

JEAN-MARIE BOISVERT
MADELEINE BEAUDRY

S'AFFIRMER ET COMMUNIQUER

INTRODUCTION

*J'ai reçu de mon ancêtre
Les quelques mots que voilà
Prends pour te connaître
Le temps qu'il faudra
Mon enfant mon frère
Rien qu'à te connaître
Tu voyageras*

« Je viens d'écrire une lettre »
Paroles de Gilles Vigneault
© Les Éditions du Vent qui Vire (CAPAC)

Dans le tourbillon des « il faut », « je devrais », « c'est ce que j'ai appris », « je ne suis pas capable », « c'est impossible », on découvre un jour qu'on vit dans un étroit corset bien lacé et baleiné comme celui d'une vieille grand-mère. On peut pleurer tellement ça fait mal, il ne se desserre jamais.

On se met à chercher. Il doit bien y avoir une façon de respirer un peu, d'être bien dans sa peau ! C'est le début d'une longue démarche, une porte qui s'ouvre sur l'inconnu. Si on regarde un peu, on s'aperçoit qu'on n'est pas seul sur la route. Déjà tout un peuple est en marche et parle d'autonomie, de liberté. De plus, des chercheurs en sciences du comportement humain étudient les conditions qui favorisent l'épanouissement personnel.

Il ne reste plus qu'à se mettre à l'œuvre, à rendre concrète et possible pour tous cette démarche qu'on nomme maintenant « entraînement à la communication et à l'affirmation de soi ».

De façon un peu imagée, c'est ainsi que nous avons commencé à travailler dans ce domaine. Ce que nous voulons livrer ici, c'est le résultat de notre recherche pour que ceux qui sont en quête de moyens de libération y trouvent un compagnon de travail. Aucune promesse de miracle ou de bien-être instantané, mais un livre « outil », un instrument de travail personnel.

Un bon outil n'existe pas pour lui-même, pour qu'on le regarde, l'admire, l'aime. Il est là en fonction des résultats que l'on veut obtenir. Un bon pinceau est là pour servir l'artiste et, lors de l'exposition des tableaux, on ne parlera pas de lui. Il aura pourtant servi à la création.

C'est dans ce sens que nous voulons que ce livre soit un instrument. En lui-même, il peut paraître « froid » et technique. La chaleur vient des expériences qu'il peut faire vivre dans la réalité quotidienne. En d'autres termes, nous n'avons pas voulu parler ici de l'aventure du changement intérieur, des hésitations, des peurs et des joies du dialogue et de l'expression de soi. Nous ne faisons qu'indiquer certaines façons de procéder qui, d'après les recherches, sont les plus efficaces. Certaines personnes pourront, par leur travail personnel, bénéficier de ces connaissances, alors que d'autres auront plus de difficulté à surmonter par elles-mêmes leurs problèmes de communication ou d'affirmation de soi. Si tel est votre cas, nous vous conseillons fortement de consulter un psychothérapeute qui vous aidera dans votre démarche.

Les recherches que nous citons ou décrivons sont souvent d'origine américaine. Cela ne veut pas dire que nous en perdons nos racines québécoises... Ici, c'est souvent dans un autre langage que nous retrouvons cette volonté de communication, d'affirmation et de libération : celui de la politique ou celui de la chanson.

Au Québec, dit Guy Millière, « chanter fut toujours plus qu'un choix : comme une nécessité vitale, celle de ne pas vivre courbés, anéantis, celle de ne pas devenir les nègres blancs du Canada, celle

de pouvoir encore se dire et, pour se dire, de se souvenir, de s'identifier¹ ».

La chanson, c'est un autre langage, un langage qui nous rejoint au cœur et au ventre, des paroles qui en disent parfois plus long que les savants écrits... Tant mieux s'il existe plusieurs langages pour parler de la même chose. Il y a des chances qu'on comprenne mieux ! C'est la raison pour laquelle nous avons inséré, dans le texte, certaines paroles de chansons québécoises que nous aimons beaucoup.

Chapitre 1

COMMENT MODIFIER SON COMPORTEMENT

À différents moments de notre vie, avec différentes personnes et dans différentes situations, nous avons tous plus ou moins de difficultés à nous exprimer clairement et facilement. Nous évitons de rencontrer certaines personnes. Nous cachons ce que nous pensons vraiment ou nous n'exprimons pas nos sentiments véritables. Nous ne profitons pas des possibilités de faire la connaissance de gens intéressants parce que nous avons peur de commencer une conversation ou parce que nous craignons qu'ils nous trouvent ridicules. Nous nous abstenons de faire des demandes ou de refuser quelque chose aux autres, même si cela peut nous causer des ennuis.

