



Savoir s'affirmer en toutes circonstances

Dr CHARLY CUNGI

SAVOIRS PRATIQUES

Savoir s'affirmer en toutes circonstances

Dr CHARLY CUNGI

RETZ

www.editions-retz.com

9 bis, rue Abel Hovelacque

75013 Paris

SAVOIRS PRATIQUES

**Des notions clés
Des situations réelles
Des solutions concrètes**

La collection « Savoirs pratiques », ce sont des guides pratiques qui visent la conquête d'un savoir faire et d'un savoir être, en autonomie.

Chaque ouvrage traite d'un thème qui interpelle chacun, dans sa vie personnelle comme dans sa vie professionnelle : la gestion des émotions, du stress ou du temps, la maîtrise de la mémoire, l'affirmation de soi, la motivation, la relaxation...

Rédigés par des professionnels en activité (psychiatre, formateurs, consultants, coachs...), ces guides s'appuient sur des savoirs réels, fondés et sérieux et promulguent des conseils précis et rigoureux.

Grâce à de très nombreux exemples, pris dans les domaines privé et professionnel, et à des exercices qui individualisent la démarche, le lecteur devient réellement acteur d'une méthode qu'il s'approprie pleinement, et qui lui permet d'atteindre rapidement et efficacement les objectifs qu'il s'est fixés.

Sommaire

Préface	1
Introduction	5

1. Les difficultés relationnelles

Sommaire détaillé	9
Chapitre 1 • L'anxiété sociale	11
Chapitre 2 • La communication efficace	19
Chapitre 3 • Les types de comportements relationnels	45

2. L'affirmation de soi

Sommaire détaillé	55
Chapitre 4 • Comment s'affirmer?	57
Chapitre 5 • Comment changer? La boîte à outils	77
Chapitre 6 • Comment aborder les situations problématiques?	103

3. L'approche thérapeutique

Sommaire détaillé	145
Chapitre 7 • L'analyse fonctionnelle	147
Chapitre 8 • Les indications	165
Chapitre 9 • Les techniques	175
Conclusion	188
Annexe	190
Bibliographie	200
Index	204

*À Marie-Françoise,
Pierre-Julien et Anne-Pauline*

Je tiens à remercier ici les collègues qui m'ont conseillé, et avec lesquels j'ai toujours eu beaucoup de plaisir à travailler, particulièrement l'équipe de l'unité de l'anxiété et du stress de l'hôpital neurologique de Lyon : Jean Cottraux, qui dirige le service, Jeannine Guérin, Martine Bouvard et Évelyne Mollard, psychologues, ainsi que Ivan et Brigitte Note, de l'hôpital Sainte-Marguerite de Marseille.

Je remercie également Monique Rey, psychiatre dont les suggestions ont été particulièrement utiles, Edmond Marc, professeur de psychologie à l'université de Paris-X, dont la lecture attentive m'a beaucoup aidé.

Merci enfin à Ovide Fontaine, psychiatre et professeur de psychologie à l'université de Liège, ainsi qu'à Michelle Fontaine-Delmotte, psychiatre, pour leur amitié et leur humanité, les échanges particulièrement fructueux que nous avons pu avoir et la rigueur scientifique qu'ils ont su me communiquer.

Préface

« Bien que tous les hommes soient égaux, certains sont plus égaux que d'autres », disait George Orwell. L'affirmation de soi, née avec la contre-culture américaine des années 60-70, cherche à résoudre le problème social de la dominance-soumission en prenant le parti du perdant. Elle s'enracine dans une conception démocratique des relations humaines. Alberti et Emmons (1970), qui ont écrit le premier ouvrage sur le sujet, l'ont ainsi définie : « C'est un comportement qui permet à une personne d'agir au mieux de son intérêt, de défendre son point de vue sans anxiété exagérée, d'exprimer avec sincérité et aisance ses sentiments et d'exercer ses droits sans dénier ceux des autres. » L'affirmation de soi peut se résumer à sept messages principaux :

1. Soyez respecté par les autres.
2. Affirmez vos droits.
3. Ne cherchez pas à être toujours aimé par tous.
4. Ayez une image positive de vous-même.
5. Lutte contre la dépression en agissant.
6. Affrontez les autres.
7. Peu importe l'échec, l'important est de s'affirmer.

