

SOMMAIRE

COMMUNICATION ET AFFIRMATION DE SOI

DE QUOI S'AGIT-IL ?

Des règles fondamentales à établir

LES BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

GÉNÉRALITÉS

Le « disque rayé » (page 3)
Schéma d'une demande

FORMULER UN REFUS

Technique de l'affirmation de soi progressive (page 4)

FAIRE DES CRITIQUES

Faire une critique : technique du DESC (page 5)

Procédure générale pour répondre à une critique

RÉPONDRE AUX CRITIQUES

Attention aux pensées dysfonctionnelles

Révélation de soi (page 6)

L'enquête négative (page 6)

Affirmation de soi négative (page 6)

Technique du « brouillard » (page 6)

LES COMPLIMENTS

Les faire : **technique** (page 7)

Les recevoir : **Comment faire ?** (page 7)

Y répondre : **technique** (page 7)

DE QUOIS'AGIT-IL ?

▪ L'entraînement à la communication et à l'affirmation de soi a pour but principal d'aider les participants à communiquer plus facilement leurs pensées et leurs sentiments, dans le respect de soi et des autres ► échange.

Il aide les gens à apprendre à dire « OUI » quand ils pensent « OUI » et « NON » quand ils pensent « NON », à faire et à recevoir des demandes, des critiques et des compliments, à mener à bien des discussions ou négociations difficiles...

Ce programme d'entraînement est basé sur les plus récentes recherches dans le domaine de la psychologie comportementale.

▪ Les intérêts d'un tel type d'entraînement sont multiples.

En pratique, voici quelques exemples concrets de points sur lesquels il est possible de travailler, dans un contexte privé ou professionnel :

- savoir comment réagir si quelqu'un m'attaque personnellement
- mieux exprimer ma peine, ma colère ou ma déception à quelqu'un qui est proche de moi, ainsi que les sentiments de sympathie ou d'affection
- prendre la parole dans un groupe
- demander de l'aide ou un service
- défendre mes droits quand je ne suis pas satisfait d'un service qui m'est dû
- parler de moi de façon positive
- savoir résister à des gens qui essaient de m'imposer leurs points de vue ou valeurs
- commencer ou participer activement à une conversation
- être à l'aise devant mes collègues, mes supérieurs ou devant d'autres professionnels
- savoir répondre à des gens qui me font des demandes que je juge inacceptables
- ...

▪ Au total, un comportement d'affirmation se caractérise par la capacité d'agir dans son propre intérêt, de faire valoir ses droits sans anxiété et sans léser les droits d'autrui et d'exprimer aisément ses sentiments.

Une personne soumise saura sans doute quoi faire, après coup, quand l'occasion est passée.

L'individu agressif, en réagissant trop vigoureusement, peut créer une profonde impression défavorable, qu'il regrettera plus tard.

DES RÈGLES FONDAMENTALES À ÉTABLIR

▪ **PARLER D'UNE SEULE CHOSE À LA FOIS**

(1 Corinthiens 14 :33, 40)

▪ **AU LIEU D'ACCUSER, EXPRIMER NOS SENTIMENTS**

(Genèse 27 :46)

▪ **NE PAS FRAPPER**

(Éphésiens 5 :28, 29)

▪ **NE PAS INJURIER**

(Proverbes 26 :20)

▪ **CHERCHER LA RÉCONCILIATION, NON UNE VICTOIRE**

(Genèse 13 :8, 9)

LES BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

▪ Les supports de la communication non verbale

CONTACT VISUEL Si difficulté : nez ou sourcils.
MIMIQUE
POSTURE
GESTES
DISTANCE INTERPERSONNELLE
Tenue vestimentaire...

▪ Para verbal

INTONATION
INTENSITÉ
HAUTEUR DE VOIX La colère « monte » et le...
DÉBIT devient saccadé.
« Baisser le son » apporte apaisement, calme.
TEMPS DE RÉACTION Réflexion pour répondre. Pas du « tac au tac ».

