



Si je reçois ce document, c'est que :

- Je suis trop mal à l'aise pour poser des questions à mon médecin et lui dire que je n'arrive pas à suivre ses recommandations
- Je voudrais bien changer mais mon conjoint ne fait pas attention
- Je me sens seul

- Vous avez de la difficulté à dire non quand on vous rajoute des tâches au travail ?
- En visite, pour ne pas insulter vos hôtes, vous ne refusez jamais une deuxième assiette ?
- Vous n'osez pas demander du soutien à votre entourage pour vous aider à cesser de fumer ?
- Si quelqu'un vous fait du tort, vous préférez vous taire que de risquer d'être rejeté ?
- Vous réglez vos frustrations non pas en les exprimant mais en compensant par de mauvaises habitudes de vie ?

Principes de base de la communication

Bien que la communication soit au cœur de nos interactions quotidiennes, communiquer demeure un art difficile à pratiquer.

Voici un aperçu des principes de base d'une saine communication :

- **SENTIR QUE L'ON EST EN DROIT DE COMMUNIQUER**
- **DÉTERMINER EXACTEMENT CE QUE L'ON VEUT DIRE**
 - Commencez par le plus important
 - Dites ce que vous pensez, plutôt que d'attendre que l'autre personne devine
- **ÊTRE CLAIR**
 - Ne présentez pas votre opinion / conclusion comme si c'était la vérité
 - Exprimez vos opinions en expliquant le contexte
 - N'exagérez pas avec les « toujours » et les « jamais »
- **TROUVER UN TERRAIN D'ENTENTE**
 - Faites de l'écoute active (soyez intéressé par le point de vue de l'autre)
 - Reformulez les propos de l'autre personne pour vous assurer de comprendre son point de vue
 - Recueillez le plus d'informations possible et vérifiez vos perceptions
 - Établissez une liste d'options à deux

- Choisissez une option et essayez-la
- Faites un suivi
- Si vous n'arrivez pas à trouver une solution, évaluez les alternatives

Pourquoi il peut être difficile de s'affirmer...

Différentes raisons peuvent expliquer pourquoi il est difficile de s'affirmer, de faire valoir ses droits, ses goûts, ses choix, ses opinions, ses besoins...

- La peur de perdre l'amour et / ou le respect des autres
- La peur d'être rejeté et / ou abandonné
- Un manque d'amour et d'acceptation de soi
- Des difficultés à s'écouter et à s'exprimer

Prenez quelques instants pour amorcer une réflexion sur les raisons qui font en sorte que vous choisissiez de vous taire plutôt que d'exprimer vos besoins. Généralement, quand on ne s'affirme pas ou que l'on s'affirme mal, notre bien-être en souffre. On se sent mal à l'intérieur, on repasse le film de nos difficultés dans notre tête en se disant : « J'aurais dû dire... », on s'en veut et on en veut aussi aux autres.

Le pour et le contre de s'affirmer

Quels sont les avantages et les inconvénients de vous taire ?

En avez-vous assez ? Vous sentez-vous souvent lésé / brimé et / ou frustré ?

Que gagneriez-vous à exprimer un peu plus vos besoins ?

Est-ce que s'exprimer signifie nécessairement créer un conflit ?

Connaissez-vous des gens qui s'affirment adéquatement ? Comment procèdent-ils ? Quel est l'impact de leur affirmation ?

Nous vous invitons à utiliser l'outil 42 pour vous aider à modifier les pensées qui font en sorte que vous n'osez pas vous affirmer : « Si je dis ce que je pense à ma patronne, elle va me renvoyer », « Je vais perdre l'estime de ceux que j'aime, si je commence à m'affirmer ».

