

Affirmons-nous [enfin]! (1)

Nous arrivons dans la dernière ligne droite de notre coaching; je vous propose de réfléchir à notre manière de communiquer.

La démarche d'affirmation de soi

La démarche d'affirmation de soi s'étaye sur plusieurs considérations: d'abord sur le fait que l'image de soi et l'estime de soi se construisent à travers la communication avec autrui.

Une part importante de cette communication est sous-tendue par une recherche de reconnaissance – en grande partie inconsciente – où **nous avons besoin des autres pour confirmer ce que nous sommes ou ce que nous voulons être.**

De cette perspective en découle une autre : c'est que nous pouvons agir sur le sentiment de soi, sur les représentations que nous nous faisons de nous-mêmes et que cette action passe par une modification de notre communication à autrui.

Les conditions d'une bonne communication

Carl Rogers (psychologue) a dégagé la notion de *congruence*. La congruence, c'est la correspondance la plus étroite possible entre ce que l'on ressent (l'expérience intérieure), ce que l'on pense et ce que l'on exprime (exemple : je ressens de la peine, j'ai conscience que les propos de mon interlocuteur m'ont blessé, je le lui communique).

L'affirmation de soi consiste à exposer son point de vue, à défendre ses droits, à exprimer ses attentes et ses sentiments avec calme, avec fermeté s'il le faut, mais sans agressivité. Elle implique aussi de prendre en compte les points de vue, les droits, les attentes et les sentiments d'autrui.

C'est savoir demander sans peur du refus, savoir dire *non* sans culpabilité, savoir gérer les conflits quand c'est nécessaire, pouvoir formuler des critiques et les recevoir (mais aussi des compliments), accepter d'être en désaccord avec autrui.

Je vais citer Dominique Chalvin, qui s'exprime ainsi dans son livre "L'affirmation de soi" : *"Ni hérisson, ni carpe, la personne assertive (qui s'affirme) privilégie la responsabilité individuelle et se veut capable de maîtriser son destin; consciente, autonome, et spontanée, elle se sait capable de prendre en charge son environnement personnel"*.

Je vais maintenant m'attarder sur quelques situations spécifiques et quelques propositions de communication constructive.

Demander

Beaucoup de gens sont mal à l'aise lorsqu'ils ont à demander quelque chose (timidité, peur du refus, peur d'être redevable...); ce malaise les amène souvent, soit à renoncer à toute demande, soit à la faire de façon maladroite.

L'attitude affirmée peut, dans ce cas, s'exprimer selon le schéma suivant (qui n'est, bien sûr, qu'un exemple) :

- **Excuse préalable d'avoir à demander un service** *Excuse-moi de te déranger, d'avoir à te demander ce service...*
- **Formulation directe et précise de la demande** *(Pourrais-tu me prêter 1000 F jusqu'à la fin du mois ? Je te les rembourserai dès que j'aurai touché mon salaire).*
- **Expression de ses sentiments** *(Ca me gêne un peu de te demander ce service, mais vraiment ça me dépannerait beaucoup).*
- **Anticipation du point de vue possible de l'autre** *(Je comprendrais très bien que ça ne te soit pas possible et je ne t'en voudrai pas si tu ne peux pas le faire).*
- **Remerciements anticipés** *(Mais si tu peux le faire, je t'en serai très reconnaissant).*

Refuser

Avoir à refuser quelque chose peut être aussi une attitude difficile pour de nombreuses personnes (peur d'une réaction agressive, peur de ne pas être apprécié, peur du rejet...).

L'attitude affirmée peut être la suivante :

- **Excuses anticipées de ne pouvoir répondre positivement** *(Tu m'as demandé si je pouvais faire ce travail à ta place, ne m'en veux pas si je ne peux pas le faire).*
- **Expression précise et directe du refus** *(Mais vraiment c'est non).*
- **Explication claire des raisons du refus et expression des sentiments** *(C'est trop souvent que tu as tendance à vouloir te décharger sur moi de certaines tâches ; ça m'agace un peu malgré l'amitié que j'ai pour toi).*
- **Recherche éventuelle d'alternative** *(A tout hasard tu peux essayer de le demander à Jacques qui est peut-être moins surchargé que moi).*
- **Attitude réparatrice** *(J'espère que tu ne m'en voudras pas de ma franchise et que ça n'altérera pas notre relation).*

Encore une fois, il ne s'agit que d'un exemple d'attitude assertive possible ; c'est à chacune de trouver son style.
--

Critiquer et être critiqué

Faire une critique ou en recevoir une n'est pas nécessairement une position agréable. Cela provoque facilement des attitudes agressives de part et d'autre, des justifications et des réactions défensives.

Pour formuler une critique, l'attitude affirmée se rapproche de celle du refus.

- **Demande d'autorisation à formuler une critique** *(Si tu me permets, j'aurai une critique à t'adresser).*

- **Expression personnelle directe et précise de la critique** (*Je trouve vraiment que ton dernier rapport n'est pas bon*).
- **Expression des sentiments et attitude réparatrice** (*Je suis vraiment désolé d'avoir à te le dire, j'aimerais mieux pouvoir te faire des compliments, je ne sais ce qui s'est passé, d'habitude ton travail me donne satisfaction...*).

Face à une critique, l'attitude peut être la suivante :

- **Ecouter calmement** la critique.
- **Reconnaître ce qui est justifié dans la critique** (*C'est vrai que ce rapport ne me satisfaisait pas moi-même ; la plupart de tes critiques me semblent justifiées*).
- **Répondre aux critiques qui ne semblent pas justifiées et demander des explications** (*En revanche, sur la fiabilité des données, je ne suis pas d'accord ; je crois avoir fait ce que tu m'avais demandé ; est-ce exact ou t'ai-je mal compris*).
- **Proposer une solution et montrer que la critique a été entendue** (*Ecoute, je vais reprendre ce rapport et le remanier d'ici mardi ; je te remercie pour tes critiques ; je pense qu'elles vont m'aider à améliorer ce travail*).

Je vous laisse réfléchir sur ces étapes de la communication. J'ai retranscrit ici les exemples exposés dans "pedagogies nouvelles" d'E. Marc
Nous continuons sur le même thème très bientôt.

Bien à vous,
Claire