                                   | manipulateur | q |
|                                                                                                                   | affirmé      | q |
| 3. « Je n'ai pas beaucoup entendu parler de ce film. Mais si tu veux, on peut aller le voir. »                    | inhibé       | q |
|                                                                                                                   | agressif     | q |
|                                                                                                                   | manipulateur | q |
|                                                                                                                   | affirmé      | q |
| 4. « Encore une soirée ringarde en perspective ! »                                                                | inhibé       | q |
|                                                                                                                   | agressif     | q |
|                                                                                                                   | manipulateur | q |
|                                                                                                                   | affirmé      | q |

**Situation 5 : Vous venez de terminer un repas au restaurant avec un(e) ami(e). Vous appréciez beaucoup cette personne et souhaitez lui en faire part. Vous dites :**

- |                                                                                                    |              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Ca va ? »                                                                                     | inhibé       | q |
|                                                                                                    | agressif     | q |
|                                                                                                    | manipulateur | q |
|                                                                                                    | affirmé      | q |
| 2. « Tu sais, j'ai vraiment beaucoup de sympathie pour toi »                                       | inhibé       | q |
|                                                                                                    | agressif     | q |
|                                                                                                    | manipulateur | q |
|                                                                                                    | affirmé      | q |
| 3. « On ne peut pas dire que tu sois très causant(e)... »                                          | inhibé       | q |
|                                                                                                    | agressif     | q |
|                                                                                                    | manipulateur | q |
|                                                                                                    | affirmé      | q |
| 4. « Quand je pense comme je te trouvais casse-pieds la première fois que je t'ai rencontré(e) ! » | inhibé       | q |
|                                                                                                    | agressif     | q |
|                                                                                                    | manipulateur | q |
|                                                                                                    | affirmé      | q |

**Situation 6 : Vous avez acheté un pull-over ce matin. En rentrant chez vous, vous constatez qu'une maille est filée. Vous retournez au magasin, demandez à parler au vendeur qui vous a servi(e), lui montrez le défaut. Il vous rétorque que personne n'y verra rien . Vous dites :**

- |                                                                                                                                                          |              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Vous êtes sûr que cela ne se verra pas ? »                                                                                                          | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 2. « Remboursez-moi tout de suite, je n'ai pas que ça à faire ! »                                                                                        | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 3. « C'est possible... Mais je désire malgré tout que vous me l'échangiez ou que vous me le remboursiez. Je ne veux pas garder ce pull-over en l'état. » | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 4. « Et comment pensez-vous que je vais réagir ? »                                                                                                       | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                          | affirmé      | q |

**Situation 7 : Votre mère vous téléphone pour vous annoncer qu'elle viendra vous rendre visite ce soir. Vous avez d'autres projets pour la soirée, auxquels vous n'avez pas envie de renoncer. Vous dites :**

- |                                                                                                                        |              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Maman ! Je t'ai déjà vue deux fois cette semaine ! Ca suffit... Tu es toujours en train de me courir après ! »    | inhibé       | q |
|                                                                                                                        | agressif     | q |
|                                                                                                                        | manipulateur | q |
|                                                                                                                        | affirmé      | q |
| 2. « Ca m'aurait fait tellement plaisir de te voir. Mais j'ai un de ces boulots en ce moment ! Pourquoi pas demain ? » | inhibé       | q |
|                                                                                                                        | agressif     | q |
|                                                                                                                        | manipulateur | q |
|                                                                                                                        | affirmé      | q |
| 3. « Pas ce soir, maman. J'ai d'autres projets qui me tiennent à couer. »                                              | inhibé       | q |
|                                                                                                                        | agressif     | q |
|                                                                                                                        | manipulateur | q |
|                                                                                                                        | affirmé      | q |
| 4. « OK, si tu veux... A quelle heure ? »                                                                              | inhibé       | q |
|                                                                                                                        | agressif     | q |
|                                                                                                                        | manipulateur | q |
|                                                                                                                        | affirmé      | q |

**Situation 8 : Vous aimeriez que votre enfant aille chercher un paquet chez votre voisin. Vous dites :**

- |                                                                                                                                                                                          |              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Jacques, j'aimerais que tu ailles chez Monsieur Dupont prendre un paquet pour moi. J'aimerais bien que tu le fasses avant quinze heures. Es-tu d'accord de me rendre ce service ? » | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 2. « Est-ce que tu pourrais... éventuellement... si cela ne t'embête pas trop... aller chez Monsieur Dupont aujourd'hui ? »                                                              | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 3. « C'est le moment de te rendre utile ! Va chez Monsieur Dupont et ramène-moi le paquet qui m'est destiné. Pas de discussion ! Secoue-toi un peu ! »                                   | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                                          | affirmé      | q |
| 4. Vous vous adressez à votre conjoint(e) : « Tu pourrais demander à Jaques d'aller chez Monsieur Dupont ? »                                                                             | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                                                          | agressif     | q |
|                                                                                                                                                                                          | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                                                          | affirmé      | q |

**Situation 9 : Un de vos collègues vous laisse toujours une partie de son travail à faire. Vous en avez marre. Il vient juste de vous demander un nouveau service. Vous dites :**

- |                                                                                                                      |              |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. « Je suis relativement occupé(e). Mais si vraiment tu n'y arrives pas, je pourrais me débrouiller pour t'aider »  | inhibé       | q |
|                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 2. « Hors de question ! C'est le moment que tu te débrouilles tout seul. Je ne suis pas ton esclave ! »              | inhibé       | q |
|                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 3. Vous acceptez de faire le travail puis allez voir votre chef pour lui expliquer ce qui se passe et vous plaindre. | inhibé       | q |
|                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 4. « Non, Jérôme. Je ne t'aiderai pas. Je suis fatigué(e) de faire mon travail plus le tien. »                       | inhibé       | q |
|                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                      | affirmé      | q |

**Situation 10 : Vous avez un nouveau voisin. Vous avez envie de faire sa connaissance.**

- |                                                                                                                                                      |              |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---|
| 1. Vous souriez lorsque vous le rencontrez dans la cage d'escalier mais ne lui dites rien.                                                           | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 2. Vous frappez à sa porte : « Bonjour, je m'appelle .... Je suis votre voisin de pallier. Bienvenue. Je suis ravi(e) de faire votre connaissance ». | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 3. « Vous pourriez vous présenter ! »                                                                                                                | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                      | affirmé      | q |
| 4. Vous vous arrangez pour que la concierge de l'immeuble vous présente à votre nouveau voisin.                                                      | inhibé       | q |
|                                                                                                                                                      | agressif     | q |
|                                                                                                                                                      | manipulateur | q |
|                                                                                                                                                      | affirmé      | q |

## A titre de rappel...

### Comportement affirmé

- Les émotions sont exprimées
- Les cognitions sont exprimées
- On utilise le «Je...»
- On recherche un compromis
- On clarifie le comportement souhaité

### Comportement inhibé

- Les émotions ne sont pas exprimées
- Les cognitions ne sont pas dites

### Comportement agressif

- Les émotions ne sont pas exprimées ou de manière indirecte
- Le ton est «accusateur»
- On parle de l'autre et non de soi : «Tu...»

### Comportement manipulateur

- Les émotions ne sont pas exprimées directement
- Les cognitions ne sont pas exprimées directement
- On parle de l'autre et non de soi : «Tu...»
- Le ton est « méprisant », « moqueur », « disqualifiant »
- Un tiers est utilisé pour véhiculer l'information



## Corrigé de l'exercice :

|                     |                        |                        |                        |                        |
|---------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| <i>Situation 1</i>  | 1) <b>inhibé</b>       | 2) <b>affirmé</b>      | 3) <b>agressif</b>     | 4) <b>manipulateur</b> |
| <i>Situation 2</i>  | 1) <b>manipulateur</b> | 2) <b>agressif</b>     | 3) <b>inhibé</b>       | 4) <b>affirmé</b>      |
| <i>Situation 3</i>  | 1) <b>affirmé</b>      | 2) <b>agressif</b>     | 3) <b>manipulateur</b> | 4) <b>inhibé</b>       |
| <i>Situation 4</i>  | 1) <b>agressif</b>     | 2) <b>affirmé</b>      | 3) <b>inhibé</b>       | 4) <b>manipulateur</b> |
| <i>Situation 5</i>  | 1) <b>inhibé</b>       | 2) <b>affirmé</b>      | 3) <b>manipulateur</b> | 4) <b>agressif</b>     |
| <i>Situation 6</i>  | 1) <b>inhibé</b>       | 2) <b>agressif</b>     | 3) <b>affirmé</b>      | 4) <b>manipulateur</b> |
| <i>Situation 7</i>  | 1) <b>agressif</b>     | 2) <b>manipulateur</b> | 3) <b>affirmé</b>      | 4) <b>inhibé</b>       |
| <i>Situation 8</i>  | 1) <b>affirmé</b>      | 2) <b>inhibé</b>       | 3) <b>agressif</b>     | 4) <b>manipulateur</b> |
| <i>Situation 9</i>  | 1) <b>inhibé</b>       | 2) <b>agressif</b>     | 3) <b>manipulateur</b> | 4) <b>affirmé</b>      |
| <i>Situation 10</i> | 1) <b>inhibé</b>       | 2) <b>affirmé</b>      | 3) <b>agressif</b>     | 4) <b>manipulateur</b> |

## Petit pense-bête de l'évaluation des comportements

Afin d'évaluer si un comportement est ou non affirmé, vous pouvez vous aider en vous posant les questions suivantes :

1. Qu'est-ce que j'ai ressenti ?
2. Est-ce que je l'ai dit ?
3. Qu'est-ce que j'ai pensé ?
4. Est-ce que je l'ai dit ?
5. Ai-je formulé ma phrase en utilisant le «Je...» (au lieu du «Tu...») ?
6. Ce que j'ai fait correspondait-il à ce que je ressentais et/ou pensais ?

Prenez maintenant le temps de compléter un deuxième exercice.

Vous trouverez ci-après des situations que vous avez peut-être déjà vécues. Essayez de vous imaginer dans la situation décrite et donnez des réponses possibles, correspondant aux quatre catégories de comportements (affirmé, agressif, manipulateur et inhibé). Aidez-vous si besoin du «*Pense-bête de l'évaluation des comportements*».

**Situation 1 :** Vous achetez une radio dans un grand magasin. Elle est défectueuse ; vous retournez vers le vendeur...

*Réponse affirmée*

-----  
-----

*Réponse agressive*

-----  
-----

*Réponse manipulatrice*

-----  
-----

*Réponse inhibée*

-----  
-----

-----  
-----

**Situation 2 :** Votre supérieur découvre une erreur dans votre secteur. Il vous accuse d'être responsable, alors que vous savez qui a commis la faute :

*Réponse affirmée*

-----  
-----

*Réponse agressive*

-----  
-----

*Réponse manipulatrice*

-----  
-----

*Réponse inhibée*

-----  
-----

-----  
-----

**Situation 3 :** Des amis étrangers font un séjour dans votre ville. Vous êtes content(e) de les voir, mais ils arrivent tous les soirs chez vous pour dîner, et vous ressentez une certaine lassitude. Cela tombe d'autant plus mal que vous avez beaucoup de travail en ce moment et que vous êtes fatigué(e) :

*Réponse affirmée*

-----  
-----

*Réponse agressive*

-----  
-----

*Réponse manipulatrice*

-----  
-----

*Réponse inhibée*

-----  
-----

-----  
-----

**Situation 4 :** Une de vos connaissances ne cesse de monopoliser le temps de parole lorsque vous passez un moment avec elle. Il vous arrive même d’avoir l’impression qu’elle ne vous écoute pas, tant elle est rapide à vous couper la parole et à changer de sujet. Ses monologues vous fatiguent et vous ressentez de l’agacement :

*Réponse affirmée*

.....  
.....

*Réponse agressive*

.....  
.....

*Réponse manipulatrice*

.....  
.....

*Réponse inhibée*

.....  
.....  
.....

**Situation 5 :** Vous avez rendez-vous avec votre dentiste à 14h00. A 14h30, il vous annonce qu’il ne pourra pas vous recevoir, à cause d’une urgence.

*Réponse affirmée*

.....  
.....

*Réponse agressive*

.....  
.....

*Réponse manipulatrice*

.....  
.....

*Réponse inhibée*

.....  
.....  
.....  
.....

### La fiche d'auto-observation



Dans les jours à venir, soyez attentif(ve) à vos interactions avec autrui. Chaque fois que vous vous rendez compte que

- vous n’avez pas pu ou su exprimer vos émotions...
- que vous n’avez pas pu ou su verbaliser vos cognitions...

- que vos comportements ne correspondaient pas à vos émotions et/ou vos cognitions...

...prenez note de la situation en relevant les informations suivantes :

|                                   |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Date:</b>                      | Lundi 20.1., 10h00                                                                                                                |
| <b>Situation :</b>                | Madeleine m'invite à sa fête d'anniversaire                                                                                       |
| <b>Cognitions :</b>               | « Oh, non... Je n'ai pas envie de sortir ce soir ; et je ne supporte pas Madeleine et ses amis : ils sont superficiels »          |
| <b>Emotions :</b>                 | Gêne, agacement                                                                                                                   |
| <b>Comportements :</b>            | « Ca m'aurait fait tellement plaisir... C'est dommage que tu me le dises aussi tard ! J'ai déjà une sortie prévue avec des amis » |
| <b>Réactions de l'entourage :</b> | Madeleine sourit et ne dit rien                                                                                                   |

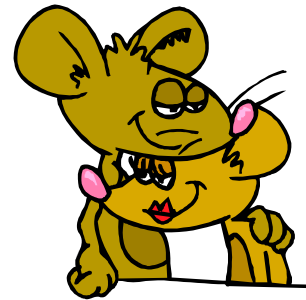
### Nota bene

Il peut être parfois fastidieux de relever chaque jour les situations où nous n'avons pas su ou pu émettre un comportement affirmé. Ces quelques minutes quotidiennes représentent cependant un gain de temps inestimable pour faire des progrès en matière d'affirmation de soi.

D'une part, cela permet de repérer les situations dans lesquelles nous nous retrouvons le plus souvent en difficulté ; une fois ces situations identifiées, nous pouvons les classer par ordre d'importance et concentrer nos efforts sur les plus difficile.

D'autre part, notre mémoire est bien vite saturée et, les jours passant, le détail des situations qui nous ont posé problème s'estompe. En les relevant dans les heures qui suivent leur survenue, nous nous offrons une chance de pouvoir les retenir et, en conséquence, les travailler plus adéquatement.

