

# **L’AFFIRMATION DE SOI**

Louis Chaloult

Avec la collaboration de Jean Audet, Célyne Brosseau, Normande Couture, Jean Goulet,  
Normand Gravel, Micheline Hardel, Thanh-Lan Ngo, Charles D. Reid et  
Élizabeth Wentser-Leporé

## AVANT-PROPOS

Le présent document est le résultat du travail d'un groupe de psychothérapeutes attachés à l'Hôpital du Sacré-Cœur de Montréal, à la Cité de la Santé de Laval et à la Polyclinique médicale Concorde de Laval. Il n'a pas la prétention d'être un traité exhaustif sur l'entraînement à l'affirmation de soi. Il s'agit simplement d'un bref résumé de lectures et de quelques réflexions que nous avons voulu mettre à la disposition de notre clientèle pour lui permettre de mieux se familiariser avec d'importantes notions de psychologie concernant la communication et le respect des droits de la personne.

Ce texte a été rédigé au cours des années 1990 et révisé à quelques reprises par la suite. Il continue d'être toujours en demande malgré le passage du temps. C'est pourquoi nous avons cru bon de le rendre facilement et gratuitement accessible sur ce site Internet en compagnie de nos guides de pratique.

Nous espérons que ces quelques pages pourront encore servir à de nombreux professionnels de la santé désireux d'initier leur clientèle à ces notions d'affirmation de soi. Vos commentaires et suggestions pourraient nous aider à les améliorer dans le futur.

Louis Chalout  
Décembre 2014

## TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos .....		2
Table des matières .....		3
Chapitre I	Qu'est-ce que l'affirmation de soi? .....	4
	Définition de l'affirmation des soi	
	Comportements affirmatif et non affirmatifs	
	Quelques mots d'historique	
Chapitre II	Description des comportements affirmatif et non affirmatifs.....	7
	Le comportement affirmatif.....	7
	▪ Définition	
	▪ Avantages	
	Le comportement soumis .....	11
	▪ Définition	
	▪ Causes	
	▪ Conséquences	
	Le comportement agressif .....	16
	▪ Définition	
	▪ Causes	
	▪ Conséquences	
	Le comportement manipulateur .....	19
	▪ Définition	
	▪ Causes	
	▪ Conséquences	
	Exercice de discernement des quatre comportements dans la communication .....	24
Chapitre III	Différents modes d'affirmation de soi .....	27
	L'affirmation de base	
	L'affirmation empathique	
	L'affirmation progressive	
	L'affirmation avec confrontation	
	L'utilisation du langage formulé à la première personne.	

Chapitre IV	Les droits de la personne .....	30
	Principaux droits de la personne	
	Limite des droits	
	Exercice pratique pour s'habituer à discerner ses droits de ceux d'autrui	
Chapitre V	Aspects pratiques de l'affirmation de soi .....	39
	Faire des demandes	
	Refuser des demandes	
	Exprimer des sentiments et de l'affection	
	Accepter les compliments ou l'expression de l'affection	
	Formuler une critique ou exprimer de la colère	
	Faire face à la critique ou à la colère des autres	
	Mettre un terme à l'affrontement	

XXX

## Chapitre I

### QU'EST-CE QUE L'AFFIRMATION DE SOI?

#### DÉFINITION

L'affirmation de soi consiste en la capacité d'exprimer ses émotions, ses pensées et ses opinions de même que de défendre ses droits tout en respectant ceux des autres, ceci de façon directe, honnête et appropriée. Cette habileté résulte d'un patient apprentissage. Elle est à l'origine de comportements appelés *comportements affirmatifs*.

L'apprentissage de l'affirmation de soi a donc pour but d'aider une personne à mieux connaître et à mieux utiliser certaines notions élémentaires de psychologie plus particulièrement en ce qui concerne trois aspects :

- *Les émotions, les pensées et les opinions.* Apprendre à bien identifier ses émotions, ses pensées et ses opinions.
- *Les droits.* Apprendre à reconnaître ses droits de même que ceux des autres.
- *La communication.* S'entraîner à utiliser les moyens appropriés pour améliorer la qualité des échanges interpersonnels, c'est-à-dire faire savoir clairement ses émotions, ses pensées et ses opinions et faire respecter ses droits tout en respectant ceux des autres.

#### COMPORTEMENTS AFFIRMATIFS ET NON AFFIRMATIFS

Un comportement affirmatif se distingue de trois autres types de comportements que nous nommerons ici *comportements non affirmatifs* :

- *Le comportement soumis ou passif* qui se caractérise par l'incapacité à exprimer ses émotions, ses désirs et ses opinions ou de le faire de façon indirecte, inappropriée et au détriment de ses propres droits.
- *Le comportement agressif* qui se manifeste par l'expression de ses émotions, de ses désirs et de ses opinions ainsi que par la défense de ses droits mais parfois au détriment des droits des autres et ceci de façon le plus souvent directe mais presque toujours inappropriée.

- *Le comportement manipulateur* qui se caractérise à son tour par l'expression de ses émotions, de ses désirs et de ses opinions dans le but de défendre ses droits et de satisfaire ses besoins, mais de façon toujours indirecte et souvent malhonnête et ceci au détriment fréquent des droits de autres.

Nous reviendrons sur la description de ces quatre types de comportements (affirmatif, soumis, agressif et manipulateur) dans le chapitre qui suit.

### **QUELQUES MOTS D'HISTORIQUE**

On doit ces notions d'affirmation de soi à Joseph Wolpe et Arnold Lazarus<sup>1</sup> qui furent les premiers au cours des années soixante à établir une distinction claire entre les comportements affirmatif, soumis, agressif et manipulateur ainsi qu'à enseigner des moyens concrets pour mieux s'affirmer dans la vie quotidienne. Par la suite, l'apprentissage de l'affirmation de soi fut abondamment utilisé par les thérapeutes d'orientation cognitivo-comportementale qui contribuèrent à préciser et à élaborer sa dimension théorique tout en améliorant ses modes d'application en clinique. Cette popularité ne s'est jamais démentie de telle sorte qu'à l'heure actuelle, on utilise plus que jamais l'apprentissage de l'affirmation de soi dans le cadre de l'approche cognitivo-comportementale.

---

<sup>1</sup> Wolpe, J., Lazarus, A. A., (1966). Behavior Therapy Techniques. New York : Pergamon Press.

## Chapitre II

### DESCRIPTION DES COMPORTEMENTS AFFIRMATIF ET NON AFFIRMATIFS

Voyons maintenant d'un peu plus près en quoi consistent les comportements affirmatif et non affirmatifs. Nous commencerons par le comportement affirmatif puis nous verrons à tour de rôle les comportements soumis, agressif et manipulateur.

#### LE COMPORTEMENT AFFIRMATIF

##### DÉFINITION

La définition du comportement affirmatif découle de celle de l'affirmation de soi. C'est un comportement qui consiste à exprimer ses pensées, ses émotions et ses opinions et à défendre ses droits tout en respectant ceux des autres, ceci de façon directe, honnête et appropriée. Il ne résulte généralement pas d'une habileté innée mais il s'acquiert suite à un patient entraînement.

Arrêtons-nous quelques instants sur cette définition.

##### **Exprimer ses pensées, émotions et opinions**

###### *Pensées*

Si on le juge approprié, il est important d'exprimer clairement ses pensées pour que les personnes de notre entourage puissent bien savoir ce qu'on pense et ce qu'on désire.

Ex. : «Je suis fatigué», «J'ai besoin d'aide».

###### *Émotions*

L'expression adéquate des émotions, même si elles sont parfois négatives, permet le plus souvent de mieux se sentir et d'améliorer ses relations interpersonnelles.

Ex. : «Je t'aime et j'apprécie ta présence», «Je ne comprends pas ton attitude qui me gêne».

### *Opinions*

Une opinion est une façon personnelle de voir les choses. L'estime de soi passe entre autres par cette capacité de pouvoir exprimer adéquatement ses opinions.

Ex. : «Je trouve que ce vêtement te va bien».

### **Défendre ses droits**

Tous sont d'accord sur le fait que les êtres humains ont des droits et qu'ils doivent être défendus s'ils sont menacés. Un des buts de l'affirmation de soi consiste à aider l'individu à identifier ses droits et par la suite à acquérir les habiletés pour les défendre adéquatement.

Ex. : «Ça ne me convient pas de te prêter ce montant d'argent», «Je désire prendre plus de temps avant de choisir».

### **Tout en respectant les droits des autres**

Il est essentiel de reconnaître aux autres des droits identiques à ceux qu'on s'attribue à soi-même. C'est un aspect essentiel de l'affirmation de soi car celui qui ne respecte pas les droits des autres se comporte souvent de façon agressive.

Ex. : «Je respecte ton choix pour le fédéralisme mais je crois à l'indépendance politique du Québec», «Je comprends que tu sois en colère contre moi parce que je suis en retard».

### **Ceci de façon directe, honnête et appropriée**

#### *Directe*

Dire clairement les choses sans détours, telles qu'on les pense.

Ex. : Prenons l'exemple de collègues qui vous invitent un jour de semaine à prendre une consommation après le travail. Vous n'aimez pas ces sorties improvisées, sachant qu'elles finissent souvent fort tard et qu'elles risquent de nuire à votre travail du lendemain. Vous pouvez alors justifier votre refus par un prétexte : «J'ai mal à la tête, je suis fatigué, je suis occupé ce soir... » Mais une réponse directe est généralement préférable : «C'est gentil d'avoir pensé à moi, mais je préfère ne pas sortir sur semaine parce que je suis en moins bonne forme le lendemain. Nous pourrions nous reprendre une autre fois».