Nous ne sommes pas les seuls

Philip G. Zimbardo, un spécialiste en psychologie sociale de l'Université Stanford, a fait de nombreuses recherches sur la gêne. Il définit celle-ci comme la tendance à éviter les interactions sociales et à ne pas participer de façon adéquate dans des situations sociales.

En 1977, Zimbardo a publié ses résultats et ses réflexions sur la gêne dans un livre très intéressant². Ainsi, dans une enquête, il a découvert que 80 pour cent des gens affirment avoir déjà éprouvé de la gêne à différents moments de leur vie et que 40 pour cent se considèrent actuellement comme des gens «gênés». Nous ne sommes donc pas les seuls à éprouver de telles difficultés.

Et il n'y a pas que la gêne qui perturbe nos relations avec les autres. De plus en plus de gens qui consultent un psychothérapeute ont des problèmes de communication : problèmes de couple, dépression, manque de contacts sociaux, difficultés sexuelles, comportements de dépendance ou comportements agressifs anti-sociaux.

Au cours des dernières décennies, plusieurs recherches ont été entreprises dans le but d'aider les gens à améliorer leur capacité d'entrer en relation avec les autres et d'exprimer leurs émotions. Des chercheurs ont élaboré des techniques thérapeutiques et leur ont donné différents noms : entraînement à l'affirmation («assertion training»), entraînement à l'expression des sentiments («training in emotional freedom»), développement des habiletés sociales de base («social skills training»), thérapie par apprentissage structuré («structured learning therapy») et entraînement à l'efficacité personnelle («training in personal effectiveness»). Quoiqu'il soit difficile d'apprécier l'efficacité de chacune des composantes de ces techniques et que des recherches soient nécessaires dans ce domaine, déjà certaines recherches montrent des résultats atteignant 70 pour cent à 80 pour cent des buts fixés³. C'est le fruit de ce travail que ce livre présente.

Faire de la recherche-action sur soi

Pour profiter au maximum de ce livre, il ne suffit pas de le lire, il faut aussi appliquer dans la vie quotidienne les idées qu'il contient. Mais les appliquer, cela ne veut pas dire simplement les essayer une ou deux fois ; cela veut dire faire une sorte de recherche-action sur soi.

Vous pouvez faire de la recherche sur vous-même tout comme les scientifiques font de la recherche sur le monde extérieur. Cela

peut vous paraître surprenant. Mais il y a des façons de procéder pour faire une recherche sur soi qui sont bien établies et qui peuvent s'avérer fort intéressantes.

Une recherche-action sur soi comprend trois phases principales: d'abord *définir* concrètement les comportements que vous voulez améliorer; deuxièmement, *observer* votre comportement pour savoir d'où vous partez, pour suivre votre processus de changement et vérifier si vous atteignez vos buts et, troisièmement, *pratiquer* par étapes les comportements que vous voulez acquérir. Ces trois aspects sont expliqués dans la suite du texte.

Le type de recherche-action sur soi proposé ici a déjà été employé avec succès pour résoudre des problèmes personnels, comme l'obésité, l'usage de la cigarette, le manque de motivation à l'étude ou à l'exercice physique et des problèmes qui nous intéressent davantage ici, comme s'exprimer et communiquer adéquatement avec les autres et changer des sentiments et pensées désagréables ou irrationnels.

En voici un exemple. Watson et Tharp⁴ rapportent la recherche personnelle d'une étudiante qui se sentait gênée de s'adresser à ses professeurs et, par conséquent, ne leur parlait presque jamais. Elle désirait beaucoup changer son comportement. Elle commença par compter pendant combien de minutes elle adressait la parole à un professeur: le résultat était près de zéro. Puis, elle fit un plan en cinq étapes, qui allait du simple « Bonjour » à un professeur jusqu'à une conversation de deux minutes. Elle décida de ne pas aller manger le midi avant d'avoir réussi une de ces étapes. Elle continua d'observer et de quantifier son comportement. Mais ce plan échoua à la troisième étape, qui consistait à parler pendant trente secondes à un professeur. Elle refit alors un autre plan dans lequel elle avait à parler au professeur qu'elle trouvait le plus sympathique et qui accepta de l'aider à parler davantage avec lui. Ce plan a réussi et elle en a ensuite fait un troisième pour arriver à parler aux autres professeurs. Ses observations de son propre comportement lui ont alors permis de constater lors de chaque étape qu'elle s'améliorait et qu'elle atteignait son but graduellement.