**PREMIERE ETAPE :**  
**FORMULER DES SENTIMENTS POSITIFS,**  
**DES COMPLIMENTS**



Savoir formuler des compliments d'une manière affirmée est une compétence importante. De toute évidence, il existe de nombreuses raisons pour lesquelles cette compétence a tant de poids. Parmi celles-ci, citons le fait que :

- Toute personne a besoin de connaître ce que les autres ressentent de positif à son propos et ce qu'ils apprécient dans son comportement.
- Exprimer des compliments favorise le développement d'une relation profonde et forte entre deux personnes.
- Recevoir des compliments permet de développer, de conforter la confiance en soi et le respect de soi.
- Si l'on formule des remarques négatives, ces dernières risquent moins d'être mal reçues, de blesser, ou de paraître dangereuses si elles surviennent dans le contexte d'un climat relationnel positif ; or, l'expression des compliments favorise la constitution d'un climat relationnel positif.

Si nous avons des difficultés à formuler des compliments, c'est souvent parce que nous avons appris à penser d'une manière qui interfère avec ce comportement. Il est possible que nous pensions, par exemple, que : «Je ne devrais pas avoir besoin de faire des compliments ; la manière dont je me comporte devrait suffire à exprimer ce que je ressens vis-à-vis de telle ou telle personne» ; ou que «Pourquoi le(la) complimenter ? Il(elle) est payé(e) pour faire ce

travail !» ; ou bien encore «Si je complimente telle ou telle personne, elle va se ‘reposer sur ses lauriers’ et ne plus faire d’efforts» ; ou «L’autre va se poser des questions si je formule un compliment ! Je vais avoir l’air ridicule ; l’autre risque de se demander ce que je veux de lui(d’elle) !», etc... Vous est-il arrivé de penser de la sorte ? D’autres pensées du même ordre vous ont-elles empêché(e) de formuler un compliment ? Si tel est le cas, écrivez-les ci-dessous :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Consacrons maintenant un moment à évaluer l’adéquation de ces différentes manières de penser. Pour ce faire, recherchez, dans les semaines qui viennent de s’écouler, un exemple de situation où vous avez renoncé à formuler un compliment, où vous n’avez pas pensé à le faire. En quelques mots, décrivez cette situation.

|                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><i>Situation :</i> .....</p> <p>.....</p> <p><i>Qu’est-ce que j’avais apprécié ? :</i> .....</p> <p>.....</p> <p><i>Quelle cognition m’a empêché(e)<br/>de formuler un compliment ? :</i> .....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Si aucune situation ne vous vient à l’esprit, vous pouvez imaginer la situation décrite ci-après :

|                                                                      |                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Situation :</i>                                                   | Ma boulangère m'accueille toujours avec le sourire.                                        |
| <i>Qu'est-ce que j'avais apprécié ? :</i>                            | J'ai du plaisir à m'y rendre. Son sourire me met de bonne humeur.                          |
| <i>Quelle cognition m'a empêché(e) de formuler un compliment ? :</i> | Elle risque de mal interpréter mon compliment.<br>Et elle est comme ça avec tout le monde. |

Complétez maintenant le tableau ci-dessous en essayant d'imaginer quelles seraient les conséquences potentielles si vous aviez formulé un compliment dans la situation dont vous vous êtes souvenu ou dans celle proposée.

| Conséquences négatives | Conséquences positives |
|------------------------|------------------------|
| 1. _____               | 1. _____               |
| 2. _____               | 2. _____               |
| 3. _____               | 3. _____               |
| 4. _____               | 4. _____               |
| 5. _____               | 5. _____               |
| 6. _____               | 6. _____               |
| 7. _____               | 7. _____               |
| 8. _____               | 8. _____               |
| 9. _____               | 9. _____               |
| 10. _____              | 10. _____              |

Analysez les conséquences négatives que vous avez envisagées. Sont-elles plus importantes que les conséquences positives ? Font-elles courir un danger à la personne que vous complimentez ou à vous-même ?

Voici quelques règles qui vous permettront de formuler un compliment, de manière affirmée, à la prochaine occasion :

 incérité

 rrecision

 motions

 'impliquer

### *comme Sincérité*

Complimenter quelqu'un de manière affirmée exige une bonne dose de sincérité. Sans sincérité, le compliment devient un comportement manipulateur (séduire l'autre pour obtenir quelque chose en retour) ou la manifestation d'une inhibition (complimenter l'autre uniquement par politesse, pour satisfaire aux règles sociales).

### *comme Précision*

Votre compliment se centrera sur un comportement spécifique de la personne. Il correspondra mieux à la réalité et vous aurez d'autant plus de chances que ce comportement se reproduise (souvenez-vous des renforcements positifs de votre professeur de chinois). Privilégiez le «J'ai été touché(e) par ta manière de m'écouter tout à l'heure» au lieu du «Tu es une personne fantastique» !

### *comme Emotions*

L'expression de l'émotion est au compliment ce que les herbes aromatiques sont à une sauce. Avec elle, votre compliment gagne en saveur. Reformulez vos «Je pense que tu as des talents

de peintre» par des «Je suis ému(e) par ta peinture. Je suis convaincu(e) que tu as de grands talents».



## *comme S'impliquer*

De la nature de l'implication que vous manifestez dans vos compliments découle la qualité de la relation que vous construisez avec un tiers. Cette implication commence par un «Je...». Dire à quelqu'un: «Je suis fier(fière) de ta réussite» est fort différent d'un «C'est très bien». Dans le premier cas de figure, vous permettez à votre interlocuteur de connaître avec précision l'effet qu'il produit sur vous ; dans le second cas de figure, il reste dans le doute.

### **Exercices**

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si les réponses de votre interlocuteur ne sont pas toujours affirmées, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

#### **Situation 1**

Vous venez de terminer un excellent repas qu'a cuisiné pour vous un ami. Vous souhaitez lui dire combien vous avez apprécié le dîner. Vous lui dites :

.....  
.....

Imaginez qu'il vous réponde :

« *Ce ne sont que des recettes de famille !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....

Imaginez qu'il dise ensuite :

« *Ca n'a pas donné quelque chose d'aussi bon que je l'aurais souhaité* ». Vous lui direz :

.....  
.....

Peut-être conclura-t-il par un : « *Merci, je suis content que cela t'ait plu* ».

### **Situation 2**

Votre conjoint(e) a fait 'des pieds et des mains' pour modifier ses horaires de travail afin que vous puissiez passer plusieurs soirées par semaine ensemble. Votre conjoint(e) savait que cela était important pour vous. Vous souhaitez le(la) remercier de ses efforts pour vous satisfaire. Vous lui dites :

.....  
.....

Imaginez qu'il(elle) vous réponde :

« *Tu aurais fait la même chose pour moi* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

.....  
.....

Peut-être conclura-t-il par un : « *Merci, je me réjouis que nous puissions passer ces moments ensemble* ».

### **Situation 3**

Vous retrouvez un(e) ami(e) que vous n'avez pas vu depuis 6 mois. Il(elle) a perdu une dizaine de kilos, ce qui lui va extrêmement bien. Vous souhaitez lui dire combien il(elle) a bonne mine et combien cet amaigrissement lui sied. Vous lui dites :

.....  
.....

Peut-être enchaînera-t-il(elle) par un :

« *Tu me trouvais hideux(se) avant ?* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

.....  
.....

Peut-être conclura-t-il(elle) par un : « *Merci. Tu sais, je suis terriblement content(e) d'avoir perdu mon excédent de poids* ».

### **Tâches à domicile**

Dans les jours à venir, saisissez toute occasion (au minimum une fois par jour) de formuler un compliment à des personnes proches, des membres de votre famille, vos amis, votre patron, votre médecin, votre coiffeur, etc. Relevez systématiquement ces situations en complétant les

informations de la fiche d'auto-observation ci-dessous (vous trouverez, à la fin de ce manuel, un modèle de fiche d'auto-observation que vous pouvez photocopier) :

|                      |                                                                                                             |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Situation</i>     | En quelques mots-clefs, précisez quelle était la situation dans laquelle vous avez formulé le compliment    |
| <i>Cognitions</i>    | Relevez les pensées qui vous sont venues spontanément, avant, pendant ou après la formulation du compliment |
| <i>Emotions</i>      | Indiquez quelle était votre émotion avant, pendant, ou après avoir exprimé ce compliment                    |
| <i>Comportements</i> | Notez les mots, les phrases que vous avez utilisés pour formuler ce compliment                              |
| <i>Réactions</i>     | Décrivez la manière dont a réagi la personne à laquelle vous adressiez votre compliment                     |

Si vous n'êtes pas parvenu(e) à exprimer le compliment que vous souhaitiez formuler, essayez de déterminer pourquoi et imaginez la manière dont vous pourriez le faire de façon affirmée. Ecrivez les différentes formulations qui vous paraîtraient convenir.

Observez par ailleurs les modèles de formulation des compliments que peuvent vous fournir votre entourage, votre famille, vos collègues, les acteurs d'un film, les héros d'un roman, etc. Ecrivez les formulations qui vous plaisent le plus afin de vous constituer, progressivement, une «base de données».

## DEUXIEME ETAPE :

### RECEVOIR DES SENTIMENTS POSITIFS, DES COMPLIMENTS



Etre capable de recevoir des sentiments positifs et des compliments est tout aussi important que de savoir les formuler. Un compliment, c'est l'expression d'une opinion, d'un sentiment, qui comporte une forte part de subjectivité. Si l'on vous complimente sur l'élégance de votre habillement, il ne s'agit pas là d'une valeur universelle (par exemple, d'autres personnes pourraient peut-être considérer que votre habillement est banal), mais d'un point de vue (une personne donnée apprécie votre habillement). Si vous refusez un compliment ou que vous rendez la tâche difficile à celui ou celle qui cherche à vous en offrir un, cela revient à mettre en doute sa capacité de juger les choses correctement ou son honnêteté. Dans un cas comme dans l'autre, c'est la qualité de la relation que vous entretenez avec cette personne qui en souffrira.

De nombreux freins nous empêchent de recevoir des compliments. Nous considérons que «Je n'en vaud pas la peine ; je ne le mérite pas» ; ou que «Si je montre que cela me fait plaisir, il(elle) va penser que je suis prétentieux(se)» ; ou bien encore «Accepter un compliment, c'est se mettre dans l'obligation d'en formuler un en retour», etc.

Vous est-il déjà arrivé d'envisager un compliment sous cet angle et de ne pas être en mesure de le recevoir ? D'autres cognitions vous ont-elles empêché(e) de recevoir un compliment d'une manière affirmée ? Si tel est le cas, écrivez-les ci-après :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Imaginez maintenant pour chacune des cognitions proposées ci-après des arguments en défaveur de ces cognitions, des contre-arguments mettant en évidence l'inexactitude de ces cognitions :

*Les cognitions*

*Ecrivez vos arguments*

« Je ne mérite pas ce compliment.  
Je n'ai rien fait d'extraordinaire »

« Je ne peux pas accepter ton  
compliment, sinon l'autre va penser  
que je suis imbu(e) de moi-même »

« Je me méfie de ce compliment.  
Qu'est-ce que l'autre va me demander  
en échange ? ».

Si vous avez repéré d'autres cognitions qui vous empêchent de recevoir un compliment, inscrivez-les en dessous de «*Cognitions*» et cherchez des arguments contrecarrant ce point de vue, comme vous venez de le faire pour les trois exemples ci-avant :

*Cognitions*

*Ecrivez vos arguments*

Il existe souvent une différence entre la manière dont nous jugeons les autres et celle dont nous nous jugeons. Fréquemment, nous utilisons «deux poids, deux mesures» pour évaluer les comportements d'autrui ou les nôtres. Or, chacun d'entre nous sera certainement d'accord

pour considérer que l'injustice est difficilement acceptable à longue échéance, que les hommes devraient bénéficier des mêmes droits et se soumettre aux mêmes devoirs. Essayons donc d'atteindre personnellement cet équilibre afin que le dicton «Ne faites pas aux autres ce que vous n'aimeriez pas que l'on vous fasse» puisse être complété par «Ne vous faites pas à vous-même, ce que vous n'aimeriez pas que l'on vous fasse». Partant de ce principe, voici quelques règles qui vous permettront de recevoir un compliment, de manière affirmée, à la prochaine occasion :



aleur



ccepter



'impliquer



ransparence



motions



*comme Valeur*

Tout individu présente des qualités et des défauts. C'est aussi vrai pour vous. Reconnaître sa propre valeur, ses qualités, est un pas important de l'apprentissage de l'affirmation de soi et de la réception des compliments en particulier. L'excès de modestie conduit systématiquement à un sentiment de frustration et enclenche le cercle vicieux des comportements inhibés.



### *comme Accepter*

Ce qui est vrai pour un individu ne l'est pas forcément pour l'autre. La «Vérité Absolue» n'existe pas. Donc, tout compliment comporte une part de subjectivité. Ce n'est certainement pas une raison suffisante pour refuser de considérer qu'il est *une* vérité (parmi toutes les vérités possibles) et d'en profiter.



### *comme S'impliquer*

Toute implication commence par un «Je...». Dire «Je suis touché(e)» n'est pas pareil à «Tu es gentil(le)». La première formulation initie ou entretient une qualité relationnelle plus satisfaisante et constructive.



### *comme Transparence*

La transparence est le résultat d'un fonctionnement clair. Si vous êtes d'accord avec le compliment, pourquoi ne pas le dire ? Si tel n'est pas le cas ou ne l'est que partiellement, pourquoi s'empêcher de le formuler clairement, de manière affirmée ? Se comporter avec transparence, c'est prendre le risque d'oser être soi-même.



### *comme Emotions*

L'expression des émotions est la condition sine qua non du bien-être. Elle est l'étape indispensable à franchir pour que les interactions entre les cognitions et les comportements puissent être fluides. S'empêcher d'exprimer (de manière affirmée) ses émotions est le meilleur moyen de créer son propre malheur.

## Exercices

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si votre interlocuteur ne se comporte pas toujours de manière affirmée, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

### Situation 1

Vous avez fait une présentation en classe/dans un colloque/à un groupe d'amis/lors d'une réunion de famille, hier après-midi. Votre présentation était de qualité. Vous aviez passé pas mal de temps à trouver les moyens de la rendre attractive et intéressante pour votre «public». Un des auditeurs vous complimente aujourd'hui pour votre présentation. « *C'était très intéressant ce que vous avez dit hier. J'ai vraiment apprécié* ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *Vous avez dû beaucoup vous renseigner sur le sujet. C'était la meilleure présentation à ce propos à laquelle j'ai assisté* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

### Situation 2

Vous avez emmené votre neveu de dix ans et un de ses amis au cirque. Cet ami vous remercie en vous disant : « *Monsieur/Madame, c'était vraiment gentil de votre part de m'emmener avec vous au cirque* ». Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'il vous réponde :

« *Ma mère vous remercie aussi. Elle était très contente pour moi que je puisse voir le spectacle* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

.....  
.....  
.....

Peut-être conclura-t-il par un : « *Vraiment, merci beaucoup* ».