### *Honnête*

Dire franchement ce qu'on pense et ce qu'on ressent en évitant les mensonges ou les prétextes.

Ex. : Voir exemple précédent.

### *Appropriée*

La personne qui s'affirme doit s'appliquer à préserver la qualité de sa relation et cela avec d'autant plus de soin que cette relation a de l'importance. Il est évident qu'on ne peut pas dire *tout* ce qu'on pense (choisir ce qui est pertinent), de *n'importe quelle façon* (utiliser un ton et une formulation convenables), ni *en toutes circonstances* (choisir un moment opportun).

Ajoutons qu'il est souvent frappant de constater que bien des gens ont tendance à ménager les inconnus mais s'en permettent davantage avec leurs proches. Nous aurions pourtant tous avantage à être particulièrement respectueux de ceux que nous fréquentons au quotidien.

Ex. : Si on a un reproche à formuler à son conjoint, il est préférable de le faire avec modération, lorsque la colère est tombée, quand on est seul avec lui et au moment où on le croit réceptif.

## **AVANTAGES DU COMPORTEMENT AFFIRMATIF**

Le comportement affirmatif améliore à long terme le respect de soi, la confiance en soi et le respect des autres face à soi. Il permet d'obtenir de façon plus efficace ce qu'on désire et il renforce le sentiment de contrôle sur soi.

### **Le respect de soi, la confiance en soi et le respect des autres face à soi**

Quiconque agit de façon affirmative se sent davantage honnête, respecté et améliore son estime de soi.

Ex. : Une jeune femme, mère de deux enfants, occupe un poste important dans une entreprise et assume la majorité des tâches ménagères à domicile. Elle est débordée et se sent exténuée. Elle demande et obtient la collaboration des autres membres de sa famille. Elle contribue ainsi à améliorer sa confiance en elle-même (parce qu'elle a réussi à obtenir de l'aide), à mieux se respecter elle-même (pour avoir eu le courage de faire cette demande) et à se faire davantage respecter par les membres de sa famille (pour avoir bien formulé sa demande et eu gain de cause).

### **Obtenir de façon plus efficace ce qu'on désire**

Il est plus facile d'obtenir ce qu'on désire en le demandant plutôt qu'en restant silencieux. Celui qui croit que les autres doivent deviner ses désirs risque fort d'être déçu.

Ex. : L'employé surchargé de travail qui attend silencieusement qu'on lui offre de l'aide risque de voir son besoin ignoré. Il peut s'épuiser et accumuler beaucoup de frustration. S'affirmer lui permet de se faire aider en plus de prévenir frustration et ressentiment.

Soulignons ici que le but de l'affirmation n'est pas d'avoir toujours gain de cause. Un comportement affirmatif augmente certes nos chances d'atteindre nos objectifs mais il ne le garanti pas. Lorsqu'on s'affirme, il faut savoir être ouvert et à l'écoute de l'autre ce qui favorise l'apparition de compromis. Distinguons ici compromis et soumission. On parle de compromis lorsque les arguments de l'autre ou la discussion permettent de dégager une nouvelle option qui convient raisonnablement bien à la personne en cause. Si elle cède alors que la solution adoptée ne lui convient pas, il s'agit plutôt de soumission comme nous le verrons dans les pages qui suivent.

### **Renforce le contrôle de soi**

Si quelqu'un agit de façon affirmative, il risque moins de se sentir exploité, d'accumuler de la rancœur et il peut davantage s'impliquer dans une activité sans dépasser ses limites. Il devient ainsi plus apte à persister dans son attitude affirmative en plus d'acquérir un meilleur contrôle de soi.

## LE COMPORTEMENT SOUMIS

### DÉFINITION

Le comportement soumis ou passif se caractérise par l'incapacité d'exprimer ses pensées, ses émotions et ses opinions, ou de le faire de façon indirecte, inappropriée et au détriment de ses propres droits.

#### **Ne pas exprimer ses pensées, émotions et opinions**

La personne non affirmative n'ose pas s'exprimer par peur de blesser les autres, d'être rejetée, de paraître ridicule, de déplaire ou encore par gêne ou timidité.

Ex. : Prenons l'exemple de collègues qui vous invitent un jour de semaine à prendre une consommation après le travail. Supposons que vous acceptiez leur invitation par peur de les blesser ou d'être rejeté par eux. Votre comportement pourrait alors être qualifié de soumis parce qu'en plus de ne pas dire ce que vous pensez, vous vous comportez de façon opposée à votre désir et à votre intérêt.

#### **D'une façon indirecte et inappropriée**

Une personne non affirmative utilise souvent des prétextes ou trouve de fausses excuses plutôt que de dire clairement ce qu'elle pense ou ce qu'elle désire.

Ex. : Dans l'exemple des collègues qui vous invitent un soir de semaine à prendre une consommation après le travail, si vous donnez un prétexte pour justifier votre refus comme « je ne peux y aller parce que j'ai mal à la tête, parce que je suis fatigué, parce que je suis occupé ce soir », vous vous exprimez alors de façon indirecte et parfois inappropriée. Il est très possible que d'autres invitations plus pressantes suivent qui peuvent devenir très embarrassantes et vous obliger à utiliser d'autres prétextes plus ou moins appropriés.

#### **Au détriment de ses propres droits**

Une personne qui ne s'affirme pas est plus fréquemment lésée dans ses droits.

Ex. : À nouveau dans l'exemple des collègues qui vous invitent à prendre un verre, vous avez parfaitement le droit de ne pas y aller. En vous servant d'un prétexte pour refuser, vous vous privez d'un droit légitime.

## CAUSES DU COMPORTEMENT SOUMIS

Ces causes sont nombreuses, en voici quelques-unes :

1. Peur exagérée de déplaire.

Cette peur peut mener à accepter dans l'immédiat des demandes ou des situations dérangeantes à long terme.

Ex. : Un jeune homme accorde l'hospitalité à un copain plus longtemps que prévu pour ne pas lui déplaire. Il peut en devenir incommodé.

Un médecin qui ne sait pas refuser certaines demandes exagérées de sa clientèle peut se surmener.

2. Désir d'éviter un conflit à tout prix. Ici encore, nous retrouvons des peurs sous-jacentes :

- Peur du rejet.

Ex. : Quelqu'un n'ose pas refuser de prêter de l'argent à un ami pourtant peu fiable parce qu'il craint que celui-ci ne lui garde rancune et ne le rejette.

- Peur des représailles.

Ex. : Un employé n'ose pas dire à son supérieur qu'il a trop de travail de peur de faire mauvaise impression.

3. Mauvaise compréhension du sens des responsabilités qui peut conduire à :

- Une peur excessive de blesser l'autre consécutive à la crainte de perdre son affection ou son amitié.

Ex. : Un employé retarde exagérément ses vacances ou s'abstient de les prendre par crainte de déplaire à un patron trop exigeant.

- Un sentiment de culpabilité exagéré. C'est sans doute là une des plus fréquentes causes de la soumission.

Ex. : Quelqu'un accède aux demandes excessives de ses vieux parents par sens exagéré du devoir. Une attitude de ce genre résulte fréquemment en une détérioration de la relation, cette personne pouvant graduellement devenir agressive et décider de ne plus voir ses parents.

4. Manque d'information sur les droits de la personne.

Par manque d'information sur les droits de la personne, certains croient ne pas avoir le droit d'exprimer des désirs légitimes ou de refuser des demandes exagérées. Ils confondent affirmation avec agression ou politesse avec soumission.

Ex. : Quelqu'un tolère un voisin bruyant trop longtemps, croyant être agressif s'il lui demande de faire moins de bruit.

Pour ne pas être impolie, une personne s'abstient de demander à ses invités de partir en fin de soirée lorsque ceux-ci s'attardent indument.

5. Réticence à perdre les bénéfices secondaires de la soumission.

À court terme, le comportement soumis permet de passer pour une personne généreuse et tolérante et d'éviter des conflits. Dans l'immédiat, il est souvent avantageux d'être soumis. C'est à long terme que ce comportement devient nocif tant pour la personne soumise que pour son entourage.

6. Habiletés sociales déficientes.

Certaines personnes, plus particulièrement les timides, sont maladroits lorsque vient le temps de formuler ou de refuser des demandes ainsi que pour exprimer de l'affection ou de l'irritation. Il peut en résulter des comportements soumis ou agressifs.

7. Renforcement positif des comportements soumis antérieurs.

La soumission est parfois trop encouragée ou félicitée. Si, par exemple, on louange et récompense exagérément un enfant pour sa docilité et son obéissance, on peut développer chez lui une attitude de soumission.

Ex. : Si une petite fille est constamment et exagérément louangée pour sa douceur et son «bon caractère», elle peut en arriver à ne plus manifester ses désirs ou ses désaccords même légitimes. Elle peut devenir graduellement de plus en plus soumise.

## **CONSÉQUENCES DU COMPORTEMENT SOUMIS**

Le comportement soumis entraîne différentes conséquences.

### **À court terme**

La personne soumise profite dans l'immédiat des bénéfices secondaires de la soumission : elle évite les conflits, les tensions et les confrontations. On l'apprécie parce qu'elle est serviable, accommodante et toujours prête à rendre service. Ces avantages encouragent la répétition de comportements de ce genre mais ils sont généralement de courte durée.