McGaghie, Menges et Dobroski ont évalué les résultats de ce genre de recherche-action sur soi chez quarante-neuf de leurs étudiants⁵. Ils ont trouvé qu'environ 70 pour cent d'entre eux réussissaient à modifier leurs comportements et leurs émotions et à atteindre ainsi des buts qu'ils s'étaient fixés. De plus, Robert E. Pawlicki, un psychologue de l'Université de l'État de New York, a trouvé que les gens qui faisaient de telles recherches-actions avaient ensuite plus confiance en eux-mêmes et se sentaient plus capables de contrôler eux-mêmes ce qui se passait dans leur vie⁶. Ces recherches indiquent clairement qu'il est possible de se changer soi-même et que ceci a des effets bénéfiques sur nos attitudes. Mais il faut d'abord savoir éviter certains pièges.

Éviter de me faire la morale

Faire une recherche-action sur soi, ceci veut dire qu'une fois que je sais ce que je veux changer, je me permets d'essayer de nouveaux comportements, puis je regarde ce que cela m'apporte de nouveau, de bon et de moins bon. Il s'agit donc ici d'une attitude de chercheur et non de moralisateur.

Je dois éviter de me « faire la morale » en me disant, par exemple, qu'il n'est pas bien, moralement, de ne pas communiquer avec les autres et de ne pas m'affirmer. Ceci ne m'aiderait pas beaucoup. Je dois plutôt regarder quels avantages j'ai à ne pas communiquer et à ne pas m'affirmer. Je vais voir que ça m'apporte, bien sûr, certains bénéfices: j'ai la paix! Je vais constater aussi que ça m'apporte certaines insatisfactions: je n'ai pas d'amis, je suis déprimé, je suis agressif parce que les autres m'ignorent, etc. Alors, en gardant toujours une attitude de chercheur, je peux décider d'essayer de communiquer et de m'affirmer pour vérifier si je suis plus satisfait, plus heureux dans mes relations avec les autres. J'essaie alors de nouveaux comportements et je change, non pas parce que moralement « il faut communiquer avec les autres », mais parce que je veux être plus heureux.

Éviter de croire que je ne peux pas changer

Avant de commencer une recherche personnelle, il est important de ne pas adopter cette croyance (hélas ! très répandue) que le comportement humain ne peut pas être changé. Des théories très populaires nous ont amenés à croire que nous avons tous une personnalité immuable, alors qu'une des principales caractéristiques de l'être humain consiste justement à pouvoir facilement apprendre des comportements nouveaux, à être suffisamment souple pour s'adapter à différentes situations.

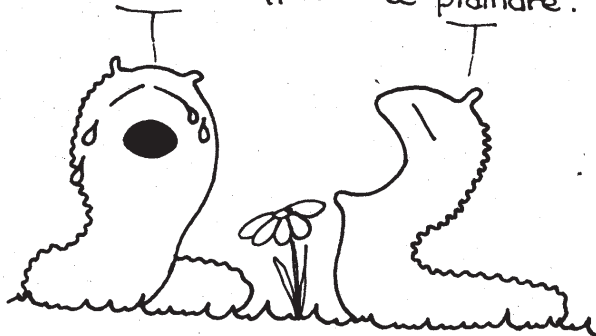
Si vous croyez ne pas pouvoir changer, vous ne ferez sans doute pas les efforts nécessaires pour y arriver. Vous vous direz facilement : «Peine perdue ! Je ne changerai jamais. Je suis fait comme ça !» et vous laisserez tomber avant même d'en avoir fait l'expérience. Il faut rejeter carrément ce genre de pensées. Il y a, bien sûr, certains comportements qu'il est difficile, ou même impossible, de changer. Mais il y a suffisamment de recherches en psychologie qui indiquent que l'on peut modifier le comportement humain pour que l'on soit en droit de rejeter cette pensée.