▪ La communication verbale

EXPRESSION DIRECTE DES SENTIMENTS : « je »
DEMANDE DE CONFIRMATION Éviter les malentendus :
« Est-ce qu'on se comprend ? »
« Ai-je bien compris ? »
« Est-ce bien de cela qu'on parle ? »...
RESPECT DE L'AUTRE de ses opinions, sentiments, etc.
ÉCOUTE DE L'AUTRE Ne pas l'interrompre. Arriver à le comprendre
en se mettant à sa place (empathie).
ÉCOUTE PASSIVE
ÉCOUTE ACTIVE Questions ouvertes
Questions fermées (« oui », « non »)

GÉNÉRALITÉS

Rappel : utiliser le « je »
Ne pas minimiser sa demande, son besoin.

- La demande « Bonjour » (politesse)
- Éviter « Excusez-moi » : j'ai le droit de demander.
« J'en ai pour 1 mn » : méfiance envers l'autre.
« Quand même » : agression...
« Tant pis » : baisse les bras...
- Déterminer L'OBJECTIF Se préparer à poser la question.
- Exprimer CLAIREMENT Formulation de la demande et uniquement la demande.
- Le refus à la demande
- 1^{er} refus : S'IMPLIQUER Expliquer clairement ses raisons,
exprimer ses sentiments par rapport à la situation :
« Je », INSISTER j'ai le droit d'insister.
- 2^e refus : « JE VOUS COMPRENDS » Compris que la personne a dit « non » : c'est son droit.
RECONNAÎTRE LA POSITION DE L'AUTRE,
ne pas remettre en cause.
« JE NE COMPRENDS PAS... » Exprimer ce qu'on ressent, ses sentiments.
- OBTENIR UNE RÉPONSE PRÉCISE, UN COMPROMIS : « À plus tard... Quand, exactement ? »
- Quand nous formulons un refus S'exprimer clairement et fermement.
- Si insiste « Ce n'est pas mon problème ».
Ne pas hésiter à répéter ses raisons : le disque rayé
« Je n'ai pas été compris »...

SCHÉMA D'UNE DEMANDE

1. Déterminer exactement son **OBJECTIF**
2. Exprimer **CLAIREMENT** sa demande► ferme
Si OUI //
Si NON :
3. **PERSISTER**► « garder le cap », ne pas se disperser.
4. **S'IMPLIQUER**► souligner l'importance pour SOI : « **JE** »
Expression directe des émotions.
5. Reconnaître **LA POSITION DE L'AUTRE**....► être « à l'écoute », reformulation.
6. **TERMINER** de façon adéquate.....► précis
Message positif, recherche d'un compromis, ouverture

FORMULER UN REFUS

- « NON » Se l'entendre dire.
- Donner la véritable raison (du refus) et
si insiste technique du « **disque rayé** »

La personne insiste vraiment, 3 phrases : technique « **affirmation progressive** » (voir ci-dessous)

ON PARLE ENCORE DU SUJET DE LA DEMANDE

- ① « J'ai bien compris », « Je comprends »... « **mais ce sera NON** »... sur **le contenu.**
Le droit de ne pas donner d'arguments.
Ne pas se disperser, maintenir.

CE N'EST PLUS LE SUJET, MAIS CONVERSATION SUR LE COMPORTEMENT DE LA PERSONNE

- ② « Je regrette que tu insistes » « tu ne respectes pas ma décision »... sur **le processus** de la formulation.
③ « Je te demande d'arrêter d'insister » Invitation à **changer** de comportement.

- **Possibilité de « couper court »**
soit en le disant « *Reparlons-nous quand nous serons calmés* »
ou si la personne ne peut (veut) écouter partir, se mettre à l'écart (ou raccrocher le téléphone)

- **SAUVE QUI PEUT !**
Pas obligé de dire « OUI » ou donner une réponse tout de suite : « gagner du temps », demander à réfléchir,
surtout si on panique Par ex. : « *Je te rappelle dans 1 h pour la réponse* »...

TECHNIQUE DE L'AFFIRMATION DE SOI PROGRESSIVE

Exemples de réponses que vous pouvez donner quand quelqu'un insiste pour que vous disiez « oui » à sa demande.