Ex. : Une jeune femme retourne sur le marché du travail quelques années après avoir donné naissance à deux enfants. Elle arrive à assumer la majeure partie des travaux domestiques sans oser demander de l'aide. Elle peut dans un premier temps se sentir appréciée et être satisfaite de pouvoir concilier cette double tâche sans créer de conflits dans sa famille.

### **À moyen terme**

Après un certain temps, la personne soumise peut se sentir exploitée et déçue face à ce qu'elle considère comme des abus de la part d'autrui. Elle peut développer du ressentiment, de l'irritation et même de la colère pouvant mener à des comportements agressifs.

Ex. : Après quelque temps, il est possible que notre même jeune femme se sente exploitée et se révolte face à une situation dans laquelle elle considère que le partage des tâches est injuste. Des chicanes et des conflits familiaux pourraient en résulter.

### **À long terme**

Les conséquences sont nombreuses et peuvent affecter la personne soumise et son entourage.

- La personne soumise n'obtient pas ce qu'elle désire. C'est la conséquence la plus évidente. Elle ne réussit pas à exprimer ses pensées, ses sentiments, ses opinions et ne défend pas ses droits.
- La personne soumise est chroniquement insatisfaite et devient souvent agressive et anxieuse. Il s'ensuit une diminution de sa qualité de vie et parfois des conséquences néfastes comme des somatisations (malaises physiques) ou une dépression chronique (dysthymie) consécutive à l'impression de ne pas pouvoir s'en sortir.
- La personne soumise accumule fréquemment du ressentiment face à son entourage. Elle devient chroniquement insatisfaite parce qu'elle finit par avoir constamment le sentiment d'être abusée ou exploitée. Il lui est également plus difficile d'établir de relations interpersonnelles durables et satisfaisantes puisque celles-ci nécessitent une communication franche et directe.

- L'entourage de la personne soumise peut ressentir à son égard un sentiment de culpabilité ou de supériorité ou encore de l'indifférence ou du désintéressement. Parfois on ne l'estime pas ou on la prend en pitié.
- La personne soumise voit son estime d'elle-même diminuer parce qu'elle est incapable de s'affirmer.
- La personne soumise en arrive souvent à réagir avec agressivité ou mauvaise humeur. La réaction de son entourage peut se traduire par de l'irritation, de la colère, de l'impatience ou de l'intolérance.
- La personne soumise manifeste parfois sa désapprobation de façon indirecte, par exemple par un travail mal fait (comportement manipulateur). Là encore l'entourage risque de fort mal réagir.

## LE COMPORTEMENT AGRESSIF

### DÉFINITION

Le comportement agressif se caractérise par l'expression de ses pensées, de ses émotions et de ses opinions et par la défense de ses droits mais parfois au détriment des droits des autres et ceci de façon souvent (mais pas toujours) directe et honnête mais généralement inappropriée.

#### **Au détriment des droits des autres**

L'intention est ici d'arriver à ses fins peu importe les moyens, c'est-à-dire de satisfaire ses propres besoins au détriment de ceux d'autrui.

Ex. : Un individu costaud parle bruyamment pendant la projection d'un film au cinéma. Il répond à un spectateur qui lui demande poliment de baisser la voix : «Essaie de me la fermer si tu es capable!»

#### **De façon presque toujours inappropriée**

Le comportement agressif est rarement acceptable. C'est souvent une façon d'agir brutale, irrespectueuse et qui n'est pas nécessaire.

Ex. : Un client injurie le garçon de table à la suite d'une erreur mineure (renverser un peu d'eau sur la table). «Vous êtes incompetent, vous ne connaissez pas votre métier».

### CAUSES DU COMPORTEMENT AGRESSIF

Il existe plusieurs causes au comportement agressif. En voici quelques-unes :

#### 1. Sentiment de vulnérabilité.

Il s'agit d'un sentiment découlant de la peur d'être attaqué par l'autre dans une situation jugée menaçante.

Ex. : L'adolescent à qui ses parents demandent sans agressivité et à titre d'information où il passera la soirée et qui répond : «Ça ne vous regarde pas!» (Peur d'être contrôlé ou qu'on atteigne à ses droits).



2. Croyances erronées concernant l'affirmation de soi.

Ces croyances sont nombreuses et fréquentes dans notre société où la compétition et la performance sont très valorisées. Voici une de ces croyances : «Le monde est hostile et menaçant et l'unique façon de survivre est d'être agressif et même d'écraser les autres».

3. Conséquences de la soumission antérieure.

La soumission peut entraîner une accumulation de frustrations et de rancœur qui dégénèrera en un comportement agressif. Ici la personne soumise tolère sans rien dire des comportements qui briment ses droits, elle accumule de l'insatisfaction et elle se sent par la suite justifiée d'exprimer soudainement et agressivement son ressentiment. Elle explose.

Ex. : Une secrétaire fort compétente mais trop soumise accepte à plusieurs reprises et sans rien dire de travailler des heures supplémentaires non rémunérées. Suite à une autre demande du même genre, elle explose : «Vous êtes un odieux exploiteur, j'en ai ras-le-bol, je démissionne».

4. Expériences émotives antérieures non résolues.

Le comportement agressif résulte parfois d'une généralisation excessive dans ce sens qu'une situation vécue auparavant de façon traumatisante ou conflictuelle influence sans raison une situation présente avec laquelle elle a une certaine similitude mais qui ne justifie en rien le comportement agressif.

Ex. : Une personne vient de se faire coincer par le fisc et l'accepte mal. À la moindre contrariété, elle engueule tous les fonctionnaires auxquels elle s'adresse suite à une association qui ne justifie pas le comportement agressif.

5. Réticence à perdre les bénéfices secondaires de l'agression.

Le comportement agressif peut être maintenu pour plusieurs raisons :

- Parce qu'à court terme, il facilite l'atteinte des objectifs visés.

Ex. : Un père agressif peut obtenir le silence de ses enfants pourtant peu bruyants en menaçant de les battre au moindre son.

- Parce qu'il procure un sentiment de domination.

Ex. : Un contremaître de mauvaise humeur face à un nouvel employé qui donne un avis contraire au sien : « Tais-toi, tu ne connais rien là-dedans ».

- Parce que dans l'immédiat, il soulage une tension interne.

Ex. : À la suite d'une chicane avec sa conjointe, un chef d'entreprise se comporte de façon très agressive vis-à-vis un de ses employés. Celui-ci devient son bouc émissaire.

## **CONSÉQUENCES DU COMPORTEMENT AGRESSIF**

Le comportement agressif peut entraîner différentes conséquences.

### **À court terme**

L'individu qui agit de façon agressive profite des bénéfices secondaires de l'agression : souvent il obtient ce qu'il désire, il domine et il est soulagé. Parfois il écrase les autres qui peuvent se sentir humiliés ou blessés.

### **À moyen terme**

L'individu agressif peut se sentir coupable et/ou embarrassé. Il arrive que son entourage développe envers lui de la colère, de la méfiance et parfois même un désir de vengeance.

### **À long terme**

L'individu agressif peut se sentir inadéquat et insatisfait à cause du vide qu'il crée autour de lui. Il est peu aimé et il fait peur. Il se sent souvent incompris, isolé et rejeté. Son entourage finit par l'éviter et la communication est mauvaise. Les relations interpersonnelles se détériorent et il lui devient de plus en plus difficile d'établir des rapports chaleureux, durables et satisfaisants.

Ajoutons que l'agressivité peut aussi avoir des effets néfastes sur la santé physique lorsqu'elle est fréquente, intense et chronique.

## LE COMPORTEMENT MANIPULATEUR

### DÉFINITION

Un comportement manipulateur se caractérise par l'expression de ses pensées, émotions et opinions dans le but de défendre ses droits et de satisfaire ses besoins mais de façon toujours indirecte et le plus souvent malhonnête et ceci au détriment fréquent des droits des autres.

#### **De façon indirecte et le plus souvent malhonnête**

Le comportement manipulateur n'est jamais direct et rarement honnête. Il est rempli de détours, de ruses, de séduction, d'intimidation.

Ex. : Faire semblant d'être plus riche, plus influent, plus savant qu'on ne l'est vraiment pour impressionner les autres. Faire semblant d'être malade pour éviter de travailler ou d'aller à l'école.

#### **Au détriment fréquent des droits des autres**

Le comportement manipulateur vise d'abord la satisfaction de ses propres besoins. Toutes les ruses peuvent être utilisées pour atteindre ses objectifs et le plus souvent sans respecter les droits des autres.

Ex. : Accompagner une demande d'emprunt par une menace («Si tu ne me prêtes pas ce montant d'argent, je m'en souviendrai longtemps»), peut être un non respect du droit de l'autre au refus.

### CAUSES DU COMPORTEMENT MANIPULATEUR

Plusieurs causes peuvent expliquer le comportement manipulateur. En voici quelques unes.

1. Désir d'atteindre ses fins à tout prix, même si c'est de façon détournée et au détriment des droits des autres.

Ex. : Un individu emprunte de l'argent soi-disant pour acheter de la nourriture pour sa famille mais avec l'intention réelle de l'utiliser pour le jeu.

2. Recherche des bénéfices de la manipulation. À court terme, le comportement manipulateur (prétexte, mensonge, dissimulation) permet souvent d'arriver à ses fins en évitant les confrontations.
3. Sentiment de vulnérabilité. Par peur du rejet ou de la vengeance, des personnes peuvent inventer des prétextes ou mettre la faute sur autrui plutôt que d'assumer leurs actes.  
Ex. : Un employé oublie de faire parvenir un colis important et blâme une autre personne pour cet oubli de peur d'être pénalisé par le patron.
4. Désir d'éviter un conflit.  
Ex. : Quelqu'un accepte d'aider un copain à déménager mais le moment venu, donne un faux prétexte pour se désister : «J'ai mal à la tête, il m'arrive un contretemps...». La personne préfère inventer un prétexte plutôt que de dire la vérité à son copain pour ne pas le vexer.