### Situation 3

Vous êtes toujours très attentif(ve) à ne pas rater les anniversaires de vos amis. Une de vos bonnes amies vous téléphone pour vous exprimer sa reconnaissance à ce propos. Elle vous dit : « *Je t'appelle pour te remercier pour ta carte d'anniversaire. Tu te souviens toujours de la date ! Je ne sais pas comment tu fais !* ». Vous lui répondez, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'il(elle) vous rétorque :

« *C'est tellement chouette de savoir que quelqu'un pense à soi ! J'ai vraiment été touchée par ta carte* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

.....  
.....  
.....

### Tâches à domicile

Dans les jours à venir, saisissez toute occasion de recevoir un compliment aussi mal formulé soit-il, de la part des personnes proches, des membres de votre famille, de vos amis, de votre patron, de votre médecin, de votre coiffeur, etc. Relevez systématiquement ces situations en complétant une fiche d'auto-observation.

Si vous n'êtes pas parvenu(e) à recevoir le compliment de manière affirmée, imaginez comment vous auriez pu le faire et écrivez les différentes formulations qui vous paraîtraient convenir.

Observez par ailleurs les modèles de réception des compliments que peuvent vous fournir votre entourage, votre famille, vos collègues, les acteurs d'un film, les héros d'un roman, etc. Ecrivez les formulations qui vous plaisent le plus afin de vous constituer, progressivement, une «base de données».

### **TROISIEME ETAPE :**

### **FORMULER DES DEMANDES**



Chaque être humain a le droit de demander quelque chose à quelqu'un : une faveur, un soutien, une aide, ou un changement. Il s'agit d'un droit, mais aussi d'une «obligation» car nul n'est auto-suffisant : nous avons tous, à un moment ou un autre, besoin de l'aide d'autrui. Avoir le droit de formuler une demande n'implique cependant pas que l'autre soit obligé d'y répondre favorablement ; peut-être décidera-t-il de ne pas satisfaire la demande ou demandera-t-il un délai de réflexion. Quoi qu'il en soit, il est responsable de sa réponse, comme vous êtes responsable de votre demande et de respecter sa prise de position.

Souvent, nous sommes court-circuités dans nos demandes car nous imaginons qu'en les formulant, nous contraignons l'autre à y répondre favorablement ; de même, nous imaginons parfois qu'à partir du moment où nous avons demandé quelque chose, il va de soi que l'autre devra y répondre favorablement, comme si notre besoin ou notre souhait primait sur les besoins et souhaits de l'autre. Finalement, il nous arrive peut-être aussi de ne pas oser formuler une demande car nous craignons d'être redevables, par la suite.

Vous est-il arrivé de renoncer à demander quelque chose à quelqu'un par crainte de le contraindre, de ne pas accepter qu'il ou elle puisse opposer un refus à votre demande, par peur de devoir lui «rendre la pareille» ? D'autres cognitions vous freinent-elles pour formuler vos demandes ? Si tel est le cas, écrivez-les ci-dessous. Puis, cherchez des contre-arguments pour chacune d'entre elles.

**Cognitions**

« Si je lui demande cela, il(elle)  
sera contraint(e) de la faire »

**Contre-Arguments**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

« Si je demande quelque chose,  
c'est que j'en ai besoin ; je ne  
peux donc accepter un refus »

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

« Si je demande quelque chose à  
quelqu'un, je lui en serai redevable »

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Cognitions**

« \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ »

**Contre-Arguments**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

**Cognitions**

« \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ »

**Contre-Arguments**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

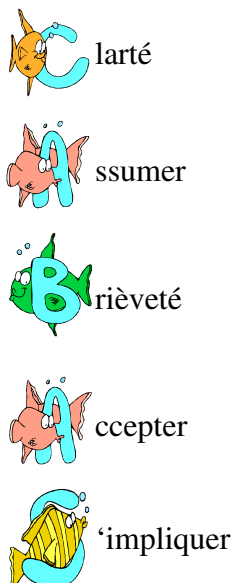
**Cognitions**

« \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ »

**Contre-Arguments**

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Formuler une demande de manière affirmée nécessite de respecter certaines règles :



Il est impératif que vous utilisiez un langage clair et direct pour formuler votre demande. Noyer une demande dans un océan de mots conduit l'interlocuteur à se poser la question : «Mais, que veut-il(elle) au juste ?». La réponse qu'il(elle) vous apportera risquerait dès lors de dépendre de l'interprétation qu'il(elle) aura faite de votre demande.



Pour formuler clairement une demande, nous devons déterminer ce dont nous avons besoin. Il peut être utile de se poser quelques questions préalables :

- « Ce que je souhaite demander est-il du ressort de la personne à laquelle je m'adresse ? »
- « Quelle(s) est(sont) mon(mes) intention(s) en demandant ceci ? »
- « Quel(s) est (sont) le(s) comportement(s) que je souhaite voir l'autre adopter ? »

Demander à quelqu'un qui a beaucoup de peine à être à l'heure aux rendez-vous de ne plus jamais être en retard n'a aucune chance d'aboutir. Si mon intention est d'exprimer ma colère et ma frustration dans ces moments où je l'attends, autant le formuler directement. Peut-être pourrais-je lui demander de me téléphoner lorsqu'il constate qu'il sera en retard ?



### *comme Brièveté*

Une demande à la fois... telle est la devise. Formuler un maximum de demandes en un minimum de temps est le meilleur moyen de n'en voir satisfaire aucune.



### *comme Accepter*

Tous les gagnants du Loto ont joué... Mais jouer n'implique pas que l'on va gagner. Il en va de même lorsque l'on formule une demande. Avoir le droit de demander quelque chose à quelqu'un ne signifie pas que l'autre a l'obligation de nous satisfaire.



### *comme S'impliquer*

Les demandes «universelles» n'existent pas : les employés ne «doivent» pas faire des heures supplémentaires, les maris ne «doivent» pas faire la vaisselle, les enfants ne «doivent» pas se tenir tranquilles à l'école, et ainsi de suite. Par contre, nous pouvons demander, en tant qu'individu avec des besoins spécifiques, dans un contexte spécifique, à chacune de ces personnes de nous rendre un service, de nous apporter de l'aide, ou de respecter une règle favorisant le bien-être de tous. Une demande est donc toujours personnelle : elle est donc exprimée par un «Je...».

## Exercices

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si votre interlocuteur ne se comporte pas toujours de manière affirmée, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

### Situation 1

Vous partez en vacances pour quinze jours samedi prochain. Vous souhaitez demander à votre voisin d'arroser vos plantes pendant votre absence et de « jeter un coup d'œil » sur votre appartement.

Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *J'ai peur de faire crever vos plantes. Je n'ai pas la 'main verte'* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Votre voisin:

« *Je détesterais que quelque chose arrive pendant votre absence et que vous me jugiez responsable* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Finalement : « *OK, je vais m'en occuper. Quand est-ce que vous partez ?* »

**Nota bene.** Vous aurez remarqué que, dans cet exemple de situation, le voisin semble penser à voix haute. Tant qu'il ne refuse pas clairement, il est tout à fait justifié que vous insistiez en lui fournissant les éléments d'informations dont il a besoin. Si toutefois vous aviez l'impression que votre voisin n'ose pas vous répondre franchement par la négative, dites-le lui : « Je ne suis pas très sûr(e) : est-ce que vous êtes en train de me dire non -ce que j'accepterais tout à fait- ou est-ce que je ne vous ai pas donné suffisamment d'informations pour que vous puissiez répondre à ma demande, favorablement ou non ? »

### Situation 2

Vous faites partie d'une association de bénévoles animant une maison de quartier chaque soir de la semaine. Selon le planning, vous devriez assurer l'animation de mardi soir prochain. Or, des amis vous ont annoncé leur visite ce soir-là et vous avez envie de les rencontrer et de leur consacrer votre soirée. Vous devez demander à un autre animateur de vous remplacer ce soir-là.

Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Il vous répond : « *J'aime mieux animer le jeudi soir* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Votre collègue : « *OK, je vais m'organiser* »

### Situation 3

Vous avez rédigé un rapport pour votre supérieur la semaine passée. Malheureusement, vous avez laissé passer plusieurs étourderies et votre supérieur vous en fait la remarque en vous demandant d'apporter les corrections nécessaires. Vous vous rendez compte qu'il vous manque certaines informations pour satisfaire à sa demande et avez besoin de son aide.

Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Il rétorque alors :

« *Je n'ai pas le temps, je suis très occupé* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Votre supérieur :

« *Je suis sûr(e) que vous pouvez vous débrouiller tout(e) seul(e)* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Finalement : « *OK, prenez une chaise et regardons cela* »

## ***Tâches à domicile***

Listez une dizaine de demandes que vous souhaiteriez formuler à un membre de votre entourage, votre supérieur hiérarchique, votre partenaire, vos enfants, vos collègues, votre facteur, une administration, etc.

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_
7. \_\_\_\_\_
8. \_\_\_\_\_
9. \_\_\_\_\_
10. \_\_\_\_\_

Sélectionnez celle qui vous paraît la plus simple à réaliser. Essayez de vous imaginer en situation et rédigez la manière dont vous pourriez formuler votre demande (vérifiez qu'elle corresponde au « CABAS »).

Testez maintenant votre formulation dans la réalité et complétez une fiche d'auto-observation.

Choisissez maintenant une deuxième situation, puis une troisième, et ainsi de suite, dans votre liste et procédez de la même manière. Exercez-vous au minimum une fois par jour à formuler une demande.

Si vous n'êtes pas parvenu(e) à formuler de manière affirmée une des demandes que vous aviez sélectionnées, analysez «ce qui a fonctionné» et «ce qui n'a pas fonctionné» dans votre formulation (vous pouvez vous aider du «CABAS») et écrivez une nouvelle formulation corrigée. Testez votre demande ainsi formulée et remplissez une nouvelle fiche d'auto-observation.

Observez par ailleurs les modèles de formulation des demandes que peuvent vous fournir votre entourage, votre famille, vos collègues, les acteurs d'un film, les héros d'un roman, etc. Ecrivez les formulations qui vous plaisent le plus afin de vous constituer, progressivement, une «base de données».

## QUATRIEME ETAPE :

### OPPOSER UN REFUS



«Si seulement j'avais dit non !». Vous est-il déjà arrivé de penser de la sorte ? De vous dire que vous êtes trop gentil(le), que vous avez été manipulé(e), abusé(e) ? Avez-vous éprouvé à un moment ou un autre cette amertume, ces regrets, cette frustration, cette colère d'avoir été «embarqué(e)» dans quelque chose qui ne vous convenait pas ? Alors ce qui suit pourrait bien vous intéresser !

Quelqu'un vous demande quelque chose ? C'est son droit le plus strict. Et vous, vous êtes absolument libre de répondre positivement ou non à cette demande. Il n'existe aucune contrainte sociale ni morale qui vous obligerait à agir différemment. Les seules contraintes en la matière sont celles que vous vous êtes fixées. Il s'agit d'incriminer les «Ca paraît tellement raisonnable, je ne peux pas refuser», «Je serais immonde, après tout ce qu'il(elle) a fait pour moi de ne pas lui rendre ce service !», «C'est plus facile de le(la) satisfaire que de l'affronter si je refusais», ou les «Si je le(la) déçois, je risque de perdre son affection». Nous sommes nos meilleurs bourreaux... et donc, nos meilleures victimes...

Donnons-nous donc un petit coup de main ! Choisissez, parmi les cognitions ci-avant, ou d'autres qui n'auraient pas été citées, celle qui vous paraît être assez souvent la vôtre et vous empêche d'opposer un refus. Ecrivez-la ci-dessous :

.....  
.....

Essayez maintenant de vous imaginer que, malgré cette pensée, vous refusiez une demande qui vous serait formulée. Que se passerait-il ? Décrivez cette conséquence en quelques mots :

.....

.....

.....

Imaginez maintenant que la conséquence que vous craignez et que vous venez d'écrire se produise. Que se passerait-il ensuite ? Décrivez cela en quelques mots :

.....

.....

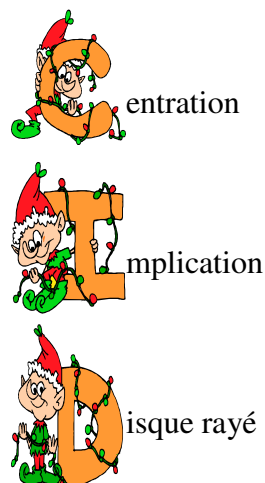
.....

Vous pouvez continuer ainsi, aussi loin que vous le jugez adéquat, en imaginant à chaque étape ce qui se passerait si la dernière conséquence envisagée se produisait dans la réalité. Vous vous rendrez compte, à un moment ou un autre, que vous venez de créer le meilleur scénario de film d'horreur qui ait jamais été écrit !

Souvenez-vous de l'interdépendance existant entre nos cognitions, nos émotions et nos comportements. Si je me dis, par exemple *«Je risque de perdre son affection si je n'accepte pas sa demande»*, je vais, fort probablement, éprouver un sentiment d'anxiété. A son tour, ce sentiment me conduira à imaginer les conséquences de cette perte d'affection ; je verrai peut-être alors défiler des images emplies d'éléments négatifs (croiser la personne et constater qu'elle détourne la tête, subir ses remarques acerbes, perdre certains privilèges qu'elle m'accordait, etc.). L'impact de ces images sur mes émotions conduira à l'augmentation de

mon anxiété ; je sentirai peut-être une bouffée d'angoisse m'envahir. Et ainsi de suite... Ce processus porte un nom : le *scénario catastrophe*.

Nos scénarios catastrophes nous conduisent souvent à inhiber des réactions ou des comportements adéquats par rapport à la situation et respectueux de nous-mêmes et des autres. En prenant conscience de nos scénarios catastrophes, en analysant la probabilité qu'ils se déroulent, nous nous donnons les moyens d'en affaiblir l'impact. Il nous reste encore à formuler notre refus de manière affirmée ; voici quelques règles :



Le refus est le résultat d'une décision que l'on est en mesure de prendre à partir du moment où l'on est en possession des éléments nécessaires à notre réflexion. Ce qui nécessite de franchir plusieurs étapes :

- « *Ai-je bien compris ce qui m'est demandé* » ? Si tel n'est pas le cas, je demande des compléments d'information, autant que nécessaires.
- « *Qu'est-ce que je ressens face à cette demande* » ? Si je suis choqué(e), interloqué(e), gêné(e), ennuyé(e), etc. je peux : (1) soit l'exprimer, (2) soit différer le moment où je donnerai ma réponse.
- « *Est-ce que je suis en mesure de donner une réponse maintenant ?* ». Si je ne parviens pas à me positionner, que je ne sais pas si je souhaite donner une suite favorable ou non à cette demande, je peux : (1) l'exprimer et/ou (2) demander un délai de réflexion.

Ce n'est qu'à partir du moment où nous sommes au clair face à la demande que l'on nous a faite et à la réponse que nous souhaitons y apporter que nous pouvons le formuler adéquatement et faire respecter notre décision.