- ① **Une réponse empathique qui porte sur le contenu :**

« *Je comprends que tu désires telle chose* »

- ② **Une réponse empathique qui porte sur le processus :**

« *Je regrette que tu insistes. Je trouve que tu ne respectes pas ma décision* »

- ③ **Une demande de changement :**

« *J'aimerais vraiment que tu cesses d'insister* »

FAIRE DES CRITIQUES

ON CRITIQUE DES COMPORTEMENTS, DES IDÉES... QUI GÊNENT, NON LA PERSONNE

Dans tous les cas, la critique doit être brève :

plus vous serez concis, plus vous serez efficace.

Vous éviterez de généraliser et diminuerez ainsi le risque de conflit.

▪ DÉFINISSEZ CLAIREMENT VOTRE CADRE

- Prévenez l'autre.
- Fixez la durée approximative de l'entrevue et voyez l'autre seul.
- Ne vous contentez pas de la critique : être aussi capable de dire ce qui va.
- Faites **une seule critique** à la fois.

- Exprimer ce qui ne va pas par rapport à soi au nom de « *Je* »
- Proposer une solution au problème.

4 phrases, ou technique du « **DESC** » (voir ci-dessous)

- ① **D**escription (sans caricature...) précise et objective de la situation gênante :
« Photographie du problème ; constat... »
sans émotion, ni « Je »
- ② **É**motions exprimées directement « *Ce que je ressens, je l'exprime sans détour* »
- ③ **S**olution constructive pour l'interlocuteur « *Je propose une solution raisonnable...* »
- ④ **C**onséquences émotionnelles positives « ... **pour Je...** » si l'autre accepte votre solution.

Votre interlocuteur aura tendance à vouloir vous arrêter après l'énoncé des points ① et ②

C'est normal : vous le remettez en cause !

Il est important, pour qu'il se rende compte du caractère constructif de votre démarche, que vous alliez jusqu'au terme de votre énoncé.

FAIRE UNE CRITIQUE

① DESCRIPTION

② ÉMOTIONS

③ SOLUTION

④ CONSÉQUENCES +

► **D. E. S. C.**

PROCÉDURE GÉNÉRALE POUR RÉPONDRE À UNE CRITIQUE

1. ÉCOUTEZ L'AUTRE, SOYEZ ATTENTIF
2. RÉPÉTEZ LE CONTENU DE SA CRITIQUE POUR VÉRIFIER SI VOUS AVEZ BIEN COMPRIS
3. ÉVITEZ DE MINIMISER, D'EXAGÉRER OU RIDICULISER CE QUE L'AUTRE VOUS DIT
4. ÉVITEZ DE CRITIQUER L'AUTRE À VOTRE TOUR ET DE CONTRE-ATTAQUER

RÉPONDRE AUX CRITIQUES

ATTENTION aux **pensées dysfonctionnelles** :

« *Je ne dois jamais faire d'erreur, sinon c'est une catastrophe* »

« *Si on me critique, je me sens bouleversé, rejeté, incompetent* »

« *Je dois être parfait en toutes circonstances ;
de toute façon, (je fais de mon mieux) et personne n'a à me critiquer* »...

① Principes généraux pour commencer le dialogue

- Écoute « active » et attentive de l'autre Reformuler, vérifier qu'on a bien compris.
- Répondre à la critique formulée **Pas de procès d'intention.**

NE PAS FAIRE **mais**...

- **Répondre par une autre critique**
 - Prendre le temps d'écouter l'autre, le laisser parler.
 - **Si agressif**, le lui dire, « *Calme-toi* », couper court, puis revenir une fois la personne calmée.
 - **Si on se sent agacé ou en colère**, mieux vaut **exprimer ces sentiments** que de critiquer en retour : « **révélation de soi** »
- **Minimiser les faits, en plaisanter, ridiculiser...**
 - Se mettre à la place de l'autre.
 - Exprimer ses émotions : « *Je suis désolé...* »

② **FAUSSE** (souvent pour blesser) (après phase ①) **REFUSER** (pas d'accord)

- Je nie **Technique du disque rayé.**
- Je donne **des informations à l'appui, je demande des explications.**
- J'exprime ce que je ressens **Révélation de soi.**
- Je peux utiliser **l'enquête négative** « *As-tu autre chose à me reprocher ?* »
- Je termine calmement et fermement la discussion, quel qu'en soit le résultat, et si c'est possible, positivement...