## **CONSÉQUENCES DU COMPORTEMENT MANIPULATEUR**

Voyons quelques unes des conséquences du comportement manipulateur à court, moyen et long terme.

### **À court terme**

Le manipulateur peut souvent obtenir ce qu'il désire sans confrontation.

Ex. : Une vieille dame s'ennuie de son fils et le presse de venir le visiter, le traitant de sans-cœur puisqu'elle s'estime négligée après tout ce qu'elle a fait pour lui dans le passé. Se sentant coupable, celui-ci acquiesce à sa demande.

### **À moyen terme**

Le manipulateur peut développer de l'anxiété, soit par culpabilité ou par peur que son jeu ne soit découvert par les autres. Il peut aussi craindre d'éventuelles représailles car tôt ou tard son entourage finira par réaliser qu'il se fait tromper. Il développera alors de l'agressivité et du ressentiment à l'égard du manipulateur.

Ex. : Le fils dont nous venons de parler finira à coup sûr par se sentir manipulé et peut développer du ressentiment à l'égard de sa mère.

## À long terme

Voyons quelques unes des conséquences à long terme du comportement manipulateur :

- Son entourage démasque graduellement le manipulateur. On se méfie de lui et on peut même en arriver à l'éviter ou à le rejeter.  
Ex. : Ce même fils peut à la longue éviter sa mère. Celle-ci obtiendra donc tout le contraire de ce qu'elle souhaitait.
- Le manipulateur établit difficilement des relations interpersonnelles durables et stables par défaut de communications franches et honnêtes.
- Il développe souvent de l'anxiété face aux conséquences néfastes de sa manipulation. Il peut également se sentir coupable et voir diminuer son estime de lui-même.

**TABLEAU COMPARATIF DES COMPORTEMENTS AFFIRMATIF,  
SOU MIS, AGRESSIF ET MANIPULATEUR**

	<b>COMPORTEMENT AFFIRMATIF</b>	<b>COMPORTEMENT SOUMIS</b>
<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exprimer ses pensées, émotions</li> <li>➤ Défendre ses droits</li> <li>➤ Respecter ceux des autres</li> <li>➤ Agir de façon directe, honnête et appropriée</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ne pas exprimer ses pensées, émotions, opinions</li> <li>➤ Le faire de façon indirecte ou inappropriée</li> <li>➤ Agir au détriment de ses propres droits</li> </ul>
<b>Intention</b>	Communiquer	Plaire
<b>Causes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Désir d'établir une communication saine avec l'entourage</li> <li>2. Volonté de faire valoir ses droits de façon appropriée</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Désir d'éviter un conflit à tout prix</li> <li>2. Mauvaise compréhension du sens des responsabilités</li> <li>3. Manque d'information</li> <li>4. Manque d'habiletés sociales</li> <li>5. Méconnaissance de ses droits</li> <li>6. Influence socioculturelle</li> <li>7. Apprentissage par renforcement positif</li> <li>8. Réticence à perdre les bénéfices secondaires</li> </ol>
<b>Avantages immédiats du comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Satisfaction</li> <li>➤ Fierté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Évitement des situations déplaisantes mais nécessaires</li> <li>➤ Évitement des conflits, de la tension et de la confrontation</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'individu qui adopte ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confiance en soi</li> <li>➤ Respect et estime</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anxiété</li> <li>➤ Déception, perte de l'estime de soi</li> <li>➤ Début possible de colère et de ressentiment</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'entourage vis-à-vis ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Respect</li> <li>➤ Valorisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Culpabilité</li> <li>➤ Supériorité</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'entourage vis-à-vis l'individu qui adopte ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Confiance</li> <li>➤ Estime</li> <li>➤ Respect</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Perte d'estime de l'autre</li> <li>➤ Irritation</li> <li>➤ Pitié possible</li> </ul>
<b>Autres conséquences à plus long terme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Amélioration des relations interpersonnelles</li> <li>➤ Amélioration de la qualité de vie à tous les niveaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ L'individu n'obtient pas ce qu'il désire</li> <li>➤ Accumulation d'agressivité</li> </ul>

**TABLEAU COMPARATIF DES COMPORTEMENTS AFFIRMATIF,  
SOU MIS, AGRESSIF ET MANIPULATEUR (suite)**

	<b>COMPORTEMENT AGRESSIF</b>	<b>COMPORTEMENT MANIPULATEUR</b>
<b>Définition</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exprimer ses pensées, émotions, opinions</li> <li>➤ Défendre ses droits</li> <li>➤ Agir au détriment de ceux des autres</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Exprimer ses pensées, opinions</li> <li>➤ Procéder de façon toujours indirecte et parfois malhonnête</li> </ul>
<b>Intention</b>	Dominer et/ou humilier	Tromper pour satisfaire ses besoins
<b>Causes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sentiment de vulnérabilité</li> <li>2. Croyances erronées concernant l'affirmation</li> <li>3. Conséquences de la soumission antérieure</li> <li>4. Expériences émotives passées non résolues</li> <li>5. Réticence à perdre les bénéfices secondaires</li> <li>6. Influence culturelle</li> <li>7. Apprentissage par renforcement positif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manque d'information/influence culturelle</li> <li>2. Sentiment de vulnérabilité</li> <li>3. Désir d'éviter les conflits à tout prix</li> <li>4. Désir d'atteindre ses buts à tout prix</li> <li>5. Apprentissage par renforcement positif</li> </ol>
<b>Avantages immédiats du comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réponse à ses demandes et exigences</li> <li>➤ Sentiment de supériorité, de puissance</li> <li>➤ Soulagement des tensions émotives</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Réponse à ses demandes sans confrontation</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'individu qui adopte ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Supériorité, soulagement</li> <li>➤ Embarras peu après</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Anxiété</li> <li>➤ Culpabilité</li> <li>➤ Peur d'être découvert et des représailles</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'entourage vis-à-vis ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Humiliation</li> <li>➤ Insulte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sentiment d'être trompé</li> </ul>
<b>Ce que ressent l'entourage vis-à-vis l'individu qui adopte ce comportement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Colère</li> <li>➤ Désir de vengeance</li> <li>➤ Méfiance</li> <li>➤ Crainte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Agressivité</li> <li>➤ Ressentiment</li> </ul>
<b>Autres conséquences à plus long terme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Détérioration des relations interpersonnelles</li> <li>➤ Diminution de la qualité de vie</li> <li>➤ Vengeance, rejet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Détérioration des relations interpersonnelles</li> <li>➤ Diminution de la qualité de vie</li> <li>➤ Vengeance, rejet</li> </ul>

## **EXERCICE DE DISCERNEMENT DES QUATRE COMPORTEMENTS DANS LA COMMUNICATION**

Après avoir étudié les quatre comportements possibles dans la communication avec autrui, il serait intéressant et utile de se prêter ici à un petit exercice. Quatorze exemples rencontrés fréquemment dans la vie de tous les jours vont suivre. Après les avoir lus, tentez de déterminer s'il s'agit d'un comportement affirmatif, soumis, agressif ou manipulateur. Vous trouverez les réponses à la fin de ce chapitre.

1. Un homme d'affaires est manifestement préoccupé à son retour du travail mais reste silencieux. Sa compagne lui dit : «J'ai l'impression que tu n'es pas à l'aise de me dire ce qui te tracasse mais peut-être pourrais-je t'aider si tu voulais m'en parler».
2. Le préposé d'un garage oublie de replacer le bouchon du réservoir d'essence d'une voiture. Après l'avoir remarqué, le propriétaire retourne au garage et dit à l'employé en parlant très fort : «Vous avez oublié de remettre le bouchon de mon réservoir. Trouvez-le tout de suite sinon vous devrez m'en payer un autre».
3. Un individu demande à un compagnon de travail s'il peut le voiturier pour retourner à la maison. Ce dernier est déjà en retard et ce trajet l'éloignerait de sa route. Il répond : «Je regrette mais je suis très pressé aujourd'hui et je ne peux pas vous ramener chez vous».
4. Une dame parle depuis longtemps au téléphone avec une amie et veut mettre un terme à la conversation. Elle invente comme prétexte qu'elle doit interrompre la conversation pour préparer le repas.
5. Un jeune adolescent offre de faire le lavage. Pendant qu'il met le linge dans la lessiveuse, sa mère lui déclare : «N'en mets pas trop, ne mélange pas les couleurs et appuie sur le bon bouton. Tu sais jusqu'à quel point tu es gaffeur».
6. Quelqu'un veut faire la sieste, mais les gens de l'appartement du dessus font beaucoup de bruit. Il frappe à répétition au plafond en criant : «Fermez-vous!».
7. Un ami avait promis de venir à la fête de Brigitte mais il ne s'est pas rendu. Le lendemain, celle-ci lui téléphone et après quelques minutes de conversation lui demande : «Je croyais que tu serais présent à mon anniversaire et j'ai été déçue de ne pas t'y voir. Que s'est-il donc passé?».