Plusieurs personnes croient ne pas pouvoir changer leur comportement en se basant sur certaines théories populaires (astrologie, graphologie, biorythmie, caractérologie, etc.). De notre point de vue, ces théories peuvent faire beaucoup de tort en faisant croire aux gens qu'ils ne peuvent pas diriger leur vie et contrôler leur comportement. Par ailleurs, la très grande majorité des recherches vraiment scientifiques portant sur ces théories indiquent qu'elles sont fausses (voir bibliographie, à la fin). Notons, de plus, qu'il se dépense beaucoup d'argent dans ce domaine ; par exemple, la seule biorythmie fait gaspiller plusieurs millions de dollars chaque année aux États-Unis !

Comment se fait-il que les gens croient en de telles théories ? Un certain nombre de recherches ont montré que les gens considèrent très facilement que leur personnalité est décrite d'une façon exacte par des interprétations générales du genre : «Vous avez un grand besoin d'être aimé et admiré par les autres. Vous avez tendance à vous critiquer. Vous avez de grandes capacités que vous n'utilisez

Sniff...
Personne ne connaît
mes besoins, personne
ne me donne ce que
je veux ... personne
ne m'aime ... Sniff...

Cesse de
te plaindre!



Si je pleure, c'est à cause
de mon inconscient individuel,
de mon inconscient collectif,
de mon inconscient universel,
de mon subconscient
et de toutes les autres
structures de ma per-
sonnalité qui sont figées,
incomprises et moi foutues...
Sniff... Sniff...

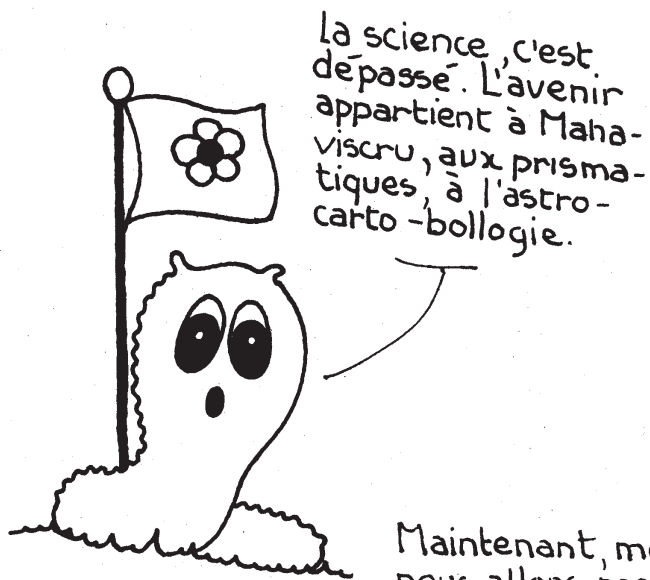


pas à votre avantage. Même si vous avez quelques faiblesses sur le plan de votre personnalité, vous arrivez à les compenser. Votre adaptation sexuelle a présenté certains problèmes, etc.» Environ 80 pour cent des gens considèrent de telles interprétations de leur propre personnalité comme bonnes ou excellentes ! C'est donc dire que nous sommes presque tous naïfs devant les interprétations générales de notre personnalité que peuvent nous faire des graphologues, des astrologues et même des psychologues. Et non seulement ces interprétations générales s'appliquent à peu près à tout le monde, mais elles nous font facilement croire que nous ne pouvons pas changer notre prétendue personnalité : ceci nous amène alors à être passifs et à ne pas faire les efforts nécessaires pour évoluer et être plus heureux.

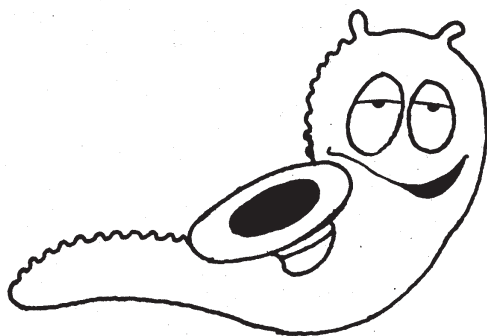
De plus, Snyder et Larson ont trouvé que plus une personne accepte de telles interprétations générales de sa personnalité, plus elle se sent contrôlée par des forces extérieures à elle, c'est-à-dire moins elle a l'impression de pouvoir diriger elle-même sa vie⁷. Ceci est une indication supplémentaire qu'en croyant à ces caractéristiques vagues et immuables de notre personnalité, nous nous condamnons à l'inertie. Combien de fois avons-nous dit «Je suis fait comme ça. Je suis gêné, nerveux, fragile, etc.», comme pour nous donner une raison de ne rien faire et même de mettre les autres à notre service ? Voilà une bonne raison pour croire aux interprétations générales de la personnalité : cela sert d'excuse à notre passivité et à notre dépendance !