③ **JUSTE** **ACCEPTER**

- J'admets mon erreur de façon spécifique et personnalisée. « *Oui c'est vrai, j'ai fait ceci...* » :
affirmation de soi négative ;
exprimer son émotion, regretter...
- Faire répéter, expliquer *Discussion, y remédier.*
- Technique de **l'enquête négative.**
- Je peux terminer positivement en **remerciant** l'autre d'avoir attiré mon attention sur ce point.

④ **VAGUE** Poser des **questions, demander des précisions, enquête négative**, puis « juger » si fausse ou juste :

- si ②, refuser
- si ③, accepter
- Si « critiqueur professionnel » **Technique du « brouillard »**,
j'acquiesce **en généralisant et en banalisant** :
« *C'est vrai, ce sont des choses qui arrivent...* »
« *C'est bien possible, personne n'est parfait* »...
À ne pas utiliser aveuglément !

⑤ **Critiques MULTIPLES, EN RAFALES** **CALMER, CLARIFIER**

- Je **calme** l'interlocuteur par une **écoute active avec reformulation** :
ne pas tenter de répondre.
- J'essaie de **clarifier** le problème en remontant à l'événement déclenchant (même si je sais qu'il y a un problème « de fond ») **Recentrer** l'interlocuteur.
- Si trop d'**énervement** de part et d'autre « *On en reparlera plus tard* »
- On peut aussi éluder, **évacuer** le problème **Technique du brouillard.**
On n'est **pas obligé de répondre si on ne le souhaite pas.**

LES COMPLIMENTS

*Les échanges de messages positifs
sont l'un des moyens les plus efficaces de rendre une relation agréable, solide.*

DES COMPLIMENTS : POURQUOI FAIRE ?

Vous habituer à chercher le **côté positif des gens**.

Cela montre que vous vous intéressez aux gens et ça leur donne envie de **vous complimenter en retour !**

Formuler : plus on « **personnalise** » (détails...), plus on met de force, de poids, de valeur au compliment.

Technique

- Apprenez à **voir les aspects positifs des autres**
- Soyez **précis**
- Employez le « **JE** »
- Exprimez **ce que vous ressentez et soyez franc**.

RECEVOIR UN COMPLIMENT : COMMENT FAIRE ?

Recevoir **comme « un cadeau »**

Exprimer ses émotions (surprise, agréable...)

Remercier (accepter)

- ① **VRAI, SINCÈRE ET PÉCIS** **ON ACCEPTE** : « *Je remercie...* »
ou **ON NE PEUT ACCEPTER** :
« *Merci, mais je ne me trouve pas comme cela...* »
- ② **FAUX** (flatterie...) **NE PAS ACCEPTER** : « **NON** »
- ③ **VAGUE** (ironie ? sincère ?) demander **DES PRÉCISIONS**

RÉPONDRE À UN COMPLIMENT : POURQUOI FAIRE ?

Un compliment est un **cadeau**,

y répondre doit être aussi naturel que les **remerciements** adressés à quelqu'un qui vous offre un cadeau

Ne pas accepter les compliments, c'est **penser que vous ne les méritez pas car vous vous dévalorisez**.

Technique

- Dites « **MERCI** »
- Exprimez vos **ÉMOTIONS** :
..... « *Cela me fait plaisir que tu me dises ceci* »
ou « *Cela me gêne que tu me fasses ce compliment* »
- Exprimez **FRANCHEMENT** votre opinion :
..... « *Moi aussi, je pense que j'ai cette qualité* »
ou bien « *Je ne pense pas avoir cette qualité* »