Mais il faut souligner la relativité de l'affirmation de soi. Elle varie suivant les cultures. Les cultures orientales valorisent la politesse et les stratégies relationnelles qui sauvent la face de chacun. Les cultures occidentales depuis les années 70 valorisent l'égoïsme. Cette tendance égoïste serait actuellement tempérée par le retour du conformisme social adaptatif et la recherche du consensus. Les cultures « sudistes » valorisent le « machisme » qui

est une norme culturelle mal acceptée dans les pays du Nord où il sera perçu comme une forme d'agressivité. À l'intérieur d'une même culture, il existe aussi des différences liées au contexte social. Un coup de poing peut être adaptatif dans une banlieue où il faut se faire respecter ou devenir une victime, alors qu'un haussement de sourcil peut être de trop dans un conseil d'administration guindé, où une longue périphrase obséquieuse sera bienvenue pour signifier à autrui ses limites.

Ainsi, trois facteurs doivent être pris en compte pour définir une affirmation de soi adéquate : la description du comportement verbal et non verbal, l'intention du sujet, et le contexte social dans lequel le comportement a lieu. Il ne s'agit donc pas de transformer un timide en une personne perpétuellement agressive, revendicative et égocentrique, mais de permettre des contacts sociaux satisfaisants et égalitaires. S'affirmer n'est pas frimer, mais construire des relations positives avec les autres.

Les premiers travaux français sur l'affirmation de soi remontent aux années 70, mais ils étaient restés dans le domaine spécialisé. C'est donc la première fois qu'un livre écrit par un Français fait le point pour le grand public sur le sujet. Le livre de Charly Cungi est tout à la fois un guide pratique qui permettra à chacun de comprendre son propre problème d'affirmation de soi et aussi un livre-thérapie qui aidera chacun à s'affirmer. Comme il le souligne à la fin de ce livre, les cas les plus difficiles pourront bénéficier d'une thérapie comportementale et cognitive en groupe ou individuelle. Mais, avant toute chose, l'ouvrage de Charly Cungi montre à quel point l'affirmation de soi est un problème quotidien que nous pouvons choisir de prendre en main, plutôt que de subir la volonté des autres.

Docteur Jean Cottraux
*Psychiatre des hôpitaux,
chargé de cours à l'université Lyon-I,
Unité de traitement de l'anxiété,
hôpital neurologique, CHU de Lyon.*

Introduction

Ce livre est fait pour les timides qui n'osent pas assez, les agressifs qui osent trop, et pour tout un chacun qui, à un moment ou un autre, n'a pas assez ou trop osé...

S'affirmer *c'est savoir, sans émotion trop importante, demander ou refuser, savoir engager la conversation, verbaliser ses idées et ses sentiments lorsque c'est nécessaire, tout en gardant (ou en améliorant) une bonne relation avec l'interlocuteur.*

Le manque d'affirmation de soi se traduit souvent par un **comportement inhibé**, parfois par un **comportement agressif**, ou par une alternance de comportements inhibés et de comportements agressifs. Si cela se répète trop souvent chez une personne, celle-ci obtiendra moins de choses concrètes et verra sa relation avec autrui se dégrader. La qualité de vie s'en ressent et, fréquemment, apparaissent des sentiments d'insatisfaction et d'injustice. Une évolution dépressive n'est pas rare.

Les difficultés d'affirmation de soi peuvent toucher tous les secteurs de la vie relationnelle : contacts banals, loisirs, travail et intimité.

S'affirmer s'apprend, et s'apprend même très bien. Plusieurs études scientifiques ont démontré la très grande efficacité de l'entraînement à la communication et à l'affirmation de soi, et l'impact particulièrement favorable sur les personnes concernées, dans tous les domaines de leur vie. La méthode a été employée dans le traitement des troubles anxieux, comme la timidité, et dépressifs, mais également de problèmes beaucoup plus graves, comme la réhabilitation sociale des personnes souffrant de schizophrénie.

Affirmation

de soi : C'est l'ensemble des compétences d'un individu pour obtenir des choses concrètes et une bonne relation avec autrui.

Comportement inhibé :

Comportement dans lequel le sujet respecte plus les droits d'autrui que les siens. Ce type de comportement ne permet souvent pas d'obtenir de choses concrètes, mais maintient un meilleur niveau relationnel avec autrui que dans le cas d'un comportement agressif.

Comportement agressif :

Comportement dans lequel le sujet respecte ses droits mais pas ceux d'autrui. Ce type de comportement permet d'obtenir plus de choses concrètes qu'avec un comportement inhibé, mais souvent ne permet pas de garder une bonne relation avec autrui.