### ***comme Implication***

Dire «Je...», exprimer ses émotions et/ou ses cognitions sont des règles omniprésentes dans l'affirmation de soi. Elles représentent les bases de tout comportement affirmé, quelle que soit la situation. Il en va de même dans l'expression d'un refus : privilégiez toujours le « *Je ne veux plus te prêter d'argent* » au « *Tu es un profiteur* ».

Cette implication a toutefois une limite : elle n'exige pas de justifications. En effet, nous serons probablement tentés, lorsque nous formulerons notre refus, de le justifier par toute une série de «bonnes raisons» et d'«arguments». Généralement, nous utilisons ces moyens pour nous déculpabiliser de notre réponse négative et pour faciliter la réception de notre refus. Malheureusement, il nous arrive d'inventer ces «bonnes raisons» ou ces «arguments», quitte à

déformer la réalité ou à la fabriquer de toutes pièces. Le résultat n'est pas très glorieux : alors que nous voulions nous protéger, nous nous ouvrons la porte de la culpabilité et de sa suite : honte, gêne, malaise... surtout si l'autre découvre la supercherie...



### *comme Disque rayé*

Il est de bonne guerre qu'une personne qui vient de se voir refuser quelque chose cherche encore à l'obtenir, en réitérant sa demande, en utilisant des comportements manipulateurs, ou en se montrant agressive. C'est son droit. Mais c'est de notre devoir et de notre responsabilité de faire respecter notre refus. Face à une demande insistante, il s'agit de répéter le refus. C'est la technique du *disque rayé*. Les études montrent qu'il suffit généralement de répéter un refus à deux reprises pour qu'il puisse être entendu.

## **Exercices**

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si votre interlocuteur ne se comporte pas toujours de manière affirmée, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

### **Situation 1**

Un collègue de travail ne cesse de vous emprunter de petites sommes d'argent, une fois pour boire un café, une autre fois pour le parcomètre, ou pour s'acheter un sandwich. A ce jour, il vous doit une cinquantaine de francs. Vous décidez de ne plus lui prêter d'argent même si, au fond, vous n'avez pas besoin de ces cinquante francs et que vous avez toujours, dans votre porte-monnaie, la somme qu'il vous demande. Voici venir votre collègue : « *Salut ! Comment vas-tu ? Dis-moi... Je viens de me rendre compte que j'ai laissé mon porte-monnaie dans mon bureau ; est-ce que tu pourrais m'avancer cinq franc ? Je meurs de faim et j'aimerais m'acheter un sandwich !* »

Formulez votre refus de manière affirmée :

.....  
.....

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *Mais... Je te les rendrai* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....

Votre collègue:

« *Et bien, dis donc, on ne peut pas dire que tu me fasses confiance ! C'est agréable !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....

Votre collègue de rajouter : « *Si tu me demandais de te prêter cinq francs, je te les donnerais, moi !* ». Que répondez-vous, de manière affirmée ?

.....  
.....

Votre collègue : « *Qu'est-ce que tu es radin ! Allez, au moins deux francs... ?* ». Vous dites :

.....  
.....

Votre collègue : « *Salut... A une prochaine...* »

## **Situation 2**

Votre partenaire et vous avez décidé de passer la soirée ensemble, entre « quatre yeux ». En fin d'après-midi, vous allez tous deux dire bonjour à ses parents. Vers 18h00, vous annoncez votre départ. Belle-maman et beau-papa vous proposent de rester pour dîner. Votre belle-mère :

« *Vous n'allez pas rentrer maintenant ! C'est beaucoup trop tôt. Et puis ça nous ferait tellement plaisir de passer la soirée avec vous ! J'ai cuisiné votre plat préféré.* » Vous refusez, de manière affirmée :

.....  
.....

Imaginez qu'elle poursuive par un:

« *J'aimerais tellement que vous restiez. Ca nous ferait plaisir !* ». Vous répondez :

.....  
.....

Votre belle-mère:

« Tout est déjà prêt ! Je me suis levée ce matin à 8h00 pour vous faire à manger ! Vous n'allez quand même pas me laisser avec tout ça sur les bras ? ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....

Votre belle-mère de rajouter : « Je commence à me poser des questions. Vous venez de plus en plus rarement à la maison et quand vous venez, c'est pour vous enfuir comme deux voleurs. Je peux savoir ce que je vous ai fait ? ». Que répondez-vous, de manière affirmée ?

.....  
.....

Votre belle-mère : « Je peux comprendre que vous ayez envie de passer la soirée seuls, tous les deux. J'espère que nous pourrions nous fixer prochainement un autre rendez-vous »

### **Situation 3**

Deux jeunes étudiants vous accostent sur le parking où vous venez de garer la voiture. Ils vous proposent de nettoyer vos vitres et d'être rémunérés comme bon vous semble pour leur travail. Cet argent servira à financer leur voyage d'études de fin d'année. Hier après-midi, vous vous êtes rendu(e) dans un « Car Wash » et vos vitres sont absolument étincelantes. Vous n'êtes donc pas intéressé(e) par leur proposition.

Les deux étudiants : « Bonjour ! Nous sommes étudiants et nous cherchons à financer notre voyage d'études en nettoyant des vitres. Avec nous, tout brille ! N'hésitez pas à nous confier votre voiture ! » Vous refusez en disant :

.....  
.....

Imaginez qu'ils poursuivent par un :

« Ca ne vous coûtera pas cher ! Et puis, ça ne peut que lui faire du bien, à votre voiture ! ». Vous rétorquez :

.....  
.....

Les deux étudiants :

« Si vous ne voulez vraiment pas que l'on nettoie votre voiture, aidez-nous au moins par une petite pièce ! Il ne nous manque que dix francs pour terminer notre journée ! ». Vous dites :

.....  
.....

## ***Tâches à domicile***

Dans les jours qui viennent, exercez-vous à refuser de satisfaire aux demandes que l'on vous formule, soit parce que vous ne souhaitez pas répondre favorablement à la demande, soit pour le plaisir de l'exercice (informez ensuite la personne à laquelle vous aurez opposé un refus de vos intentions).

Complétez, pour chaque situation de refus, une fiche d'auto-observation.

Si vous n'êtes pas parvenu(e) à formuler de manière affirmée un refus, analysez «ce qui a fonctionné» et «ce qui n'a pas fonctionné» dans votre formulation (vous pouvez vous aider du «CID») et écrivez une nouvelle formulation corrigée.

Observez par ailleurs les modèles de formulation des refus que peuvent vous fournir votre entourage, votre famille, vos collègues, les acteurs d'un film, les héros d'un roman, etc. Ecrivez les formulations qui vous plaisent le plus afin de vous constituer, progressivement, une «base de données».

**CINQUIEME ETAPE**

**FORMULER DES SENTIMENTS NEGATIFS,  
DES CRITIQUES**



Connaissez-vous le principe de la marmite à vapeur ? Il s'agit d'un récipient muni d'un couvercle spécialement conçu pour laisser la vapeur s'échapper par petites doses, tout en maintenant une pression suffisante pour y cuire les aliments. Si ce couvercle est mal vissé, la pression au sein de la casserole devient si forte qu'elle finit par le faire sauter.

Nous fonctionnons souvent comme des marmites à vapeur. Nous accumulons toutes les petites frustrations, les irritations, les déceptions, les colères, etc. qui, prises séparément, nous paraissent anodines, mais additionnées les unes aux autres nous mettent «sous pression». Il arrive alors que nous «explosions», entraînant des dommages pour nous-mêmes et pour autrui.

Par analogie avec la marmite à vapeur, nous pouvons améliorer notre «évacuation de la pression» en formulant de manière constructive et affirmée nos critiques, nos reproches, nos sentiments négatifs vis-à-vis d'autrui. Si nous y parvenons, nous sommes mieux à même d'évacuer nos tensions au fur et à mesure et nous favorisons la probabilité que l'autre adopte des comportements moins gênants pour nous (revoir, si besoin, les processus d'apprentissage).

Pour formuler une critique de manière affirmée, voici quelques points de repère :

 précision

 motion

 'impliquer

 ransparence

 *comme Précision*

Pour tuer une mouche, il n'est pas nécessaire d'utiliser un bazouka. Pour formuler une critique non plus... Centrez-vous sur un point précis qui vous dérange, contentez-vous de ne parler que de ce point, et dites-le en un minimum de mots.

 *comme Emotion*

Concentrez-vous sur l'émotion qu'a produit le comportement de l'autre et qui vous conduit à formuler une critique. Verbalisez-la. Il est important que votre interlocuteur puisse connaître l'impact de son comportement sur vous pour évaluer adéquatement quelles attitudes changer.

 *comme S'impliquer*

A priori, dire à l'autre «Tu es un imbécile» nous semble mieux exprimer la colère que nous éprouvons. Or, cette manière de présenter la réalité est du registre de l'agressivité et ne

conduit pas à grand chose de constructif. En fait, si nous essayons de rester au plus près de ce qui se passe en nous, c'est le «Je suis en colère contre toi» qui prime. Là encore, se centrer sur ses émotions, rester objectif en admettant que toute critique, tout reproche, toute gêne que nous exprimons sont empreints de notre subjectivité, et adopter des formulations de type «Je... ressens... ceci... à cause de tel comportement», sont primordiaux.



Exprimer une critique implique souvent que nous sommes déçus, gênés, irrités, en colère, et ainsi de suite. Si nous exprimons nos émotions, nous utiliserons des mots pour définir ce que nous ressentons. Mais cela ne suffit pas : il est important que notre attitude, notre regard, le ton de notre voix -en d'autres termes tous nos comportements non verbaux- correspondent à ce que nous disons. Dire : « Je suis en colère contre toi » avec un grand sourire ou en se montrant parfaitement calme, est le meilleur moyen de ne pas réussir à faire passer le message : en effet, l'être humain est ainsi fait qu'il privilégie toujours ce qui est montré à ce qui est dit.

## ***Exercices***

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si votre interlocuteur ne se comporte pas toujours de manière affirmée, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

### ***Situation 1***

Trois fois de suite, votre patron vous a convoqué(e) pour une réunion de travail très tôt le matin, 45 minutes avant l'heure à laquelle vous commencez habituellement. Les trois fois, il

vous a appelé(e) par téléphone pour annuler le rendez-vous, alors que vous étiez déjà sur votre lieu de travail. Votre patron vous dit : « *Madame/Monsieur...., je vous propose que nous nous retrouvions demain matin à 7h30* ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *C'est très important que nous nous rencontrions* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Votre patron :

«*Vous avez raison. La prochaine fois, si je ne peux pas être présent, je vous appellerai le soir avant* ».

### **Situation 2**

Votre boulanger vous a vendu, hier, du pain qui n'était pas à la hauteur de ce qu'il avait l'habitude de faire. Il manquait même de sel. Vous décidez de lui en parler. Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Le boulanger vous répond :

« *Du pain c'est du pain ! Il ne devait pas être si mauvais que ça, puisque vous l'avez mangé !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Votre boulanger :

«*Je ne peux pas toujours être partout moi. Si vous saviez les difficultés que j'ai à trouver un apprenti digne de ce nom !* ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Votre boulanger de conclure :

«*Je comprends que vous soyez déçu(e). Allez, aujourd'hui c'est ma tournée : je vous offre votre demi-livre, et deux croissants pour le petit déjeuner !* »

### **Situation 3**

Vous partagez votre appartement avec un co-locataire. Afin d'entretenir les lieux, vous avez décidé de faire un tournus pour la vaisselle. Malgré ce contrat passé entre vous deux, il

s'avère que vous vous retrouvez à faire la vaisselle pratiquement cinq soirs sur sept. Vous lui dites :

.....  
.....

Votre co-locataire vous répond :

*« Tu te doutes bien que ce n'est pas par hasard ou pour t'embêter... Je n'ai tout simplement pas eu le temps ».* Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....

Votre co-locataire :

*« Tu ne vas quand même pas faire une montagne pour trois assiettes qui traînent ».* Vous lui répondez :

.....  
.....

Votre co-locataire de conclure :

*« OK... Pour me racheter, c'est moi qui m'occuperai de la vaisselle ces quinze prochains jours! »*

### ***Tâches à domicile***

Prenez un moment pour réfléchir aux critiques, aux reproches que vous auriez aimé faire ces derniers jours et que vous n'avez pas pu ou formuler de manière affirmée. Inscrivez-les ci-dessous :

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....

Choisissez-en un, celui qui vous paraît le plus facile à formuler. Mettez-vous devant votre miroir, et formulez votre critique en observant vos comportements verbaux et non verbaux. Formulez ensuite cette critique à la personne concernée et complétez votre fiche d'auto-observation. Recommencez l'opération avec la critique suivante, sans oublier de compléter à chaque essai une nouvelle fiche d'auto-observation.

## SIXIEME ETAPE

### RECEVOIR DES SENTIMENTS NEGATIFS, DES CRITIQUES



Parmi les critiques que l'on peut recevoir, il en existe de trois types : les «justifiées», les «injustifiées», les «floues». A chacune de ces catégories de critiques correspond une manière de répondre. Mais aucune critique n'est justifiée, injustifiée ou floue en elle-même. C'est vous et vous seul(e) qui pouvez déterminer à quelle catégorie elle appartient, en vous basant sur votre opinion et sur les critères exposés ci-après.

Vous considérerez que la critique est *justifiée* si elle est centrée sur un de vos comportements (et non sur votre personne) et/ou que vous êtes d'accord avec ce que l'on vous reproche. Si, par exemple, vous avez de la difficulté à être à l'heure aux rendez-vous et que l'on vous en fait le reproche, vous pourrez dire : «C'est vrai, je m'en rends bien compte et cela me met mal à l'aise : je ne parviens pas à être à l'heure malgré tous les efforts que je fais.»

Vous considérerez que la critique est *injustifiée* si elle est centrée sur votre personne (et non sur l'un de vos comportements) et/ou que vous n'êtes pas d'accord avec ce que l'on vous reproche. Si, par exemple, votre patron vous reproche d'être un tire-au-flanc, alors que vous avez assumé votre cahier des charges, vous pourrez rétorquer : «Je ne suis pas d'accord avec ce que vous dites. J'ai fait tout le travail que vous m'avez demandé. Je suis blessé(e) par cette remarque.»

Vous considérerez que la critique est *floue* si elle est centrée sur votre personne (au lieu d'être centrée sur l'un de vos comportements) et/ou que vous ne comprenez pas la raison pour laquelle vous recevez ce reproche et/ou que vous avez le sentiment que l'autre est de mauvaise foi, vous manipule. Si, par exemple, vous rentrez chez vous et que votre conjoint(e) vous agresse, vous reprochant de n'avoir pas rangé la vaisselle, de n'avoir pas donné à manger au chat et de n'avoir pas fait le lit ce matin, vous pourrez lui répondre : «Tout ça est exact. Mais je ne comprends pas ce qui se passe: pourquoi me foncer dessus de la sorte? Je me sens agressé(e)».