Certaines personnes se servent même des étiquettes de «névrotiques», «compulsifs», «dépressifs» ou autres pour contrôler leur entourage, pour exiger de leur conjoint, de leurs enfants, de leurs parents ou de leurs amis qu'ils prennent toutes sortes de précautions pour ne pas aggraver leur «névrose», leur «compulsion» ou leur «dépression». Ces gens sont eux-mêmes malheureux et rendent leur entourage malheureux.

Ce dont nous avons besoin pour évoluer, ce n'est pas de ce genre d'étiquettes. Réservez les étiquettes pour les pots de confiture et considérons-nous, humains, comme des êtres souples. Si nous voulons



Maintenant, mon frère, nous allons passer le chapeau pour permettre le progrès de ces mouvements qui feront évoluer l'humanité vers des lendemains meilleurs.



arriver à changer quelque chose dans notre comportement au moyen d'une recherche personnelle et à diriger notre vie, il faut refuser de telles interprétations de nous-mêmes, qu'elles viennent des astrologues, des graphologues, des médecins ou même des psychologues !

Généralement, nous pouvons influencer notre processus de changement beaucoup plus que nous le croyons. Allen Tough, un psychologue de l'Institut ontarien des études en éducation, rapporte les résultats d'une enquête auprès de quarante-cinq personnes sur les changements qu'elles ont désirés et voulus pendant les deux années précédentes⁸. La plupart de ces personnes affirment avoir décidé, durant cette période de temps, de changer des choses importantes dans leur vie sur le plan de leur travail, de leur éducation, de leurs relations avec les autres, de leurs émotions, de leur perception d'elles-mêmes, de leurs activités de loisirs, etc. De plus, elles considèrent en général avoir réussi ces changements importants. Une seule sur ces quarante-cinq personnes dit n'avoir rien changé en deux ans. Enfin, selon Allen Tough, la plupart des gens croient que les changements personnels ne sont ni choisis ni contrôlés par eux-mêmes, mais qu'ils dépendent de facteurs extérieurs et du hasard. Pourtant, lorsque ces personnes réfléchissent un peu à leur propre évolution, elles se rappellent avoir fait des efforts sérieux et avoir planifié et réussi des changements personnels importants.

Nous voyagerons

Il nous faudra du temps

Nous voyagerons

Il nous faudra patience et temps

Nous voyagerons au-delà de nous-mêmes

« Nous voyagerons »

Paroles de Marie-Claire Séguin

et Francine Hamelin

© Les Éditions Marie Matin (CAPAC)

Exercice 1.

Mon processus de changement

Afin de mieux comprendre que vous changez avec le temps et que vous pouvez influencer ce processus de changement, vous pouvez faire l'exercice suivant.

Prenez quelques minutes de réflexion. Mettez-vous bien à l'aise dans une chaise confortable. Détendez-vous et fermez les yeux. Essayez d'imaginer comment vous étiez il y a deux ans. Où étiez-vous ? Qu'est-ce que vous faisiez ? Avec qui ? Y a-t-il des choses que vous faisiez et que vous ne faites plus aujourd'hui ? Y a-t-il des choses que vous ne faisiez pas et que vous faites aujourd'hui ? Essayez de bien voir les différences dans votre façon d'agir aujourd'hui et il y a deux ans...

Ensuite, imaginez ce que vous pourriez être dans deux ans. Où pourriez-vous être ? Avec qui ? Qu'est-ce que vous pourriez faire que vous ne faites pas aujourd'hui ? Essayez de bien voir les différences entre votre façon d'agir aujourd'hui et la façon dont vous pourriez agir dans deux ans...

Pouvez-vous imaginer que vous devenez votre propre agent de changement, que c'est vous qui décidez maintenant de ce que vous allez devenir ? Pouvez-vous imaginer que vous trouvez les moyens et que vous avez la capacité de faire ce qu'il faut pour devenir ce que vous voulez devenir ? Avez-vous le goût de prendre les moyens de devenir ce que vous voulez devenir ? Si oui, tout est possible...