8. Une vieille mère appelle sa fille qui n'est pas venue la visiter depuis longtemps et lui déclare : «Je sais que tu demeures loin et que tu es très occupée, mais après tout ce que j'ai fait pour toi, tu pourrais venir me voir plus souvent».
9. Une dame participe à une réunion avec sept hommes. On lui demande de rédiger le compte-rendu de la rencontre. Elle répond : «Non, ça me déplaît souverainement d'être la secrétaire uniquement parce que je suis la seule femme du groupe».
10. La même dame à qui on demande de rédiger le compte-rendu répond plutôt : «Je veux bien faire ma part et prendre les notes cette fois-ci, mais à la prochaine réunion j'aimerais voir quelqu'un d'autre accepter cette tâche».
11. Un individu fait partie d'une équipe d'enseignement. Constatant qu'il assume la majeure partie du travail de planification de l'enseignement et d'évaluation des étudiants, il déclare : «J'ai l'impression de travailler beaucoup plus que les autres dans notre équipe. J'aimerais discuter d'une nouvelle répartition des tâches».
12. Un père appelle sa fille et lui fait part de son désir de la voir. Lorsqu'elle refuse poliment, il lui répond : «Tu n'es jamais disponible quand j'ai besoin de toi. Tu es égoïste».
13. Une jeune fille est déprimée parce qu'elle s'entend mal avec ses parents en plus d'avoir de mauvais résultats scolaires. À la suite d'une violente dispute avec sa mère, elle avale devant celle-ci 50 comprimés d'aspirine.
14. Deux amis ont planifié des vacances ensemble quand soudainement l'un se désiste par téléphone. L'autre répond : «Tu me prends vraiment par surprise. Je te rappelle plus tard après avoir pris le temps de digérer la nouvelle».

## RÉPONSES

1. Affirmation
2. Agression
3. Affirmation
4. Soumission avec manipulation
5. Agression
6. Agression
7. Affirmation
8. Manipulation avec agression
9. Affirmation avec agression
10. Affirmation
11. Affirmation
12. Agression avec manipulation
13. Manipulation
14. Affirmation

## Chapitre III

### DIFFÉRENTS MODES D’AFFIRMATION DE SOI

Il existe bien des façons de s’affirmer. Les modes suivants sont les principaux :

- L’affirmation de base
- L’affirmation empathique
- L’affirmation progressive
- L’affirmation avec confrontation
- L’utilisation du langage formulé à la première personne.

**L’affirmation de base** se rapporte à l’expression simple et directe de ses droits, sentiments et opinions sans l'utilisation d’autres habiletés sociales telles que l’empathie, la confrontation, la persuasion, etc.

Ex. : Si quelqu’un est interrompu dans une conversation, il dit simplement : «Je m’excuse, j’aimerais finir ce que j’ai à dire». Un ami demande à une jeune fille de l’accompagner au cinéma et elle répond : «Je regrette mais je ne suis pas disponible ce soir».

**L’affirmation empathique** consiste à reconnaître dans un premier temps les droits, émotions et opinions de l’autre et dans un deuxième temps, à exprimer les siens.

Ex. : Une personne refuse une invitation en disant : «Je comprends ton désappointement mais je ne suis pas disponible ce soir». Un jeune homme recevant de son père des conseils qu’il ne désire pas répond : «Tu veux mon bien et je le comprends, mais je préfère prendre mes propres décisions».

**L’affirmation progressive** est celle par laquelle l’individu passe de l’affirmation de base à des formes plus fermes d’affirmation lorsque de façon insistante on ne tient pas compte de ce qu’il dit.

Ex. : Au cours d’une réception, on offre de l’alcool à plusieurs reprises à un invité qui n’en prend pas. La première fois l’invité répond : «Merci, je ne prends pas d’alcool» (affirmation de

base). Puis : «C'est inutile d'insister, je ne prends jamais d'alcool». Finalement : «C'est la troisième fois que je refuse. Auriez-vous l'obligeance de ne pas insister davantage?»

L'affirmation devient ici plus ferme devant la demande qui se fait plus insistante et ce qui est approprié à la troisième fois ne l'aurait pas été à la première.

**L'affirmation avec confrontation** s'applique lorsqu'un individu ne tient pas ses engagements. Elle se déroule en trois temps : rappeler d'abord l'engagement initial, puis souligner les faits et enfin préciser les attentes. Elle a pour but d'exprimer un message très clair et d'éviter ainsi toute confusion à la suite des conséquences du non respect de l'engagement.

Ex. : « Je t'ai donné l'autorisation d'utiliser mes outils à condition de me le demander auparavant (premier temps, description de l'engagement). Maintenant tu les prends sans m'en parler (deuxième temps, description des faits). À l'avenir, je tiens absolument à être averti lorsque tu t'en sers sinon je ne te les prêterai plus (troisième temps, précision des attentes) ».

**L'utilisation du langage formulé à la première personne** («I language» en anglais). L'utilisation du «je» plutôt que du «tu» ou du «vous» permet d'exprimer des pensées, émotions ou opinions désagréables (désapprobation, irritation, colère) tout en évitant d'accuser l'autre. C'est ce qu'on appelle « le langage formulé à la première personne », Celui-ci peut comporter les quatre étapes suivantes :

- «Quand... (l'interlocuteur décrit objectivement le comportement de l'autre).
- «...les effets sont... (l'interlocuteur décrit quel est l'effet concret du comportement de l'autre sur sa vie ou ses émotions).
- «...je ressens... (l'interlocuteur décrit ses émotions).
- «...je préférerais... (l'interlocuteur décrit ce qu'il désire à l'avenir).

Ex. : Un individu s'adresse avec emphase à un collègue en retard à un rendez-vous sans raison valable : «Tu arrives avec une heure de retard (description du comportement) de telle sorte que nous n'aurons pas le temps de terminer ce travail que je m'étais engagé à finir aujourd'hui (description de l'effet concret du comportement). Je suis vraiment fâché car j'ai horreur de ne pas tenir mes engagements (description des émotions). À l'avenir, je tiens absolument à ce que tu sois plus ponctuel (description de ce qui est désiré dans le futur)».

Il est préférable de dire : «Je déteste le communisme, le capitalisme, le socialisme ou le libéralisme», plutôt que «le communisme, le capitalisme, le socialisme ou le libéralisme sont mauvais».

Même quand il s'agit d'exprimer des pensées, émotions et opinions agréables, l'utilisation du «je» est souvent plus adéquate et plus nuancée.

Ex. : «Je trouve votre chandail beau» plutôt que «Votre chandail est beau». «Je crois en l'idéologie socialiste» plutôt que «l'idéologie socialiste est la meilleure».

## Chapitre IV

### LES DROITS DE LA PERSONNE

La plupart des gens sont d'accord sur le fait que le développement d'une attitude affirmative responsable repose sur l'acceptation (en principe) et la défense (en pratique) de ses droits ou des droits de la personne. Il ne s'agit évidemment pas des seuls droits juridiques ou constitutionnels mais des droits indispensables à l'épanouissement de tout être humain. Il est donc important de les définir et de les connaître clairement.

#### PRINCIPAUX DROITS DE LA PERSONNE<sup>2</sup>

1. **Le droit de promouvoir sa dignité et le respect de soi sans porter atteinte aux droits des autres**

Un individu a le droit de choisir ses propres valeurs, son style de vie et d'être lui-même tant et aussi longtemps qu'il ne nuit à personne.

Ex. : Un individu a le droit de se coiffer comme il l'entend, de s'habiller à sa façon, de vivre en union libre, de ne pas avoir d'enfant, d'être homosexuel, etc.

2. **Le droit d'être traité avec respect**

Tout individu a le droit d'être traité avec courtoisie et considération même s'il est dans un état passager ou permanent de faiblesse, de difficulté ou de dépendance (enfant, élève, employé, malade, handicapé, chômeur, assisté social, etc.) ou s'il fait partie d'une minorité (les francophones au Canada ou les Noirs en Amérique du Nord).

3. **Le droit d'être heureux, satisfait et fier de soi**

Humilité et modestie ne signifient pas se déprécier soi-même. De même une condition sociale modeste ou le fait de souffrir d'un handicap ou de posséder des ressources limitées n'exclut pas la possibilité d'être content de soi et fier de ses accomplissements.

---

<sup>2</sup> Adapté de Lange, A.J., Jakubowski, P., **The assertive option** : Your rights and responsibilities, Champaign, Illinois : Research Press, 1978.

Ex. : Une personne défavorisée a droit à sa dignité comme tout être humain. Elle peut être fière d'elle comme parent ou conjoint(e). Elle peut aussi être satisfaite de ses efforts pour améliorer son sort.

Par ailleurs, une personne riche et célèbre peut être fière de sa richesse et de sa célébrité.

#### 4. **Le droit de ressentir et/ou d'exprimer des émotions**

Plutôt que d'accepter leurs émotions, beaucoup de gens s'en défendent : «Je ne devrais pas être déprimé, être fâché, être sensible, etc.». En fait, il est normal d'avoir des émotions et préférable de les accepter plutôt que de les nier ou de se sentir coupable de les ressentir. Il est également indiqué de les exprimer lorsque c'est approprié.

Ex. : Il est normal de se sentir irrité si son conjoint, son ami ou son compagnon de travail pose un geste déplaisant. Il est aussi normal de se sentir triste au départ d'une personne aimée.

#### 5. **Le droit de demander ce que l'on désire**

Exprimer clairement ses désirs évite d'employer des moyens détournés pour arriver à ses fins. En n'obligeant pas les autres à deviner nos désirs, on peut s'épargner bien des frustrations. D'ailleurs, l'expression claire des désirs incite les autres à en faire autant et favorise ainsi une meilleure communication.