## LES CRITIQUES JUSTIFIEES

Pour répondre à une critique *justifiée*, rappelez-vous des points suivants :



'impliquer



ffirmation de soi négative



compromis



*comme S'impliquer*

Encore et toujours... Utilisez le «Je...» plutôt que le «Tu ...». Il est plus constructif de dire : «Je me rends bien compte que...» plutôt que «Tu as raison...». N'hésitez pas à donner des informations sur ce que vous ressentez et pensez : personnalisez votre «Je...».



## *comme Affirmation de soi négative*

Personne n'est parfait. Donc, tout le monde commet des erreurs, est moins performant sur un point ou un autre. Pourquoi ne pas l'admettre et le reconnaître ? C'est le principe de *l'affirmation de soi négative*.

Reconnaître ses faiblesses, ses lacunes, présente bien des avantages. Premièrement, cela permet de soulager celui qui a pâti de notre incompétence dans un domaine ou l'autre. Ne dit-on pas : «Faute avouée à moitié pardonnée» ?. Souvenez-vous d'une situation où vous avez reproché à quelqu'un un reproche un comportement ou une attitude qu'il avait eus à votre égard, et où cette personne s'est montrée capable de reconnaître ses torts et de s'en excuser. Arrivez-vous à retrouver le sentiment de soulagement, d'avoir été compris, d'une première étape de réparation, que vous avez alors éprouvé ?

Deuxièmement, si nous nous montrons capables de reconnaître nos erreurs, nos lacunes, nos manquements, nous serons mieux à même de mettre en place des stratégies pour nous améliorer. Comment changer quelque chose que l'on ne connaît même pas ?

Troisièmement, être capable de reconnaître ses erreurs et de le dire à la personne concernée favorisera certainement plus la réparation de la relation -ce qui renforcera sa qualité- que si vous aviez laissé les blessures infligées –même involontairement- sans soin.



## *comme Compromis*

Cette dernière étape est facultative et dépend de ce que vous souhaitez changer ou non dans vos comportements. Si vous souhaitez modifier votre façon d'être, si vous souhaitez diminuer les conséquences négatives de votre comportement, vous pouvez profiter de cette occasion pour rechercher un compromis. Vous êtes un éternel retardataire ? Pourquoi ne pas, par exemple, demander à l'autre de vous aider en vous téléphonant une demi-heure avant votre

rendez-vous pour vous rappeler l'heure fixée ? Ou bien encore, pourquoi ne pas lui proposer de l'appeler dès que vous constatez que vous ne serez pas en mesure d'être à l'heure ?

## LES CRITIQUES INJUSTIFIEES

Répondre à une critique *injustifiée* de manière affirmée correspond aux critères suivantes :

 'impliquer

 larté

 nformer

 motions

 *comme S'impliquer*

Répondre à une critique injustifiée («*Tu n'es qu'un(e) sale égoïste !*») par une autre critique, pas plus justifiée («*Tu peux causer ! Tu te prends pour le centre du monde !*»), a pour nom l'**escalade symétrique**. C'est un excellent moyen de faire en sorte que les relations dégénèrent en un temps record. A moins que cela ne soit ce que vous souhaitez, parlez de vous, jamais de l'autre.



### *comme Clarté*

Soyez attentif(ve) à exprimer clairement votre désaccord. Votre message en sera d'autant mieux perçu. Il est plus puissant de dire : «Je ne suis pas d'accord avec cette remarque ; j'ai fait les tâches que vous m'avez confiées» que «Mon travail est fait».



### *comme Informer*

Donner de l'information sur soi est utile lorsque l'on souhaite que l'interlocuteur puisse comprendre notre point de vue. Il est cependant nécessaire de rester attentif au fait que cette information est transmise librement : je fais le choix, pour des motivations qui me sont propres, de donner ces renseignements. Il ne s'agit en aucun cas d'une obligation et ces renseignements ne doivent pas prendre l'apparence de justifications.



### *comme Emotions*

Recevoir une critique, d'autant plus si elle est injustifiée, est source d'émotions. Quelle que soit leur intensité, les dire est fondamental si l'on veut éviter de devenir de véritables «marmites à vapeur»...

## ***LES CRITIQUES FLOUES***

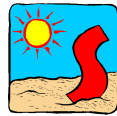
Lorsque vous avez déterminé qu'une critique est *floue*, pensez à respecter les étapes suivantes :



écisions



nquête négative



topper



***comme Précisions***

Vous évaluez que la critique est floue. Vous ne comprenez pas exactement ce qui vous est reproché. Vous avez donc la responsabilité d'enquêter plus avant : «Qu'est-ce que tu veux dire exactement ?», ou «Si j'ai bien compris, tu me reproches de... Est-ce que c'est ce que tu voulais dire ?». Une fois les informations nécessaires obtenues, vous pourrez déterminer s'il s'agit d'une critique justifiée ou non et réagir en conséquence.



***comme Enquête négative***

De toute évidence, votre interlocuteur est en colère contre vous. Tellement en colère, qu'il ne parvient pas à formuler clairement son reproche, malgré vos demandes de précisions. Il vous est alors possible de «jouer à l'inspecteur Colombo» et de prêcher le faux pour connaître le vrai. Face à votre interlocuteur vitupérant, vous direz, par exemple : «Mis à part cela, est-ce qu'il y a d'autres choses que tu me reproches ?».



## *comme Stopper*

Il n'est pas toujours possible de discuter avec quelqu'un de manière constructive. Peut-être êtes-vous fatigué(e) de votre journée de travail ou votre interlocuteur trop envahi par son amertume ? La discussion, si elle se poursuit, pourrait dégénérer : c'est ce qui se passe parfois dans les conflits de couple, par exemple. Il vaudra alors mieux «avouer» son incompetence à s'engager dans une discussion constructive plutôt que de risquer des blessures pour soi-même et pour l'autre, douloureuses et difficiles à panser. N'hésitez donc jamais, lorsque vous ne vous sentez plus en mesure de poursuivre la discussion, à le verbaliser clairement : «Je ne parviens plus à continuer ; j'ai besoin de retrouver mon calme. Je vais prendre l'air et je te propose que nous poursuivions après». Ou bien encore : «Ca me fait très mal quand tu me parles comme ça. Je n'arrive pas à supporter tes mots. Je te demande de te calmer ou que nous reportions cette discussion».

## ***Exercices***

Vous trouverez ci-après trois situations suivies d'un dialogue entre vous-même et votre interlocuteur. Même si votre interlocuteur ne se comporte pas toujours de manière affirmée, essayez de formuler des commentaires qui le soient.

### ***Situation 1***

Lors d'une réunion entre amis, vous avez émis des critiques au sujet d'une personne absente. Cette personne a été mise au courant et vous téléphone pour vous reprocher votre attitude. Elle vous dit : « *J'ai été terriblement gêné(e) que vous vous permettiez de parler de moi, en mon absence et en des termes négatifs, lors de la soirée organisée chez Josiane. Par ailleurs, les bruits que vous avez répandus à mon sujet sont inexacts* ». Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Imaginez qu'elle poursuive par un:

« Vous n'êtes vraiment pas quelqu'un de recommandable et soyez sûr(e) que je ferai en sorte que cela se sache ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

.....  
.....  
.....

Cette personne :

« Les gens de votre espèce, je n'en fais qu'une bouchée de pain ». Vous répondez :

.....  
.....  
.....

Cette personne : « Comment comptez-vous réparer le tort que vous m'avez fait ? ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

**Nota bene.** Essayez de vous mettre à sa place et d'imaginer ce que vous pourriez attendre de quelqu'un qui aurait agi vis-à-vis de vous de la sorte. Proposez-lui ensuite votre solution.

## **Situation 2**

Depuis quelques jours, votre collègue de travail a changé d'attitude à votre égard. Il était souriant, attentionné et il semble maintenant vous fuir du regard et échanger le moins de mots possible avec vous. Un matin, vous l'invitez au café, espérant pouvoir débroussailler la situation. Il vous rétorque sèchement : « Un café avec toi ? Et puis quoi encore ! ». Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Il vous répond :

« Je te trouve vraiment répugnant(e) ! Quand je pense qu'à cause de toi, le patron m'a convoqué dans son bureau pour me reprocher mes retards le matin ! Tu étais le(la) seul(e) au courant, il n'y a donc pas besoin de savoir de qui viennent ces ragots ! ». Vous poursuivez :

.....  
.....  
.....

Votre collègue :

« Arrête ton cinéma ! Tu me prends pour un débile ? ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Votre collègue :

« Prouve-moi que ce n'est pas toi ! ». Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

### **Situation 3**

Votre mère est en colère contre vous. Elle a son anniversaire le 15 septembre et, à cette date, vous serez en vacances avec votre conjoint(e) et vos enfants. Elle vous dit : « On ne peut vraiment compter sur personne ! ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Elle poursuit :

« C'est scandaleux que tu n'aies même pas pensé à ça. Décidément, depuis que tu es marié(e)... ». Vous lui dites :

.....  
.....  
.....

Votre mère :

« Comme tu avais prévu de revenir le 18, tu ne pourrais pas avancer de quelques jours ton retour ? ». Vous lui répondez :

.....  
.....  
.....

Votre mère :

« C'est vrai que c'est un peu égoïste de ma part, mais je n'avais pas imaginé fêter mon anniversaire sans toi. D'un autre côté, ça me fait plaisir de savoir que tu vas pouvoir passer du temps avec ta famille et te reposer ; tu l'as bien mérité »

### ***Tâches à domicile***

Dans les jours à venir, complétez une fiche d'auto-observation de la réception des sentiments négatifs et des critiques, que vous trouverez dans l'annexe n°1, chaque fois que l'on adressera un reproche.

Observez par ailleurs les modèles de réponse aux critiques que peuvent vous fournir votre entourage, votre famille, vos collègues, les acteurs d'un film, les héros d'un roman, etc. Ecrivez les formulations qui vous plaisent le plus afin de vous constituer, progressivement, une « base de données ».

## CONCLUSION

Tout comportement est appris. Tout comportement peut être appris, si et seulement si nous nous en donnons les moyens.

Si un individu a appris à se comporter d'une manière inhibée dans certaines situations avec certaines personnes, et que son comportement d'inhibition est installé depuis des années, il ne peut espérer voir son attitude se modifier du jour au lendemain. La patience est de mise. Donnez-vous une année pour constater des changements clairs dans les comportements que vous aurez décidé de modifier.

La règle d'or de l'affirmation de soi est l'exercice. Exercez-vous, encore et encore, jusqu'à la maîtrise du comportement que vous souhaitez. Saisissez toute occasion de vous affirmer.

Au début de votre pratique affirmée, vous aurez peut-être, comme beaucoup, le sentiment de faire quelque chose qui ne vous est pas naturel. Rien de plus normal ! Persistez dans vos tentatives et progressivement, vous constaterez que le comportement que vous avez exercé fait maintenant partie intégrante de votre répertoire.

Et maintenant, à vous de jouer !

## **ANNEXE n° 1 :**

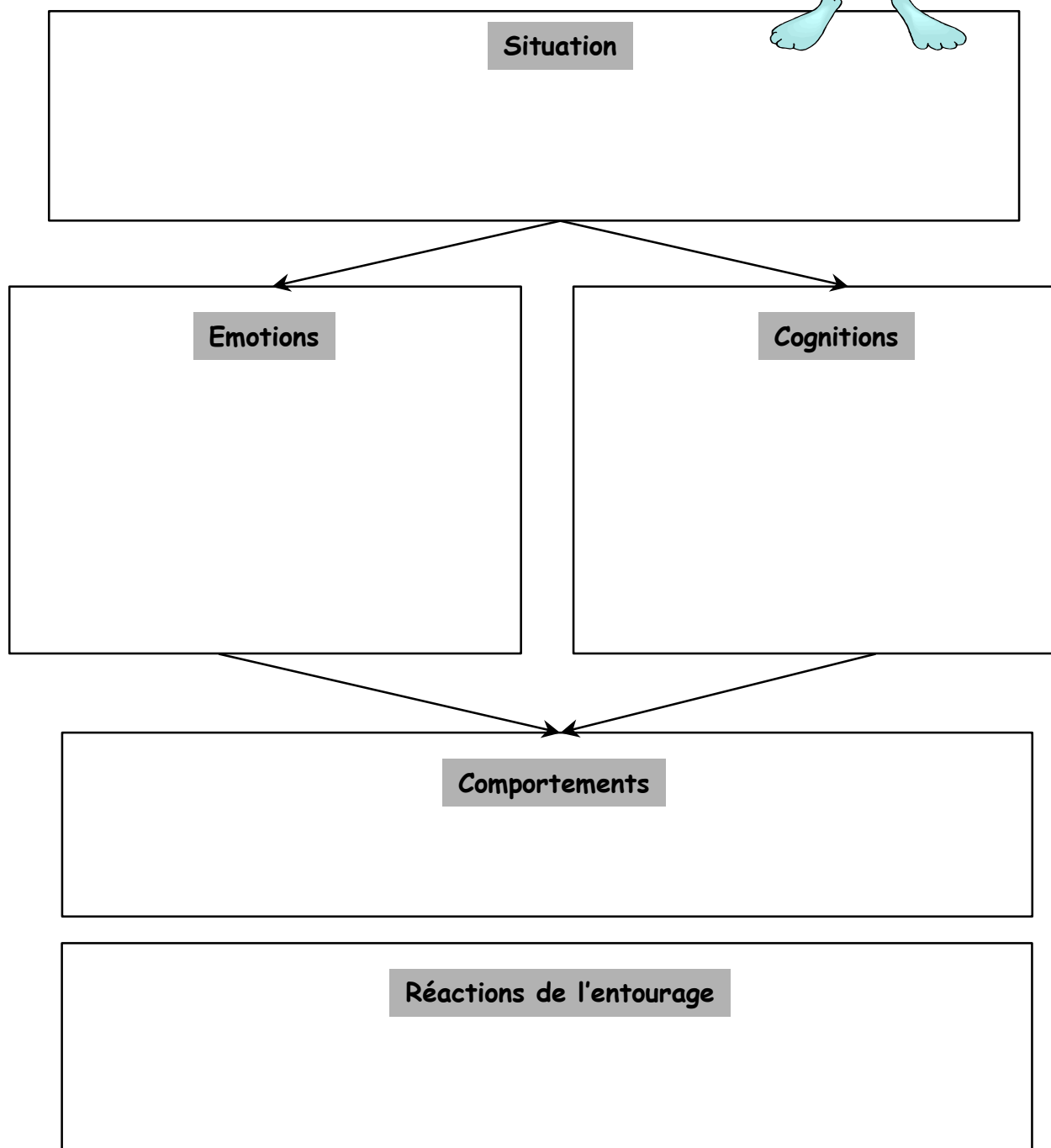
### **Les fiches d'auto-observation**

Vous trouverez ci-après un exemplaire de fiche d'auto-observation pour répertorier les situations dans lesquelles vous êtes parvenu(e), avez eu des difficultés ou souhaiteriez parvenir à adopter un comportement affirmé.