L'affirmation de soi est actuellement de plus en plus employée dans d'autres domaines que la médecine et la psychologie : le milieu du travail, les techniques commerciales et la pédagogie.

La pratique de l'affirmation de soi est certainement utile pour tout le monde. La méthode pourrait à notre avis faire partie de l'éducation de base, dès l'enfance.

Le but de l'ouvrage est de permettre cet apprentissage par soi-même.

Apprentissage :

C'est l'ensemble des processus d'acquisition d'automatismes, au niveau du comportement, de la pensée et de l'affect.

Anxiété :

C'est l'ensemble des manifestations psychologiques, physiques et comportementales correspondant à la peur, avec une intensité moindre que celle de l'angoisse.

Anxiété sociale :

C'est l'anxiété ressentie dans les situations relationnelles.

Angoisse :

C'est l'ensemble des manifestations psychologiques, physiques et comportementales correspondant à la peur.

Sa lecture complétera également de manière intéressante une formation ou une thérapie. Enfin, les professionnels, psychologues, médecins, éducateurs, infirmiers et personnel paramédical trouveront certainement matière à réflexion et pratique, comme me l'ont souvent dit les thérapeutes ayant lu la prépublication.

La première partie décrit ce qu'est **l'anxiété sociale**, autrement dit la réaction de peur dans les situations relationnelles. Cette peur est fréquente. En fait, tout le monde, à un degré plus ou moins important, en souffre ou en a souffert. La façon dont l'anxiété sociale naît et se développe est expliquée de manière détaillée. Comprendre ce qu'est **l'anxiété**, **l'angoisse**, se reconnaître dans ces concepts permet de mieux savoir comment faire pour guérir.

Nous traitons ensuite de la communication. Il s'agit d'un thème très vaste, et seuls seront abordés les principes utiles pour l'affirmation de soi.

Bien communiquer a une importance majeure dans la relation humaine. Comprendre comment faire et comment s'entraîner sont les points essentiels de ce chapitre.

La deuxième partie traite de manière complète de l'affirmation de soi et du manque d'affirmation de soi. La théorie et les méthodes sont exposées précisément et d'une manière rapidement utilisable.

La troisième partie, destinée aux professionnels ou à toutes personnes désirant en savoir plus, donne des références détaillées sur la méthode thérapeutique et complète utilement l'ouvrage. En annexe est présentée l'étude de validation des échelles de communication et d'affirmation de soi utilisées dans le livre.

Tout au long du livre, vous retrouverez des exemples typiques facilitant la compréhension, et des exercices que vous pourrez faire afin de vérifier votre progression. Les définitions nécessaires sont données en marge du texte. Enfin, un lexique regroupe les principaux mots clés.

L'affirmation de soi n'est pas un trait de **caractère**. Il s'agit d'un **comportement** qui s'apprend. Comme pour tout apprentissage, il est recommandé de pratiquer souvent en commençant par les situations les plus faciles. Comme le disait Aristote : « Les choses qu'on doit apprendre, on les apprend en les faisant. » Progressivement vous pourrez aborder les problèmes plus difficiles. Suivez bien le mode d'emploi, ne vous découragez pas et les résultats vous surprendront !

Je vous souhaite autant de plaisir à lire et à utiliser ce livre que j'en ai eu à l'écrire et je me tiens à votre disposition pour recevoir vos commentaires et questions aux adresses suivantes :

- site Internet : www.champsy.com
- courriel : cungi@aol.com

Caractère : C'est l'ensemble des traits stables retrouvés chez un sujet.

Comportement : Il s'agit de ce que le sujet fait et qui est observable, soit par lui-même, soit par les autres.

Les difficultés relationnelles

chapitre 1

L'anxiété sociale

Comment devient-on anxieux ?	13
Comment le problème se maintient-il ?	16

chapitre 2

La communication efficace

Comment fonctionne la communication ?	21
Comment mesurer votre niveau de communication ?	22
Quelles sont les composantes de la communication ?	23
Comment améliorer la partie digitale du message ?	24
Comment améliorer la partie analogique de la communication ?	25
Comment écouter ?	38
Qu'est-ce que l'écoute ?	40