Soulignons également que demander n'implique pas nécessairement obtenir satisfaction. Nous avons le droit de refuser une demande mais les autres ont également ce droit. Une personne a cependant plus de chances de voir ses désirs satisfaits en formulant des demandes claires qu'en s'abstenant de le faire.

#### 6. **Le droit de dire non et de ne pas se sentir coupable**

Tous les êtres humains ont des besoins légitimes à satisfaire et une quantité de temps et d'énergie limitée pour y arriver. Cette limite exige qu'on établisse des priorités. Sans être égoïste, il est parfois nécessaire de faire passer ses besoins avant ceux des autres. Ceci implique donc qu'on a le droit de refuser une demande sans se morfondre en excuses et sans ressentir de culpabilité.

Ex. : Si les circonstances le permettent, on a le droit de dire non à ses vieux parents, ses amis, son conjoint ou ses enfants lorsque leurs demandes dépassent ce que l'on se sent disposé à faire ou à donner.

7. **Le droit de demander de l'information**

Chacun a le droit de demander de l'information afin de se faire une opinion juste et appropriée. On n'est pas obligé de croire inconditionnellement les spécialistes ou les personnes en autorité.

Ex. : Un malade a le droit de demander à son médecin la raison pour laquelle il lui prescrit un médicament. Il a le droit de le faire répéter s'il a mal compris.

8. **Le droit de prendre du recul et de réfléchir avant d'agir**

Beaucoup de gens se sentent obligés de donner une réponse rapide lorsqu'une demande leur est faite. Il est souvent préférable de prendre le temps de réfléchir. D'autre part, une gêne ou une hésitation à répondre peut signifier qu'on aurait avantage à différer sa réponse ou sa décision. Une décision immédiate peut entraîner des solutions prématurées, inadéquates, envenimer la situation et créer un problème.

Ex. : On peut (et souvent on a tout avantage à le faire) réfléchir avant d'accepter de donner l'hospitalité à long terme, ou de prêter sa voiture, ou une grosse somme d'argent, etc.

9. **Le droit de changer d'idée**

On a le droit de changer d'idée à la lumière de nouvelles informations ou émotions. Ceci dénote de la flexibilité et la capacité de s'adapter à d'autres aspects de la réalité. Ce droit implique la possibilité de réfléchir et de revoir sa décision. Avant de changer d'idée, il est cependant essentiel de reconsidérer l'importance de son engagement et les conséquences de son changement de décision. Ajoutons que le droit de changer d'idée ne justifie évidemment pas de devenir une girouette sur laquelle personne ne peut se fier.

Ex. : Un individu a le droit de se séparer et de choisir ou non un autre partenaire. Une personne a le droit de changer son style de vie, de diminuer ses heures de travail, de changer de métier ou l'orientation de sa vie à 50 ans, etc.

10. **Le droit d'en faire moins qu'on est humainement capable**

Personne n'est obligé de toujours fonctionner à plein régime ou d'exécuter toutes les tâches à la perfection. On peut se limiter à faire ce qui est raisonnable sans aller jusqu'au bout de nous-mêmes en toutes circonstances.



Ex. : Un médecin n'est pas obligé de travailler 15 heures par jour pour être un bon médecin. Même si c'est souvent souhaitable, une mère n'est pas obligée de s'imposer toutes les réunions de parents pour être une bonne mère. Elle n'est pas obligée non plus de toujours payer à ses enfants l'école privée, l'équipement sportif le plus récent et les vêtements les plus sophistiqués.

11. **Le droit à l'erreur**

Tout être humain peut commettre une erreur sans se déprécier exagérément et en disant qu'il s'agit d'une expérience dont il peut apprendre. Il convient cependant de distinguer entre l'erreur commise de bonne foi et l'irresponsabilité. Le droit à l'erreur n'ouvre pas la porte au droit à l'irresponsabilité et n'épargne à personne d'assumer les conséquences de ses actes. Si on a commis une erreur, on est tenu de la réparer dans la mesure du possible.

Ex. : Une personne cause un accident après avoir mal jugé une chaussée glissante (erreur). Une personne cause un accident après avoir conduit en état d'ébriété (irresponsabilité).

12. **Le droit de ne pas s'affirmer**

Toute personne a le droit de ne pas s'affirmer si elle pense que l'affirmation serait nuisible ou inutile dans des circonstances particulières. Il s'agit là cependant de situations exceptionnelles et occasionnelles qui ne doivent pas servir de prétexte pour éviter de s'affirmer.

Ex. : On peut s'abstenir de critiquer objectivement une peinture criarde ou mal exécutée présentée par un ami très fier de son nouveau passe-temps. Il n'est pas obligatoire d'exprimer son désaccord à un enfant qui a vidé sa tirelire pour nous offrir un cadeau inapproprié.

## **LIMITE DES DROITS**

La défense de nos droits personnels ne signifie pas que nous pouvons agir n'importe comment et sans égard pour notre entourage. Ceci comporte entre autres les limites suivantes :

1. **L'expression d'un droit est limitée par son impact sur les autres**

Ex. : Un médecin a le droit de refuser de traiter quelqu'un avec qui il ne s'entend pas mais il ne peut exercer ce droit s'il est le seul à pouvoir lui venir en aide.

2. **À l'expression des droits personnels, s'associent les responsabilités qui s'y rattachent**

Ex. : Un individu a le droit de divorcer mais il doit assumer les responsabilités qui résultent de son ancien couple.

3. **L'expression des droits comporte parfois des inconvénients**

L'expression et la défense de nos droits comporte de nombreux avantages mais parfois aussi des inconvénients qu'il est important de prévoir et d'accepter.

Ex. : Un employé qui exerce fréquemment son droit de refuser des tâches ou d'en faire moins qu'il est humainement possible aura intérêt à accepter de ne pas être le premier auquel pensera son patron lorsque surviennent des projets intéressants ou des promotions.

4. **Tous les êtres humains ont des droits égaux**

Riches ou pauvres, favorisés ou défavorisés, supérieurs ou inférieurs, parents ou enfants ont tous des droits égaux même si les responsabilités diffèrent selon le statut de la personne.

Lorsque les droits individuels entrent en conflit, il faut en arriver à une négociation satisfaisante pour chacun.

Ex. : Un adolescent a le droit de demander à ses parents d'entrer à la maison plus tard qu'à l'habitude. Ceux-ci ont le droit de refuser mais une négociation suivie d'un compromis est préférable.

## **EXERCICE PRATIQUE POUR S'HABITUER À DISCERNER SES DROITS DE CEUX D'AUTRUI**

À titre d'exercice, réfléchissons maintenant sur nos droits et ceux d'autrui à travers diverses situations de la vie quotidienne. Pour chaque situation, nous mentionnons certains droits qui semblent plus évidents. Voyez si vous pouvez en trouver d'autres et suggérez une solution satisfaisante si ces droits s'opposent.

1. Un garçon de 18 ans écoute une musique qu'il fait jouer à tue-tête. Son père frappe à sa chambre et lui demande de baisser le son.

Droits du garçon :

- Droit d'écouter de la musique.
- Droit de faire ce que bon lui semble dans sa chambre (lieu privilégié).

Droits du père :

- Droit d'être respecté par son fils.
- Droit à la tranquillité.
- Droit de décider dans sa maison.

Solutions possibles...

2. Une adolescente de 14 ans s'habille de façon criarde pour aller à l'école. Sa mère le lui reproche et menace de couper son allocation.

Droits de la fille :

- Droit de choisir ses valeurs, son mode de vie.
- Droit au respect de ses choix.

Droits de la mère :

- Droit d'exprimer ses opinions.
- Droit de demander à sa fille de changer de comportement.

Solutions possibles...

3. Une jeune femme est en colère contre son copain qui a refusé de l'accompagner à une soirée au cours de la fin de semaine.

Droits de la jeune femme :

- Droit de ressentir et d'exprimer ses émotions.
- Droit de faire des demandes à son copain.

Droit du copain :

- Droit de choisir l'organisation de sa fin de semaine (être seul)
- Droit de dire non.

Solutions possibles...

4. Un individu demande à un ami s'il pourra l'aider à déménager deux semaines plus tard. Son ami lui répond qu'il préfère y penser et donner sa réponse le lendemain.

Droit de l'individu :

- Droit de demander de l'aide

Droits de l'ami :

- Droit de réfléchir avant d'agir.
- Droit d'accepter ou de refuser.

5. Un couple marié depuis cinq ans décide de divorcer.

Droits des deux membres du couple :

- Droit de changer d'idée face à leur engagement.
- Droit de ne pas vivre indéfiniment avec une personne qui ne leur convient pas.
- Droit de négocier les modalités financières, la garde des enfants, etc.
- Droit de ressentir des émotions diverses (contrariété, tristesse, soulagement).

6. Un médecin décide de ne plus faire de bureau le soir afin de se consacrer à sa famille.

Droits du médecin :

- Droit de faire moins qu'il n'est humainement capable.
- Droit de modifier son horaire.
- Droit de choisir ses priorités.

Droits de la clientèle :

- Droit d'exprimer de la déception.
- Droit de demander des explications.
- Droit de changer de médecin.

7. Un individu fait application pour un emploi à l'étranger à la suite de la parution d'une annonce dans le journal. Après avoir contacté l'employeur, il décide de ne pas accepter faute d'informations suffisantes sur la nature du travail.

Droits de l'individu :

- Droit de demander de l'information.
- Droit de dire non.
- Droit de réfléchir avant d'agir.