De même, figure dans cette annexe, un exemplaire de fiche d'auto-observation, spécialement conçue pour réceptionner les sentiments négatifs et les critiques.

Faites autant de copies que souhaité de ces deux documents de sorte à relever toutes les situations auxquelles vous serez confronté(e) à l'avenir.

## La fiche d'auto-observation



## La fiche d'auto-observation de la réception des sentiments négatifs et des critiques



Situation

Est-ce que je suis d'accord avec cette critique ?  
Est-ce que je la considère justifiée, injustifiée, floue ?

Justifiée

Injustifiée

Floue

Réponse

Quels points de repères ai-je respectés ?  
Quelles techniques ai-je utilisées dans la situation ?

- q **S**'impliquer
- q **A**ffirmation de soi négative
- q **C**ompromis

- q **S**'impliquer
- q **C**larté
- q **I**nformer
- q **E**motions

- q **P**recision
- q **E**nquête négative
- q **S**topper

Si vous avez omis d'utiliser une technique importante, reformulez  
votre réponse et écrivez-la ci-après :

## **ANNEXE n° 2 :**

### **La liste des émotions et affects**

Il est parfois difficile de trouver le nom correspondant précisément à l'ensemble de sensations physiologiques ou à l'affect que nous éprouvons.

La liste qui suit a pour objectif de vous aider à trouver des manières de parler des émotions les plus précises et les plus variées possibles. Elle n'est certes pas exhaustive et nous vous encourageons à la compléter au fur et à mesure.

## QUELQUES MOTS QUI EXPRIMENT L'AMOUR...



Etre admiratif, admirer  
Etre en adoration, adorer  
Se sentir plein d'affection  
Ressentir de l'amitié  
Ressentir de l'amour, aimer  
Etre aux anges  
Eprouver de l'ardeur pour, se montrer ardent  
Se sentir attaché  
Avoir le béguin pour/de  
Se sentir bouillonnant  
Eprouver de la chaleur pour  
Se sentir charitable  
Avoir du cœur à  
Avoir le coup de foudre pour  
Vouer un culte à  
Se montrer délicat envers  
Désirer, avoir le désir de  
Etre dévoué à  
Manifester du dévouement envers  
Avoir une prédilection pour  
Avoir de l'engouement pour  
Se sentir en harmonie avec  
Etre enthousiaste pour, s'enthousiasmer  
Avoir de l'estime pour  
Avoir un faible pour  
Etre fanatique  
Avoir de la ferveur envers

Avoir le feu  
Avoir la fièvre  
Avoir la flamme  
Flirter  
Etre fou de  
Fréquenter  
Avoir du goût pour  
Accorder ses grâces à  
Idolâtrer  
Avoir un penchant pour  
Avoir de l'intérêt pour, s'intéresser à  
Se sentir intrigué par  
Etre ivre de  
Etre malade de  
Se sentir porté vers  
Etre passionné par  
Avoir un penchant pour  
Avoir de la pitié pour  
Avoir du plaisir  
Sentir une pulsion à  
Se sentir proche de  
Aller dans le sens de  
Etre sensible à  
Avoir des sentiments pour  
Avoir tendance à  
Avoir de la tendresse pour  
Etre touché par  
Vénérer

## QUELQUES MOTS QUI EXPRIMENT LA JOIE...



Se sentir à l'aise  
Etre plein d'allégresse  
S'amuser, être amusé  
Se sentir plein d'ardeur  
Se sentir avantagé, être à son avantage  
Se sentir béat, nager en pleine béatitude  
Se sentir bien  
Etre rempli de bonheur  
Etre heureux  
Se sentir réconforté, être consolé  
Etre content

Se sentir aux anges  
Etre enveloppé de douceur  
Etre enchanté  
Se sentir enjoué  
Etre enthousiasmé, se sentir enthousiaste  
Se sentir plein d'entrain  
Etre épanoui, se sentir épanoui  
Se sentir euphorique  
Se sentir exalté  
Etre en pleine extase  
Se sentir exulter

Se sentir en pleine félicité  
 Se sentir fier, être fier, être fier comme un paon  
 Se sentir folichon  
 Se sentir gai  
 Se sentir grisé  
 Etre hilare  
 Se sentir ivre (de bonheur, de joie...)  
 Se sentir joyeux, être joyeux  
 Jubiler, être en pleine jubilation  
 Se sentir en liesse, être en liesse  
 Avoir du plaisir  
 Se sentir enveloppé de volupté

Etre ravi  
 Se sentir rayonnant  
 Se régaler  
 Se réjouir  
 Rigoler  
 Rire  
 Etre satisfait  
 Sourire  
 Se sentir transporté (de joie, de bonheur...)  
 Avoir du plaisir  
 Etre détendu, relaxé

### QUELQUES MOTS QUI EXPRIMENT LA COLERE...



Etre en pleine agitation  
 Etre agité, se sentir agité  
 Etre agressif  
 Sentir monter l'agressivité  
 Etre plein d'aigreur, avoir plein d'aigreur  
 Avoir de l'animosité  
 Se faire de la bile  
 Etre bilieux  
 Etre en pleine bourrasque intérieure  
 Avoir du chagrin  
 Etre en colère  
 Se sentir coléreux  
 Se sentir colérique, être colérique  
 Etre courroucé  
 Eprouver du courroux  
 Etre au bord de la crise  
 Etre plein de dépit  
 Se sentir en ébullition  
 Se sentir en pleine effervescence, être en pleine effervescence  
 Etre emporté, s'emporter  
 Etre exaspéré, se sentir exaspéré  
 S'exciter  
 Etre fâché  
 Sentir le feu monter  
 Foudroyer (... du regard...)  
 Fulminer

Etre furieux  
 Devenir une furie  
 Etre en fureur  
 Ressentir de la haine, éprouver de la haine  
 Ressentir de la hargne, du mépris  
 Etre hargneux, se sentir hargneux  
 Etre de méchante/mauvaise humeur  
 S'impatiser  
 Etre impatient, être à bout de patience  
 S'indigner  
 Etre irascible  
 Etre irritable, s'irriter  
 Sentir l'irritation  
 Etre mécontent  
 Etre remonté  
 Etre en rage  
 Se sentir rageur, être rageur  
 Avoir du ressentiment  
 Etre en rogne  
 Etre soupe au lait  
 Etre surexcité, se surexciter  
 Etre susceptible  
 Sentir la tempête poindre  
 Chercher vengeance  
 Se sentir violent  
 Etre hors de soi  
 Etre énervé

## QUELQUES MOTS QUI EXPRIMENT LA TRISTESSE...



Se sentir abandonné  
Etre abattu, dépité  
Se sentir accablé  
Se sentir affligé  
Se sentir aigre  
Etre amer  
Etre angoissé  
Etre sombre  
Etre atrabile, flegmatique  
Se faire de la bile  
Avoir le bourdon  
Se sentir dans les brumes, le brouillard  
Avoir le cafard  
Avoir du chagrin  
Etre consterné  
Etre découragé, se sentir découragé  
Etre dégoûté, écoeuré  
Etre déprimé  
Etre désabusé  
Etre désenchanté  
Etre désespéré  
Eprouver du désespoir  
Etre désolé  
Etre en deuil  
Souffrir  
S'ennuyer  
Avoir les larmes aux yeux

Etre exploré  
Etre éprouvé  
Avoir des idées noires, voir tout en noir  
Etre inquiet  
Se sentir laid  
Etre las  
Avoir mal  
Se sentir mal  
Etre malheureux  
Etre maussade  
Etre mélancolique  
Se sentir moche  
Avoir un sentiment de monotonie  
Se sentir morose  
Etre navré  
Se sentir neurasthénique  
Etre nostalgique  
Etre dans les nuages  
Etre une pauvre chose  
Avoir de la peine  
Se sentir à plat  
Avoir le cœur serré  
Avoir du souci, être soucieux, être inquiet  
Avoir le spleen, le blues  
Etre triste  
Avoir le vague à l'âme  
Avoir de la peine

## QUELQUES MOTS QUI EXPRIMENT LA PEUR...



Etre affolé  
Etre dans les affres  
Etre alarmé  
Etre en alerte  
Etre angoissé  
Etre anxieux  
Appréhender  
Avoir une aversion pour  
Cauchemarder  
Etre couard  
Craindre  
Avoir de l'effroi face à  
Etre épouvanté  
Etre effrayé

Avoir des frissons  
Avoir la frousse  
Avoir la hantise de  
Avoir quelque chose en horreur  
Etre inquiet  
Se sentir lâche, faire preuve de lâcheté  
Etre paniqué, paniquer  
Avoir la pétoche  
Avoir peur  
Avoir la phobie de  
Se sentir pleutre  
Se sentir poltron  
Etre répugné par  
Eprouver de la répulsion pour

Être troublé par  
Avoir la trouille de  
Avoir le vertige face à  
Être figé  
Appréhender  
Se sentir fuyant



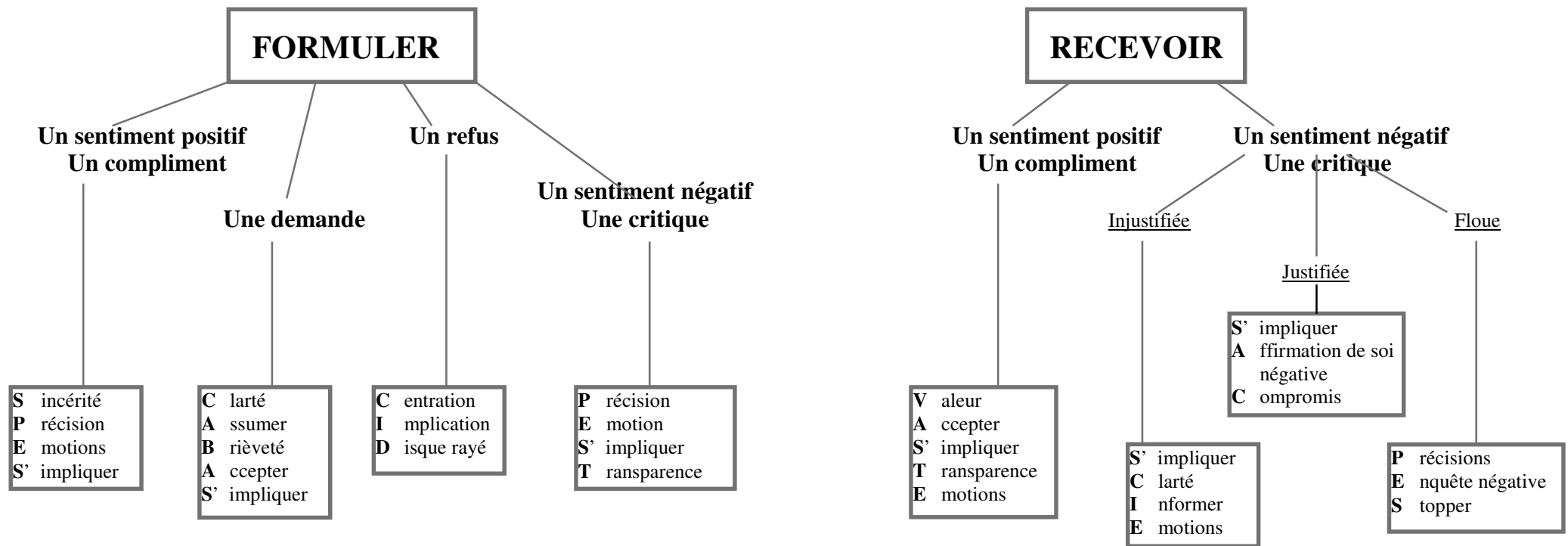
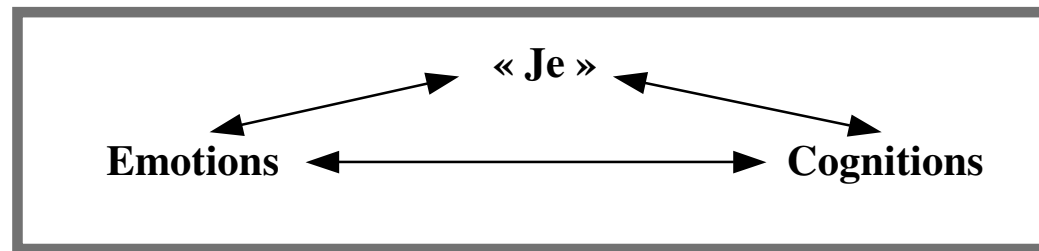
Se sentir indigne  
Etre insatisfait  
Se sentir infâme  
Se sentir mal à l'aise  
Se sentir bien modeste  
Etre pudique  
Regretter, avoir des regrets  
Avoir des remords  
Se repentir  
Répugner, se sentir répugné  
Etre sur la réserve  
Se sentir retenu  
Se sentir rouge de honte, être rouge de honte  
Avoir des scrupules  
Se sentir taché  
Etre intimidé, être timide  
Ressentir de la vergogne  
Se sentir vilain, moche

[illegible]

[illegible]

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting or typing. There are no margins, text, or other markings on the page.