À favoriser... lorsque l'on veut s'affirmer

- **Se concentrer sur ce que l'on ressent et éviter tout jugement sur l'autre¹ :**

C'est la clé absolue de la communication émotionnelle. Si je parle de ce que je ressens, personne ne peut en débattre avec moi. Tout l'effort consiste à décrire la situation avec des phrases qui commencent par « je » plutôt que par « tu ». En parlant de moi, et seulement de moi, je ne critique plus mon interlocuteur, je ne l'attaque pas, je suis dans l'émotion donc dans l'authenticité et l'ouverture.

- **Remplacer les critiques par des observations objectives¹ :**

Au lieu de dire : « Vous avez fait preuve d'incompétence » ou bien « Ce rapport n'est pas bon » ce qui risque de mettre la personne sur la défensive, il vaudrait mieux dire quelque chose comme : « Dans ce rapport, il y a trois idées qui me semblent manquer pour communiquer notre message ».

- **Remplacer les critiques par des suggestions positives² :**

Au lieu de dire : « Tu fais exprès de me tenter avec des desserts, tu ne m'aides pas à adopter de nouvelles habitudes », il vaudrait mieux dire quelque chose comme : « J'aimerais sentir que tu me supportes dans mon objectif santé, pourrais-tu... ». Il est plus efficace d'orienter la conversation vers la recherche de solutions que vers le blâme.

- **Quand j'ai à dire non...² :**

Je valide la situation de l'autre (« Je comprends que tu sois mal pris et j'aimerais t'aider... »), j'explique les raisons de mon refus calmement et poliment (« ...malheureusement, je ne suis pas disponible parce que... »), je deviens de plus en plus ferme (non agressif) si la personne ne semble pas comprendre (« J'aimerais vraiment t'aider, mais cela est impossible, j'aimerais que tu cesses d'insister »).

À éviter...

- **La critique** : dévastatrice et non-constructive (« Tu es en retard, tu ne penses qu'à toi »)
- **Le mépris** : insultes, injures verbales ou non-verbales
- **La contre-attaque** : entraîne une escalade et jamais la résolution du conflit. Soyez aussi à l'écoute du point de vue de l'autre personne plutôt que de prendre une position défensive

S'affirmer, pas à pas !

Si vous voulez apprendre à vous affirmer un peu plus, procédez pas à pas. Fixez-vous de petits objectifs réalistes à atteindre. Augmentez le niveau de difficultés des objectifs au fur et à mesure où vous vous sentez de plus en plus à l'aise. Cela paraît simple, mais c'est vraiment la façon de procéder : j'identifie un comportement à travailler et j'y vais à petits pas.

1- Quels sont mes défis à relever face à l'affirmation de soi ?

2- Déterminez de petits objectifs

Exemples :

- Apprendre à dire non quand on me fait une demande dont je n'ai pas envie
- Donner mon opinion sur les activités proposées en situation de groupe
- Exprimer mon désaccord au travail en présentant aussi une solution

Sachez que s'affirmer ne veut pas dire adopter une attitude agressive ! Cela n'est pas nécessaire pour se faire respecter ou pour s'affirmer.

En bref...

Pour communiquer

- Écoutez, posez des questions et reformulez
- Soyez empathique (mettez-vous dans la peau des autres)
- Déterminez ce que vous voulez dire et exprimez-le clairement
- Commencez par le plus important
- Rappelez-vous que le plus important n'est pas d'avoir raison mais de trouver un terrain d'entente

Pour s'affirmer

- N'oubliez pas que s'affirmer ne veut pas dire créer des conflits
- N'oubliez pas que s'affirmer ne veut pas dire être agressif
- N'oubliez pas que s'affirmer est une marque de respect envers soi et les autres
- Procédez graduellement : fixez des objectifs réalistes et graduels
- Quand on s'affirme on parle de deux choses : ce qui vient de se passer (le plus objectivement possible) et ce que l'on ressent

¹ David Servan-Schreiber (2003) *Guérir*, aux Éditions Robert Laffont

² Jean-Marie Boisvert et Madeleine Beaudry (1979) *S'affirmer et communiquer*, aux Éditions de l'Homme