8. Un individu prend un taxi pour se rendre à l'aéroport. Le chauffeur se trompe de route l'obligeant à faire un détour de cinq kilomètres.

Droit du chauffeur de taxi :

- Droit à l'erreur commise de bonne foi.

Droit de l'individu :

- Droit de demander une compensation.

9. Un patron demande à son employé de travailler durant la fin de semaine pour terminer un rapport urgent. L'employé refuse sans donner l'explication.

Droits du patron :

- Droit de demander ce qu'il désire.
- Droit de demander des explications.

Droits de l'employé :

- Droit de refuser de faire du temps supplémentaire.
- Droit d'en faire moins qu'il est humainement capable.

10. Un jeune homme de 19 ans informe son père qu'il abandonne ses études pour aller sur le marché du travail. Ce dernier répond qu'il devra dorénavant payer une pension s'il veut rester à la maison.

Droits du jeune homme :

- Droit de changer d'idée.
- Droit de choisir son mode de vie.
- Droit à l'essai et à l'erreur.

Droits du père :

- Droit d'exprimer son désaccord.
- Droit d'exiger une pension.

Solutions possibles...

11. Une femme obèse décide d'aller danser dans un endroit public.
- Droit de se divertir à sa guise.
  - Droit de ne pas se soucier des stéréotypes.
12. Un chômeur parle avec enthousiasme de la dernière œuvre qu'il vient de peindre.
- Droit d'être heureux et satisfait de ses réalisations malgré sa condition sociale modeste.
13. Un immigré défend un point de vue controversé dans une assemblée politique de son pays d'adoption.
- Droit d'être traité avec respect même s'il fait partie d'une minorité.
14. Un individu décide de ne pas aller voter aux prochaines élections provinciales.
- Droit de choisir de ne pas exprimer son opinion.

## Chapitre V

### ASPECTS PRATIQUES DE L’AFFIRMATION DE SOI

Après avoir repassé différents aspects théoriques de l’affirmation de soi, voyons maintenant quelques unes de leur application dans la vie courante. Les situations suivantes sont parmi les plus fréquentes :

- Faire des demandes
- Refuser des demandes
- Exprimer des sentiments et de l’affection
- Accepter les compliments ou l’expression de l’affection
- Formuler une critique ou exprimer de la colère
- Faire face à la critique ou à la colère des autres
- Mettre un terme à l’affrontement

#### FAIRE DES DEMANDES

L’être humain ne peut lire dans l’esprit de ses semblables pas plus qu’il n’a à deviner leurs pensées. Il importe donc de formuler poliment et clairement ses désirs afin de communiquer aux autres l’information nécessaire pour leur permettre d’accepter ou de refuser. Il est plus facile ainsi d’obtenir ce que l’on veut et d’éliminer toute situation ambiguë.

Il existe plusieurs façons permettant de formuler une demande de manière plus efficace et plus affirmative. En voici quelques-unes :

1. Formuler sa demande en termes de comportements clairs et précis plutôt que sous forme de requêtes vagues et globales reflétant des attitudes ou des émotions. Contrairement aux attitudes et aux émotions, les comportements sont mesurables et situés dans le temps. Une demande ainsi formulée permettra aux personnes concernées de savoir plus précisément quoi faire et comment le faire.  
Ex. : «Aurais-tu l’obligeance de coucher les enfants à 8 heures le soir et de les aider à faire leur toilette la matin», plutôt que «Pourrais-tu t’occuper davantage des enfants».

2. Formuler sa demande de façon directe en évitant les détours et les sous-entendus. C'est la meilleure façon d'être bien compris.  
Ex. : «Tu me ferais plaisir en m'invitant au restaurant pour la Fête des mères» plutôt que «Tu ne m'invites jamais à sortir».
3. Formuler sa demande en donnant toutes les informations nécessaires pour que l'autre sache exactement ce à quoi il s'engage. On évite ainsi d'engendrer regret ou ressentiment.  
Ex. : «Veux-tu me prêter 500 \$. Je ne pourrai te les rendre avant six mois».
4. Formuler sa demande en laissant clairement savoir qu'il ne s'agit pas d'une exigence, ce qui permet à l'autre de refuser s'il le désire.  
Ex. : Le patron à sa secrétaire : «Pourriez-vous faire du temps supplémentaire ce soir? Sentez-vous bien à l'aise de refuser».

## **REFUSER DES DEMANDES**

Refuser est un acte affirmatif en ce sens qu'il permet de bien choisir ses priorités, de faire connaître ses limites personnelles et de consacrer son temps et ses énergies à des activités de son choix. Comme nous l'avons décrit dans le comportement soumis, bien des gens ont de la difficulté à dire non même si ce qu'on leur demande est exagéré ou ne leur convient pas. Ils ont peur d'être impolis ou de blesser l'autre, ou encore ils s'imaginent qu'une véritable amitié implique l'obligation d'accéder à toute demande. Ils confondent affirmation et politesse, culpabilité et véritable amitié. À court terme, ils sont gagnants puisqu'ils n'ont pas à faire face à la déception de l'autre. Mais à long terme, ils se sentent contrôlés par l'entourage et se retrouvent souvent dans des situations frustrantes qui peuvent déboucher sur une détérioration des relations interpersonnelles.

Voici quelques suggestions permettant d'être plus adéquat et plus affirmatif en refusant une demande :

1. Être direct plutôt que d'inventer des excuses.  
Les excuses ou les prétextes ne permettent pas à l'autre de savoir exactement ce qui se passe et génèrent souvent des situations embarrassantes.



Ex. : Un copain vous demande de lui prêter votre voiture. Vous refusez en prétextant en avoir besoin ce soir-là plutôt que d'expliquer franchement que votre voiture est neuve et que vous préférez ne pas la prêter. Votre copain peut revenir plusieurs fois à la charge et vous serez peut-être dans l'obligation d'inventer d'autres prétextes pour continuer de refuser. Devant ces nombreux refus, ce copain pourrait en arriver à supposer que vous êtes fâché contre lui, ce qui ne correspond pas à la réalité. Il aurait été préférable de lui expliquer dès le début la véritable raison de ce refus, ce qui aurait évité de fausses interprétations.

2. Exprimer clairement l'opinion ou le sentiment qui motive votre refus.

Ex. : «Je regrette mais je préfère ne pas te prêter mes notes de cours. J'y tiens beaucoup et je ne veux pas prendre le risque de les perdre». «Je regrette mais je préfère ne pas t'aider à refaire le toit de ta maison. Je suis maladroit et je déteste ce genre de travail ».

3. Utiliser l'affirmation empathique si l'on craint de blesser l'autre en refusant. On réussit souvent de cette façon à atténuer l'impact du refus.

Ex. : «Je sais que c'est ennuyeux de prendre l'autobus pour sortir le samedi soir (empathie) mais je préfère vraiment ne pas prêter ma voiture». «Je vois bien que tu es mal prise (empathie) mais je préfère ne pas garder ton bébé ce soir».

4. Utiliser l'affirmation progressive si quelqu'un continue d'insister après un refus (voir affirmation progressive p. 26).

5. S'accorder le temps de réfléchir avant de prendre une décision ou si on hésite entre accepter ou refuser une demande.

## **EXPRIMER DES SENTIMENTS ET DE L'AFFECTION**

Les compliments ou l'expression d'affection font généralement plaisir et les gens concernés se sentent valorisés, ils sont reconnaissants et les relations interpersonnelles deviennent plus chaleureuses et plus satisfaisantes. Les compliments constituent une forme de récompense qui incite celui qui est complimenté à continuer de se comporter de la même façon. Par exemple, complimenter un enfant sur ses bons résultats scolaires est de nature à l'inciter à continuer dans le même sens.

Voyons quelques façons de s'y prendre pour faire des compliments et exprimer de l'affection de façon affirmative :

1. Avant tout, être sincère. Les compliments faux ou exagérés sont vite démasqués et produisent plus d'animosité que de bons sentiments.
2. Être spécifique en se rappelant que les compliments modestes mais fréquents et reliés à des comportements précis sont généralement plus appréciés que les compliments rares, flous ou trop généraux.  
Ex. : Il est préférable de répéter fréquemment : «Ça me fait vraiment plaisir lorsque tu m'aides à préparer le souper, à coucher les enfants, à faire le ménage de la maison ou autre», plutôt que de dire une fois par année à l'occasion d'un anniversaire : «Je te trouve formidable parce que tu es tellement serviable».
3. Associer trop souvent les critiques aux compliments peut provoquer du ressentiment.  
Ex. : «Tu as de la bonne volonté, mais comme d'habitude tu t'y prends mal».
4. Associer trop souvent des demandes aux compliments peut passer pour de la manipulation.  
Ex. : Les rencontres familiales que tu organises sont toujours vraiment bien réussies. Pourrais-tu t'occuper de la réception à l'occasion des noces d'or de nos parents?»

Bien des personnes font peu de compliments ou expriment rarement des sentiments comme de l'affection, de la tendresse ou de la reconnaissance. Cette attitude est souvent basée sur des perceptions inexactes que nous appellerons ici croyances douteuses.

Voici quelques exemples de croyances douteuses combinées à des croyances mieux adaptées pouvant leur être substituées.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Adapté de Lange, A.J., Jakubowski, P., **The assertive option** : Your rights and responsibilities, Champaign, Illinois : Research Press, 1978.