## ANNEXE n°3 : TABLEAU RECAPITULATIF DES REGLES DU COMPORTEMENT AFFIRME



## ANNEXE n°4 : CORRECTION DES EXERCICES

*Les corrections que vous trouverez ci-dessous sont des propositions de réponse ; elles ne sont pas les seules possibles ! Pour que ces propositions vous aident à évaluer l'adéquation des réponses que vous avez fournies, nous avons indiqué, entre parenthèses, à quel critère de comportement affirmé elles correspondent.*

### Faire la différence entre un comportement inhibé, agressif, manipulateur ou affirmé

**Situation 1 :** Vous achetez une radio dans un grand magasin. Elle est défectueuse. Vous retournez vers le vendeur...

|                              |                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Réponse affirmée</i>      | J'ai acheté cette radio chez vous hier ; j'étais déçu(e) (« je » + émotions) de constater qu'elle ne fonctionne pas. Je souhaite que vous me la changiez (« je » + émotions + clarté de la demande).   |
| <i>Réponse agressive</i>     | Qu'est-ce que c'est pour un appareil ! C'est un scandale de vendre des choses comme ça ! (pas de « je », pas d'émotions, accusation)                                                                   |
| <i>Réponse manipulatrice</i> | (en prenant à parti un autre client) : Si je peux vous donner un conseil : allez faire vos achats ailleurs ! Leurs radios ne fonctionnent même pas ! (passer par un tiers pour dire ce que l'on pense) |
| <i>Réponse inhibée</i>       | Je suis désolé(e). Je n'arrive pas à faire fonctionner cette radio. (« Je », mais la personne se montre « coupable » alors qu'elle n'est pas responsable + pas d'émotions, pas de cognitions).         |

**Situation 2 :** Votre supérieur découvre une erreur dans votre secteur. Il vous accuse d'en être la cause, alors que vous savez qu'un autre est responsable :

|                          |                                                                                                                                                                         |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Réponse affirmée</i>  | Je n'ai pas commis cette erreur (« Je » + précision). Je peux vous l'assurer (« Je » + précision). Je suis gêné(e) que vous me pensiez responsable (« Je » + émotions). |
| <i>Réponse agressive</i> | Et puis quoi encore ? Pourquoi moi ? (Pas de « je » + pas d'émotions + pas de cognitions, accusation).                                                                  |

|                              |                                                                                                                                                                  |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse manipulatrice</b> | Si j'étais vous, je regarderais plutôt avec M. Untel. Mais ne lui dites pas que je vous l'ai dit : je ne voudrais pas avoir d'ennuis.<br>(Communication à trois) |
| <b>Réponse inhibée</b>       | Je suis désolé(e). Je n'ai pas fait exprès. Cela ne se reproduira plus. (Non concordance entre ce qui est ressenti, pensé, et dit)                               |

**Situation 3 :** Des amis, qui habitent à l'étranger, font un séjour de plusieurs jours dans votre ville. Au début, vous êtes content(e) de les voir, mais ils arrivent tous les soirs chez vous pour dîner, et vous ressentez une certaine lassitude. Cela tombe d'autant plus mal que vous avez beaucoup de travail en ce moment et que vous êtes fatigué(e) :

|                              |                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse affirmée</b>      | Je suis très fatigué(e) (« Je » + émotions) ce soir et j'aimerais me reposer (Information claire). J'espère que vous ne m'en voudrez pas (« Je » + cognitions), mais je souhaite rester seul(e) ce soir (demande claire, brève et impliquée). |
| <b>Réponse agressive</b>     | Vous êtes gonflés de débarquer comme ça chaque soir pour le repas ! Ce n'est pas un hôtel ici ! (Pas de « Je » + pas d'émotions + pas de cognitions, accusation).                                                                             |
| <b>Réponse manipulatrice</b> | Je viens d'avoir un téléphone d'une amie qui va très mal. Je suis désolé(e) mais je ne peux pas la laisser toute seule. Est-ce que ça vous embêterait qu'on se voit demain soir ? (Mensonge → pas de sincérité)                               |
| <b>Réponse inhibée</b>       | Ca me fait plaisir de vous voir. (Non correspondance entre ce qui est ressenti, pensé et dit)                                                                                                                                                 |

**Situation 4 :** Une de vos connaissances ne cesse de monopoliser le temps de parole lorsque vous passez un moment avec elle. Il vous arrive même d'avoir l'impression qu'elle ne vous écoute pas, tant elle est rapide à vous couper la parole et à changer de sujet. Ses monologues vous fatiguent et vous ressentez de l'agacement :

|                              |                                                                                                                                             |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse affirmée</b>      | J'ai le sentiment de ne pas réussir à en placer une (« Je » + cognitions). Ca me frustre (« Je » + émotions)                                |
| <b>Réponse agressive</b>     | Tu ne peux pas te taire une minute ! (Pas de « je » + pas d'émotions + pas de cognitions)                                                   |
| <b>Réponse manipulatrice</b> | (En rigolant) : On ne peut pas dire que tu es quelqu'un de silencieux ! (Pas de « je » + pas d'émotions + pas de cognitions »)              |
| <b>Réponse inhibée</b>       | (Ne rien dire, mais soupirer, regarder sa montre ou avoir le regard fuyant...) (Non correspondance entre ce qui est ressenti, pensé et dit) |

**Situation 5 :** Vous avez rendez-vous avec votre dentiste à 14h00. A 14h30, il vous annonce qu'il ne pourra pas vous recevoir, à cause d'une urgence.

|                              |                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse affirmée</b>      | Je suis ennuyé(e) que vous ne m'ayez pas dit cela à 14h00 (« Je » + émotions + clarté de ce qui est reproché). Mais, je peux comprendre que votre emploi du temps soit chargé (« Je » + cognitions). |
| <b>Réponse agressive</b>     | On ne peut pas dire que c'est la politesse qui vous étouffe ! En tous cas, sachez que vous venez de perdre un client ! (Pas de « Je », pas d'émotions, pas de cognitions, accusation).               |
| <b>Réponse manipulatrice</b> | (Sur un ton ironique) : Vous traitez tous vos clients comme ça ? (Pas de « Je », pas d'émotions, pas de cognitions).                                                                                 |
| <b>Réponse inhibée</b>       | Ce n'est pas grave. Je rappellerai pour prendre un autre rendez-vous (Non correspondance entre ce qui est ressenti, pensé et dit).                                                                   |

## **PREMIERE ETAPE**

### **Formuler des sentiments positifs, des compliments**

#### ***Situation 1***

Vous venez de terminer un excellent repas qu'a cuisiné pour vous un ami. Vous souhaitez lui dire combien vous avez apprécié le dîner. Vous lui dites :

J'ai adoré ce repas (SPES) et la gentillesse avec laquelle tu l'as préparé pour moi (SPES)

Imaginez qu'il vous réponde :

« *Ce ne sont que des recettes de famille !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Il n'empêche que j'ai adoré ce repas (SPES) ! Je l'ai vraiment trouvé succulent (SPES)

Imaginez qu'il dise ensuite :

« *Ca n'a pas donné quelque chose d'aussi bon que je l'aurais souhaité* ». Vous lui direz :

Je suis mal à l'aise parce que j'ai l'impression que tu as de la peine à accepter mon compliment (« Je » + émotions + cognitions). Tant pis ! J'ai adoré ce repas malgré tout (SPES)!

Peut-être conclura-t-il par un : « *Merci, je suis content que cela t'ait plu* ».

#### ***Situation 2***

Votre conjoint(e) a fait 'des pieds et des mains' pour modifier ses horaires de travail afin que vous puissiez passer plusieurs soirées par semaine ensemble. Votre conjoint(e) savait que cela était important pour vous. Vous souhaitez le(la) remercier de ses efforts pour vous satisfaire. Vous lui dites :

Je suis très touché(e) (S-ES) que tu te sois arrangé(e) pour que nous passions plus de soirées ensemble (--P-)!

Imaginez qu'il(elle) vous réponde :

« *Tu aurais fait la même chose pour moi* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

C'est vrai que j'aurais probablement agi de même (« Je » + cognitions). Je ne t'en reste pas moins très reconnaissant(e) de l'avoir fait (SPES).

Peut-être conclura-t-il par un : « *Merci, je me réjouis que nous puissions passer ces moments ensemble* ».

### **Situation 3**

Vous retrouvez un(e) ami(e) que vous n'avez pas vu depuis 6 mois. Il(elle) a perdu une dizaine de kilos, ce qui lui va extrêmement bien. Vous souhaitez lui dire combien il(elle) a bonne mine et combien cet amaigrissement lui sied. Vous lui dites :

Je suis époustouflé(e)(S-ES) par ton nouveau look (--P-) ! Je trouve que ça te va tellement bien ces kilos en moins (SP-S + cognitions)! Je suis séduit(e)(S-ES) !

Peut-être enchaînera-t-il(elle) par un :

« *Tu me trouvais hideux(se) avant ?* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

Je me sens mal à l'aise face à ta réaction (« Je » + émotions). Non, je ne te trouvais pas hideux(se) avant (-P--); mais je te trouve très séduisant(e) avec ces kilos en moins (SP-S)!

Peut-être conclura-t-il(elle) par un : « *Merci. Tu sais, je suis terriblement content(e) d'avoir perdu mon excédent de poids* ».

## DEUXIEME ETAPE

### Réception des sentiments positifs, des compliments

#### Situation 1

Vous avez fait une présentation en classe/dans un colloque/à un groupe d'amis/lors d'une réunion de famille, hier après-midi. Votre présentation était de qualité. Vous aviez passé pas mal de temps à trouver les moyens de la rendre attractive et intéressante pour votre « public ». Un des auditeurs vous complimente aujourd'hui pour votre présentation. « *C'était très intéressant ce que vous avez dit hier. J'ai vraiment apprécié* ». Vous lui répondez :

Je suis gêné(e) par votre compliment (--STE), mais cela me fait plaisir que cela vous ait plu (-AS-E).

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *Vous avez dû beaucoup vous renseigner sur le sujet. C'était la meilleure présentation à ce propos à laquelle j'ai assisté* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Il est vrai que j'ai beaucoup travaillé ce thème (VAS--). Je suis très touché(e) par votre remarque (--STE).

#### Situation 2

Vous avez emmené votre neveu de dix ans et un de ses amis au cirque. Cet ami vous remercie en vous disant : « *Monsieur/Madame, c'était vraiment gentil de votre part de m'emmener avec vous au cirque* ». Vous lui dites :

Je pensais que cela te plairait et je suis ravi(e) d'être tombé(e) juste (VASTE).

Imaginez qu'il vous réponde :

« *Ma mère vous remercie aussi. Elle était très contente pour moi que je puisse voir le spectacle* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

Et bien, tant mieux. Vraiment, je suis content(e) que cela t'ait fait plaisir (--STE).

Peut-être conclura-t-il par un : « *Vraiment, merci beaucoup* ».

### **Situation 3**

Vous êtes toujours très attentif(ve) à ne pas rater les anniversaires de vos amis. Une de vos bonnes amies vous téléphone pour vous exprimer sa reconnaissance à ce propos. Elle vous dit : « *Je t'appelle pour te remercier pour ta carte d'anniversaire. Tu te souviens toujours de la date ! Je ne sais pas comment tu fais !* ». Vous lui répondez, de manière affirmée :

Je suis ravi(e) de t'avoir fait ce plaisir (VAS-E).

Imaginez qu'il(elle) vous rétorque :

« *C'est tellement chouette de savoir que quelqu'un pense à soi ! J'ai vraiment été touchée par ta carte* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée ?:

Je suis touché(e) par ce que tu dis (--S-E). Tu sais, je pense souvent à toi et pas seulement le jour de ton anniversaire (« Je » + cognitions)!

## TROISIEME ETAPE

### Formuler des demandes

#### Situation 1

Vous partez en vacances pour quinze jours samedi prochain. Vous souhaitez demander à votre voisin d'arroser vos plantes pendant votre absence et de « jeter un coup d'œil » sur votre appartement.

Vous lui dites :

Je pars samedi prochain en vacances pour 15 jours et j'ai un service à vous demander (C---): je me sentirais soulagé(e) (---S) si vous aviez la gentillesse d'arroser mes plantes, une fois par semaine, et de jeter un œil sur mon appartement, pour contrôler que tout soit en ordre durant mon absence (C-B--). Cela vous serait-il possible ?

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *J'ai peur de faire crever vos plantes. Je n'ai pas la 'main verte'* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

J'apprécie votre franchise (« Je » + émotions) mais je tiens à vous rassurer : si mes plantes n'y survivaient pas, je ne vous en tiendrais absolument pas rigueur (« Je » + cognitions).

Votre voisin:

« *Je détesterais que quelque chose arrive pendant votre absence et que vous me jugiez responsable* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je ne vous en jugerais pas responsable : personne ne peut tout contrôler (« Je » + cognitions). Mais j'apprécierais beaucoup que vous me rendiez ce service (« Je » + émotions).

Finalement : « *OK, je vais m'en occuper. Quand est-ce que vous partez ?* »

**Nota bene.** Vous aurez remarqué que, dans cet exemple de situation, le voisin semble penser à voix haute. Tant qu'il ne refuse pas clairement, il est tout à fait justifié que vous insistiez en lui fournissant les éléments d'informations dont il a besoin. Si toutefois vous aviez l'impression que votre voisin n'ose pas vous répondre franchement par la négative, dites-le lui : « Je ne suis pas très sûr(e) : est-ce que vous êtes en train de me dire non -ce que j'accepterais tout à fait- ou est-ce que je ne vous ai pas donné suffisamment d'informations pour que vous puissiez répondre à ma demande, favorablement ou non ? »

#### Situation 2

Vous faites partie d'une association de bénévoles animant une maison de quartier chaque soir de la semaine. Selon le planning, vous devriez assurer l'animation de mardi soir prochain. Or, des amis vous ont annoncé leur visite ce soir-là et vous avez envie de les rencontrer et de leur

consacrer votre soirée. Vous devez demander à un autre animateur de vous remplacer ce soir-là.

Vous lui dites :

J'ai un service à te demander (CA---). Mardi soir prochain, je devrais animer la soirée ; or, des amis m'ont annoncé leur visite et j'aurais beaucoup de plaisir à les voir (« Je » + émotions). J'apprécierais beaucoup (----S) que tu acceptes de me remplacer ce soir-là (CAB--); cela te serait-il possible ?

Il vous répond : « *J'aime mieux animer le jeudi soir* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je comprends (« Je » + cognitions). Dans le cas présent, il s'agit d'un mardi. Penses-tu pouvoir me rendre ce service ? Cela me soulagerait beaucoup (CAB-S).

Votre collègue : « *OK, je vais m'organiser* »

Je suis très reconnaissant(e) de ton aide (SPES).

### **Situation 3**

Vous avez rédigé un rapport pour votre supérieur la semaine passée. Malheureusement, vous avez laissé passer plusieurs étourderies et votre supérieur vous en fait la remarque en vous demandant d'apporter les corrections nécessaires. Vous vous rendez compte qu'il vous manque certaines informations pour satisfaire à sa demande et avez besoin de son aide.

Vous lui dites :

Je vais effectuer les corrections demandées. Il me manque certaines informations pour y parvenir. Cela me soulagerait beaucoup que vous m'accordiez votre aide (CAB-S); cela vous est-il possible ?

Il rétorque alors :

« *Je n'ai pas le temps, je suis très occupé* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je comprends bien que votre emploi du temps soit chargé mais j'ai vraiment besoin de votre aide (D comme Disque rayé - cf. chapitre sur les refus). Je vous serais reconnaissant(e) de me consacrer un moment (CAB-S) ; vous est-il possible de me fixer un rendez-vous ?

Votre supérieur :

« *Je suis sûr(e) que vous pouvez vous débrouiller tout(e) seul(e)* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

J'aimerais bien que tel soit le cas (« Je » + émotions). Mais, dans le cas présent, j'ai réellement besoin de votre aide (D comme Disque rayé, cf. chapitre sur les refus).