Après avoir fait cet exercice, vous pouvez prendre un moment pour en parler avec un ami ou avec une personne importante pour vous. Ce sera en même temps votre premier exercice de communication.

*J'ai pus envie
De rester dans mon coin
De r'mettre ma vie
Tous les jours, tous les jours
Au lendemain*

«J'me sens ben»
Paroles de Luc Plamondon
pour Diane Dufresne
© Éditions Mondon

Éviter les explications faciles de nos comportements

Nous avons parfois l'impression d'avoir facilement des «intuitions» justes de ce qui cause nos sentiments et nos comportements. Pour expliquer nos comportements et nos sentiments, nous faisons régulièrement appel à des explications que nous avons apprises ou que nous imaginons vraies, mais qui ne le sont pas toujours. Nous aurions souvent intérêt à être plus sceptiques et à faire de la recherche-action sur nous-mêmes, du moins quand c'est important pour nous de connaître la cause de nos comportements et de nos émotions.

Comme exemple de nos interprétations erronées, voici une expérience de Latané et Darley⁹. Ces psychologues ont fait une série de recherches qui montrent que plus il y a de personnes dans un endroit, moins celles qui sont présentes ont tendance à aider quelqu'un qui aurait besoin d'assistance. Ils ont constaté ce phénomène dans un grand nombre de situations et avec de très nombreuses personnes, de sorte qu'il semble que ce soit un phénomène assez général. De plus, dans chacune de ces recherches, ils ont demandé à ces personnes si elles croyaient avoir été influencées par la présence des autres. Mais chacune de ces personnes niait avoir été influencée par la présence des autres, alors que la recherche montrait exactement le contraire. Ceci n'est qu'un exemple du fait que nous connaissons parfois très mal ce qui influence nos comportements et nos sentiments. Et il n'y

TABLE DES EXERCICES

1. Mon processus de changement.	26
2. La grille de communication affirmative.	30
3. Les observations préliminaire.	30
4. Les observations systématiques.	34
5. Affirmation de soi et punition.	93
6. Affirmation de soi et imitation.	94
7. Affirmation de soi et politesse.	95
8. Le contenu et le sentiment dans un message.	102
9. La conscience des émotions.	105
10. Les quatre étapes d'une bonne communication.	110
11. Importance de la communication non verbale.	114
12. Pratique du contact des yeux en imagination.	116
13. Pratique du contact des yeux dans la réalité.	117
14. Observation des composantes de la voix.	120
15. Varier la force de la voix.	120
16. Pratique de l'expression faciale et gestuelle.	122
17. Vérification de la distance interpersonnelle idéale.	124
18. Donner une poignée de main avec fermeté.	125
19. Pratique des différentes composantes non verbales.	126
20. Dire ses impressions.	132
21. L'expression des sentiments importants.	137
22. La vérification du contenu.	141
23. Le reflet des sentiments.	143
24. L'affirmation de soi empathique.	150

25. L'évaluation de la communication verbale	151
26. Procédure de base de la pratique de la relaxation	160
27. La relaxation différentielle.	164
28. La construction de vos hiérarchies personnelles	168
29. Pratique de la visualisation	171
30. L'exposition prolongée et graduée.	172
31. Observation et modification des autoverbalisations	176
32. La conversation	185
33. La conversation au téléphone	187
34. Dites bonjour	188
35. Commencer une conversation avec un étranger	188
36. Identifier les questions ouvertes.	189
37. Se connaître soi-même	193
38. Jeu de rôle sur la conversation	193
39. Être informé	194
40. Identifier l'information sur soi.	195
41. Utiliser l'information sur l'autre	195
42. Le disque brisé	209
43. Pratique des demandes en imagination	211
44. Pratique des demandes dans la réalité	211
45. L'affirmation de soi progressive	214
46. Demandes et refus.	217
47. Procédure générale pour répondre aux critiques	225
48. Réponse aux critiques fausses.	227
49. L'enquête négative	229
50. L'affirmation de soi négative.	231
51. L'enquête négative et le brouillard.	236
51. Désarmer la colère	238
53. Revue des différentes procédures de réponse aux critiques	240
54. Vos propres autoverbalisations sur les sentiments négatifs	246
55. Des plaintes aux demandes de changements positifs	259
56. Imaginer différentes solutions possibles à un problème .	262
57. Le choix d'une solution à un problème	265
58. L'élaboration d'un contrat.	268