<b>CROYANCES DOUTEUSES ET LEURS SUBSTITUTIONS</b>	
<b>CROYANCE DOUTEUSE</b>	<b>CROYANCE MIEUX ADAPTÉE</b>
1. Elle sait que je l'aime, pourquoi le lui redire?	Sans doute suppose-t-elle que je l'aime, mais elle sera heureuse de l'entendre à nouveau et de savoir plutôt que de supposer que mon amour et mon affection sont toujours bien présents.
2. Il connaît déjà ces bons côtés de lui-même, pourquoi les lui répéter?	Peut-être les connaît-il, peut-être ne les connaît-il pas. De toute façon, peut-être ne sait-il pas que je suis conscient de ses qualités. Même s'il le sait, un bon mot n'est jamais de trop.
3. Je n'arriverai pas à communiquer correctement mes sentiments et je risque de me sentir embarrassé.	Il n'est pas nécessaire de maîtriser parfaitement les habiletés affirmatives pour commencer à exprimer ses sentiments. L'important, c'est d'être sincère.
4. En exprimant mes sentiments, je vais avoir l'air de quelqu'un de faible et sentimental.	Si j'exprime mes sentiments, j'aurai plutôt l'air de quelqu'un de sensible, qui se préoccupe des autres et qui a assez de courage pour manifester ce qu'il ressent.

### **ACCEPTER LES COMPLIMENTS OU L'EXPRESSION DE L'AFFECTION**

À peu près tout le monde désire être aimé et voir ses efforts reconnus par son entourage. Bien des gens pourtant sont mal à l'aise et se conduisent de façon à décourager les autres lorsqu'on les complimente ou lorsqu'on leur manifeste de l'affection. Voyons quelques façons de se comporter lorsqu'on nous complimente ou si on nous exprime de l'affection.

1. Dire simplement merci en souriant est souvent la façon la plus simple, la plus naturelle et la plus facile d'accepter un compliment.

2. Partager le plaisir ressenti avec celui qui complimente est une façon encore plus valorisante.  
Ex. : «Ça me fait plaisir de savoir que mon travail vous a plu».
3. Éviter de nier ou de rejeter un compliment dans le but d'être modeste : l'autre peut alors être amené à regretter son compliment et à ne plus en faire à l'avenir.  
Ex. : «Ça me surprend que tu aimes ma chemise, elle est vieille et démodée».
4. Éviter de retourner automatiquement un compliment.  
Ex. : «Ta voiture est belle». «La tienne aussi».

### **FORMULER UNE CRITIQUE OU EXPRIMER DE LA COLÈRE**

La critique est souvent utile et parfois nécessaire. Il en est de même pour la colère qui n'est pas en soi une émotion négative ou inappropriée. Comme pour la critique, le potentiel destructif de la colère est lié non pas tant à son expression en tant que telle mais à la façon de le faire. Exprimée de façon agressive, la colère attaque souvent l'autre dans son estime de soi et devient par le fait même destructrice. Mais exprimée de façon affirmative, cette même critique ou cette même colère peuvent avoir des effets positifs. Elles permettent aux autres de mieux comprendre nos frustrations et nos désirs et de modifier leurs comportements en conséquence s'ils le jugent approprié. Par ailleurs, l'expression de la colère et de la critique procure souvent un certain soulagement.

Mais comment arriver à critiquer ou à exprimer sa colère de façon affirmative plutôt qu'agressive? Voici quatre suggestions.

1. Utiliser le «je» plutôt que le «vous» ou le «tu».

Comme on l'a déjà vu, l'utilisation du «je» plutôt que celle du «vous» ou du «tu» permet d'exprimer une opinion ou un sentiment désagréable (critique, irritation, colère) en évitant d'accuser l'autre.

Ex. : À quelqu'un qui se présente une heure en retard à un rendez-vous, il est préférable de dire : «Je suis très irrité, j'ai horreur d'attendre de la sorte» plutôt que : «Tu es inexcusable, irresponsable et détestable».

En exprimant de la colère sans accuser et en laissant à l'autre le droit de s'expliquer, on protège la relation interpersonnelle et notre message a plus de chance d'être pris en considération.

## 2. Être spécifique

Dans la critique comme dans la colère, il est parfois nécessaire et même inévitable de faire des reproches. Dans ce cas, il vaut mieux s'abstenir de remarques vagues et générales attaquant la personne dans sa totalité, comme par exemple la traiter de stupide, imbécile, paresseuse ou égoïste.

Ces remarques blessent inutilement. Il est préférable de mentionner les comportements précis sur lesquels portent nos critiques et notre colère tout en précisant, si possible, les modifications désirées. De cette façon, nous ménageons l'autre, il se sent moins agressé et les possibilités deviennent plus grandes dans le futur de le voir changer ses comportements dans le sens de nos attentes.

Ex. : Il est plus spécifique de dire : «Je trouve que tu n'as pas assez d'attentions pour moi. Pourrais-tu à l'avenir m'offrir de temps en temps un café ou être un peu plus à l'écoute lorsque je te parle de mes malaises», au lieu d'une critique globale et floue telle que «Tu es égoïste et tu ne m'aimes pas».

## 3. Garder le «focus» sur l'objet de la discussion en refusant de s'impliquer dans des digressions ou des attaques n'ayant rien à voir avec l'objet réel de la critique ou de la colère.

Au cours d'une discussion ou d'une dispute, une personne devenue agressive ou à court d'argument peut passer à l'attaque sur des sujets n'ayant rien à voir avec l'objet de sa colère dans le but de se défendre ou de blesser l'autre. Elle l'injurie sur ses erreurs passées, ses défauts physiques, ceux de sa famille, etc. Elle peut dire par exemple : «Avec une famille comme la tienne, il n'est pas surprenant que...» ou encore «Tu as toujours été égoïste et paresseux, rappelle-toi...» Il s'agit là d'un comportement agressif et possiblement destructeur qui aggrave inutilement la situation et qui doit être évité à tout prix. Il vaut mieux alors refuser de s'impliquer dans ce genre d'attaque ou encore les ignorer en gardant le focus sur l'objet de la discussion.

Ex. : «Il ne s'agit pas ici de savoir si mon père est avaricieux, mais de trouver pourquoi l'épicerie nous coute si cher».

## 4. Laisser à l'autre l'occasion d'exprimer son point de vue et s'il le fait, l'écouter et essayer de se mettre à sa place... l'empathie étant un excellent antidote à la colère.

Ex. : «Je suis très contrarié parce que vous n'avez pas terminé ce travail hier. Pouvez-vous m'expliquer ce qui s'est passé?»

Lorsqu'on est très en colère ou en plein cœur d'une querelle, ces suggestions peuvent sembler difficilement applicables et peu réalistes. On ne peut effectivement apprendre rapidement et sans effort à critiquer ou à exprimer sa colère de façon affirmative plutôt qu'agressive. Cependant, comme dans la plupart des apprentissages, il est possible d'y arriver, au moins partiellement, à condition d'y mettre de la patience et de la persévérance.

## **FAIRE FACE À LA CRITIQUE OU À LA COLÈRE DES AUTRES**

1. Bien comprendre la cause de la critique ou de la colère de l'autre.

Si quelqu'un critique ou attaque de façon floue ou incompréhensible, il est essentiel de connaître la raison exacte de son mécontentement pour en arriver à une solution. À cette fin, il est nécessaire de clarifier les points suivants :

- Quels sont les comportements précis qui nous ont blessés?
- Pourquoi ces comportements nous ont-ils blessés?
- Par quels autres comportements pourraient-ils être remplacés?

Ex. : La conjointe : «Es-tu capable de faire autre chose que de lire le journal?» Le conjoint : «Pourquoi te sens-tu contrariée quand je lis le journal? Qu'attends-tu de moi au juste?»

2. Désamorcer le comportement agressif.

- Rester calme et poli en ne retournant pas l'attaque. Si une personne garde son contrôle devant la critique ou la colère de l'autre, il en résulte rarement des querelles destructrices.
- Rendre l'agresseur conscient de son comportement et de l'effet désagréable qu'il suscite. On voit fréquemment des gens se conduire de façon agressive (colère, mépris, sarcasme ou autre) sans être totalement conscients du degré d'agressivité ou de l'effet destructeur de leurs paroles ou de leurs actes. Lorsqu'ils en réalisent l'impact, ils mettent parfois spontanément un terme à ce genre de comportement.

Ex. : «Je trouve que tu me parles de façon agressive et irritante. J'apprécierais que tu me passes tes commentaires sur un autre ton».

3. Garder le focus sur l'objet de la discussion.

Comme nous l'avons déjà vu, il est préférable de refuser de s'impliquer dans des digressions ou des attaques n'ayant rien à voir avec l'objet réel de la critique ou de la

colère. On évite ainsi d'envenimer la situation et on favorise davantage la recherche d'une solution au problème actuel.

## **METTRE UN TERME À L'AFFRONTMENT**

Si une discussion ou une dispute se prolongent, il est préférable de mettre un terme à l'affrontement, surtout lorsqu'il est clair que personne ne changera d'idée, ou lorsqu'un des protagonistes perd le contrôle de lui-même. Poursuivre la discussion dans de telles circonstances risque d'entraîner des conséquences dangereuses : violence physique, traumatisme psychique sérieux, perte d'emploi, etc.

On a aussi intérêt à mettre fin à la discussion si le but des personnes impliquées est d'avoir raison plutôt que d'échanger des idées ou de trouver une solution au problème. Cependant, il est préférable d'éviter de le faire «en claquant la porte» ou en se taisant.

Dans toutes ces situations, se donner du temps pour réfléchir permet d'y voir clair et de reprendre les échanges lorsque les conditions sont plus favorables.

Louis Chaloult et coll.

Décembre 2014