Finalement : « *OK, prenez une chaise et regardons cela* »

## QUATRIEME ETAPE

### Opposer un refus

#### Situation 1

Un collègue de travail ne cesse de vous emprunter de petites sommes d'argent, une fois pour boire un café, une autre fois pour le parcomètre, ou pour s'acheter un sandwich. A ce jour, il vous doit une cinquantaine de francs. Vous décidez de ne plus lui prêter d'argent même si, au fond, vous n'avez pas besoin de ces cinquante francs et que vous avez toujours, dans votre porte-monnaie, la somme qu'il vous demande. Voici venir votre collègue : « *Salut ! Comment vas-tu ? Dis-moi... Je viens de me rendre compte que j'ai laissé mon porte-monnaie dans mon bureau ; est-ce que tu pourrais m'avancer cinq franc ? Je meurs de faim et j'aimerais m'acheter un sandwich !* »

Formulez votre refus de manière affirmée :

Je ne t'avancerai pas ces 5 francs (CI-). Je suis agacé(e) par tes demandes répétées d'argent (« Je » + émotions) et j'ai décidé de ne plus y répondre positivement (CI-).

Imaginez qu'il poursuive par un :

« *Mais... Je te le rendrai* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Là n'est pas la question. J'ai décidé de ne plus te prêter d'argent (--D).

Votre collègue :

« *Et bien, dis donc, on ne peut pas dire que tu me fasses confiance ! C'est agréable !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je ne me sens pas entendu(e) (« Je » + cognitions) et je n'aime pas la tournure que prend notre conversation (« Je » + émotions + cognitions).

Votre collègue de rajouter : « *Si tu me demandais de te prêter cinq francs, je te les donnerais, moi !* ». Que répondez-vous, de manière affirmée ?

Je me sens manipulé(e) (« Je » + émotions).

Votre collègue : « *Qu'est-ce que tu es radin ! Allez, au moins deux francs... ?* ». Vous dites :

Je souhaite arrêter là cette discussion (Critique floue : S comme Stopper, cf. chapitre sur les critiques). Je ne prêterai aucun argent (--D).

Votre collègue : « *Salut... A une prochaine...* »

## Situation 2

Votre partenaire et vous avez décidé de passer la soirée ensemble, entre « quatre yeux ». En fin d'après-midi, vous allez tous deux dire bonjour à ses parents. Vers 18h00, vous annoncez votre départ. Belle-maman et beau-papa vous proposent de rester pour dîner. Votre belle-mère : « *Vous n'allez pas rentrer maintenant ! C'est beaucoup trop tôt. Et puis ça nous ferait tellement plaisir de passer la soirée avec vous ! J'ai cuisiné votre plat préféré.* » Vous refusez, de manière affirmée :

Je vous remercie beaucoup de cette attention (Formuler un sentiment positif : SPES). Mais nous avons décidé de passer cette soirée en tête à tête (« Je » + cognitions) et j'y tiens beaucoup (« Je » + émotions).

Imaginez qu'elle poursuive par un : « *J'aimerais tellement que vous restiez. Ca nous ferait plaisir !* ». Vous répondez :

J'espère que vous ne m'en voudrez pas (CI-), mais je préfère passer cette soirée avec ma femme / mon mari (CID).

Votre belle-mère :

« *Tout est déjà prêt ! Je me suis levée ce matin à 8h00 pour vous mijoter tout ça ! Vous n'allez quand même pas me laisser avec tout ça sur les bras ?* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je suis très mal à l'aise (« Je » + émotions). Je me sens culpabilisé(e) (« Je » + émotions).

Votre belle-mère de rajouter : « *Je commence à me poser des questions. Vous venez de plus en plus rarement à la maison et quand vous venez, c'est pour vous enfuir comme deux voleurs. Je peux savoir ce que je vous ai fait ?* ». Que répondez-vous, de manière affirmée ?

Ca me fait beaucoup de peine que vous le preniez comme ça (« Je » + émotions).

Votre belle-mère : « *Je peux comprendre que vous ayez envie de passer la soirée seuls, tous les deux. J'espère que ce sera pour une autre fois ?* »

## Situation 3

Deux jeunes étudiants vous accostent sur le parking où vous venez de garer la voiture. Ils vous proposent de nettoyer vos vitres et d'être rémunérés comme bon vous semble pour leur travail. Cet argent servira à financer leur voyage d'études de fin d'année. Hier après-midi, vous vous êtes rendu(e) dans un « Car Wash » et vos vitres sont absolument étincelantes. Vous n'êtes donc pas intéressé(e) par leur proposition.

Les deux étudiants : « *Bonjour ! Nous sommes étudiants et nous cherchons à financer notre voyage d'études en nettoyant des vitres. Avec nous, tout brille ! N'hésitez pas à nous confier votre voiture !* » Vous refusez en disant :

Ca m'aurait fait plaisir de faire appel à vos services mais j'ai lavé ma voiture à fond hier (CI-)

Imaginez qu'ils poursuivent par un :

« *Ca ne vous coûtera pas cher ! Et puis, ça ne peut que lui faire du bien, à votre voiture !* ». Vous rétorquez :

Je n'en doute pas, mais je ne souhaite pas relaver mes vitres (CID).

Les deux étudiants :

« *Si vous ne voulez vraiment pas que l'on nettoie votre voiture, aidez-nous au moins par une petite pièce ! Il ne nous manque que dix francs pour terminer notre journée !* ». Vous dites : Je suis d'accord de vous donner un coup de main financier ; voici frs. 2.-et je vous souhaite un bon voyage d'études (« Je » + émotions + cognitions).

|    |
|----|
| ou |
|----|

Non, je suis désolé(e)(CI-). Je suis convaincu(e) que vous y arriverez. Je vous souhaite bon courage et un bon voyage d'études (Formuler un sentiment positif : SPES).

## CINQUIEME ETAPE

### Formuler des sentiments négatifs, des critiques

#### Situation 1

Trois fois de suite, votre patron vous a convoqué(e) pour une réunion de travail très tôt le matin, 45 minutes avant l'heure à laquelle vous commencez habituellement. Les trois fois, il vous a appelé(e) par téléphone pour annuler le rendez-vous, alors que vous étiez déjà sur votre lieu de travail. Votre patron vous dit : « *Madame/Monsieur...., je vous propose que nous nous retrouvions demain matin à 7h30* ». Vous lui répondez :

Je dois vous avouer que je suis mal à l'aise (-ES) car à trois reprises vous m'avez proposé de vous retrouver à 7h30, décommandant le rendez-vous à la dernière minute (P--) ; j'étais ennuyée (« Je » + émotions) car cela me demande pas mal d'organisation pour arriver si tôt (« Je » + cognitions).

Imaginez qu'il poursuive par un:

« *C'est très important que nous nous rencontrions* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

J'entends bien votre demande mais que je souhaiterais être rassuré(e) quant au fait que le rendez-vous ne sera pas annulé à la dernière minute (« Je » + émotions + cognitions).

Votre patron :

« *Vous avez raison. La prochaine fois, si je ne peux pas être présent, je vous appellerai le soir avant* ».

Je vous suis très reconnaissant(e) d'avoir entendu ma demande (Formuler un sentiment positif : SPES).

#### Situation 2

Votre boulanger vous a vendu, hier, du pain qui n'était pas à la hauteur de ce qu'il avait l'habitude de faire. Il manquait même de sel. Vous décidez de lui en parler. Vous lui dites :

J'ai été désagréablement surpris(e) de constater (-EST) que le pain que je vous ai acheté hier n'était pas salé (P---).

Le boulanger vous répond :

« *Du pain c'est du pain ! Il ne devait pas être si mauvais que ça, puisque vous l'avez mangé !* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je suis gêné(e) par votre réponse (« Je » + émotions). Je l'ai mangé, c'est vrai, mais je ne l'ai pas aimé (« Je » + émotions) : il n'était pas salé.

Votre boulanger :

*« Je ne peux pas toujours être partout moi. Si vous saviez les difficultés que j'ai à trouver un apprenti digne de ce nom ! ». Vous lui répondez :*

Je comprends bien que cela ne soit pas toujours facile pour vous (« Je » + cognitions).

Votre boulanger de conclure :

*« Je comprends que ça vous ai déçu(e). Allez, aujourd'hui c'est ma tournée : je vous offre votre demi-livre, et deux croissants pour le petit déjeuner ! »*

### **Situation 3**

Vous partagez votre appartement avec un co-locataire. Afin d'entretenir les lieux, vous avez décidé de faire un tournus pour la vaisselle. Malgré ce contrat passé entre vous deux, il s'avère que vous vous retrouvez à faire la vaisselle pratiquement cinq soirs sur sept. Vous lui dites :

Il faut que je te parle : ces deux dernières semaines, j'ai assumé beaucoup plus que prévu la vaisselle (P---) et cela m'énerve (-EST).

Votre co-locataire vous répond :

*« Tu te doutes bien que ce n'est pas par hasard ou pour t'embêter... Je n'ai tout simplement pas eu le temps ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :*

OK, j'entends bien, mais si je ne vois pas d'inconvénients à te donner un coup de mains de temps en temps, je ne suis pas d'accord de faire la vaisselle aussi souvent (« Je » + cognitions).

Votre co-locataire :

*« Tu ne vas quand même pas faire une montagne pour trois assiettes qui traînent ». Vous lui répondez :*

Non, je ne fais aucune montagne. Je te demande de respecter notre contrat (« Je » + cognitions + D comme disque rayé).

Votre co-locataire de conclure :

*« OK... Pour me racheter, c'est moi qui m'occuperai de la vaisselle ces quinze prochains jours! »*

## SIXIEME ETAPE

### Recevoir des sentiments négatifs, des critiques

#### *Situation 1 Exemple de critique justifiée*

Lors d'une réunion entre amis, vous avez émis des critiques au sujet d'une personne absente. Cette personne a été mise au courant et vous téléphone pour vous reprocher votre attitude. Elle vous dit : « *J'ai été terriblement gêné(e) que vous vous permettiez de parler de moi, en mon absence et en des termes négatifs, lors de la soirée organisée chez Josiane. Par ailleurs, les bruits que vous avez répandus à mon sujet sont inexacts* ». Vous lui dites :

C'est vrai que j'ai parlé de vous en des termes négatifs ce soir-là et en votre absence (Critique justifiée : SA-). Je me sens très mal à l'aise de l'avoir fait (« Je » + émotions) et je vous présente mes excuses.

Imaginez qu'elle poursuive par un :

« *Vous n'êtes vraiment pas quelqu'un de recommandable et soyez sûr(e) que je ferai en sorte que cela se sache* ». Que lui direz-vous, de manière affirmée :

Je serais moi aussi en colère si j'étais à votre place (« Je » + émotions + cognitions). Je suis sincèrement désolé(e) de ce que j'ai fait (« Je » + émotions). Je vous demande d'accepter mes excuses (Formuler une demande : CABAS).

Cette personne :

« *Les gens de votre espèce, je n'en fais qu'une bouchée de pain* ». Vous répondez :

Je n'aime pas la tournure que prend notre conversation (« Je » + émotions + cognitions). Je me sens menacé(e) par vos propos (« Je » + émotions + cognitions).

Cette personne : « *Comment comptez-vous réparer le tort que vous m'avez fait ?* ». Vous lui répondez :

Je n'y ai pas réfléchi (« Je » + cognitions). Auriez-vous une proposition à me faire ?

OU

La première idée qui me vient à l'esprit serait de rectifier le tir auprès des personnes présentes. Qu'en pensez-vous ? (Si critique justifiée : -- C)

OU

Je ne pense pas pouvoir réparer le tort que je vous ai fait (« Je » + cognitions). J'en suis navré(e) (« Je » + émotions) )

**Nota bene.** Essayez de vous mettre à sa place et d'imaginer ce que vous pourriez attendre de quelqu'un qui aurait agi vis-à-vis de vous de la sorte. Proposez-lui ensuite votre solution.

### ***Situation 2 Exemple de critique injustifiée***

Depuis quelques jours, votre collègue de travail a changé d'attitude à votre égard. Il était souriant, attentionné et il semble maintenant vous fuir du regard et échanger le moins de mots possible avec vous. Un matin, vous l'invitez au café, espérant pouvoir débroussailler la situation. Il vous rétorque sèchement : « *Un café avec toi ? Et puis quoi encore !* ». Vous lui dites :

Je ne comprends pas pourquoi tu me réponds ainsi (« Je » + cognitions)! Je suis très étonné(e) (« Je » + émotions)!

Il vous répond :

« *Je te trouve vraiment répugnant(e) ! Quand je pense qu'à cause de toi, le patron m'a convoqué dans son bureau pour me reprocher mes retards le matin ! Tu étais le(la) seul(e) au courant, il n'y a donc pas besoin de savoir de qui ça vient, ces ragots !* ». Vous poursuivez :

Alors là, je suis sidéré(e) (S-E)! Jamais je n'ai parlé de tes retards matinaux au patron (-CI-). Et je ne comprends pas tes accusations (SC-- + cognitions) !

Votre collègue :

«*Arrête ton cinéma ! Tu me prends pour un débile ?* ». Vous lui répondez :

Je ne suis pas d'accord que tu me parles sur ce ton (« Je » + cognitions)! Ça me met en colère (« Je » + émotions)! Je te demande de te calmer (Formuler une demande : CABAS) !

Votre collègue :

«*Prouve-moi que ce n'est pas toi !* ». Vous lui dites :

Je ne peux rien te prouver (SCI-). Je ne peux que te donner ma parole (SCI-): je ne suis pas responsable de ce dont tu m'accuses (--I-). Je suis blessé(e) que tu penses que c'est moi (S—E)!

|                                                 |
|-------------------------------------------------|
| <b>Situation 3    Exemple de critique floue</b> |
|-------------------------------------------------|

Votre mère est en colère contre vous. Elle a son anniversaire le 15 septembre et, à cette date, vous serez en vacances avec votre conjoint(e) et vos enfants. Elle vous dit : « *On ne peut vraiment compter sur personne !* ». Vous lui répondez :

Je ne comprends pas ce que tu veux dire (P--). Est-ce que c'est sur moi que tu ne peux pas compter (P--)?

Elle poursuit :

« *C'est scandaleux que tu n'aies même pas pensé à ça. Décidément, depuis que tu es marié(e)...* ». Vous lui dites :

Maman ! Je ne comprends pas où tu veux en venir (P--)! Ca me fait beaucoup de peine que tu parles ainsi de mon mariage (« Je » + émotions) ! Est-ce qu'il y a d'autres choses que tu souhaites me reprocher (-E-)?

Votre mère :

« *Comme tu avais prévu de revenir le 18, tu ne pourrais pas avancer de quelques jours ton retour ?* ». Vous lui répondez :

Non, cela ne m'est pas possible (Refus: CI-). Les réservations pour mon voyage sont déjà faites (Refus: CI-).

Votre mère :

« *C'est vrai que c'est un peu égoïste de ma part, mais je n'avais pas imaginé fêter mon anniversaire sans toi. D'un autre côté, ça me fait plaisir de savoir que tu vas pouvoir passer du temps avec ta famille et te reposer ; tu l'as bien mérité* »