chapitre 3

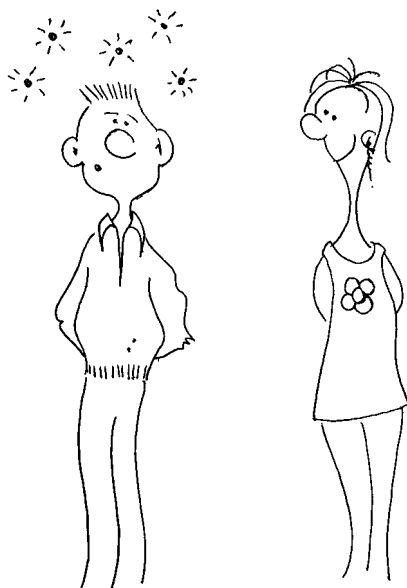
Les types de comportements relationnels

Comment analyser son comportement ?	45
Qu'est-ce que le comportement ?	47
Que sont les comportements inhibé, agressif et affirmé ?	48

L'anxiété sociale

L'anxiété sociale est la peur que nous ressentons dans les situations relationnelles. La timidité en est un bon exemple.

Lorsque vous hésitez à vous adresser à une personne ou que vous évitez de parler en public, lorsque vous avez tendance à rougir ou à vous sentir mal à l'aise en présence des autres, et qu'il vous semble que ce que vous dites est « bête » ou bien que vous n'arrivez pas à parler, que vous transpirez et que votre cœur bat trop vite, vous souffrez d'*anxiété sociale*.



Toutes les situations relationnelles peuvent entraîner ce malaise, ou bien seulement certaines d'entre elles. Par exemple, on peut se sentir très mal dans une soirée avec des amis et bien dans une réunion de travail, ou inversement.

Phobie sociale :

C'est la peur qui apparaît régulièrement dans certaines situations relationnelles.

Phobie sociale généralisée : C'est la peur d'affronter un grand nombre de situations relationnelles.

Phobie sociale spécifique : C'est une phobie sociale qui ne concerne qu'une seule situation relationnelle (par exemple, la peur de rougir en public).

Parfois ce sont les groupes qui posent problème, parfois les situations individuelles. Parfois ce sont les relations avec les personnes que vous connaissez peu, parfois les relations avec les personnes que vous connaissez bien.

Quand quelqu'un éprouve une forte anxiété dans un grand nombre de situations relationnelles, nous dirons qu'il souffre de **phobie sociale généralisée**. Lorsque seulement certaines situations sont concernées, nous dirons qu'il s'agit d'une **phobie sociale spécifique**.

Exemples : **Virginie** a tendance à rougir dès que quelqu'un lui adresse la parole, surtout quand on lui demande son avis ou qu'on lui pose des questions. Elle se « sent rougir » au niveau du visage et pense que tout le monde la regarde à ce moment. Cela s'accompagne d'un sentiment de malaise général et son cœur bat vite et fort. Virginie évite de plus en plus les situations concernées, et même craint tellement de rougir qu'elle s'attend à avoir ce symptôme avant même qu'il apparaisse.

Charles a beaucoup de mal à demander des renseignements. Il a toujours peur de gêner ou d'être mal vu. Il n'ose pas sortir d'un supermarché sans rien acheter, de peur d'être interpellé par un vendeur et d'être pris pour un voleur...

Bertrand travaille depuis douze ans dans son entreprise et est apprécié par tout le monde. Il n'a jamais eu d'augmentation de salaire alors que presque tous les collègues du magasin en ont obtenu et ont reçu des primes. Il n'ose pas faire une demande d'augmentation, de peur de mécontenter le directeur. L'idée de demander entraîne chez lui un malaise important et la pensée : « Je n'oserai jamais, il va me prendre pour un profiteur ! »

Dans chacun des exemples ci-dessus, un point essentiel à retenir est l'importance accordée au *regard*, au *jugement de l'autre* sur soi-même ou son comportement. Quand quelqu'un a cette peur, il craint en général beaucoup le ridicule !

Tout le monde, bien sûr, ressent une anxiété sociale, et c'est quand cette dernière devient trop importante ou paralysante, et surtout lorsque beaucoup de situations sont concernées, que l'on en souffre. Il devient alors très important de la traiter.

La peur du ridicule est très répandue. « Le ridicule tue », dit le proverbe !

C'est bien sûr faux, le ridicule ne tue pas... Sinon nous serions tous déjà morts !

S'il est généralement pénible d'éprouver ce sentiment, souvent accompagné d'un sentiment de dévalorisation, *il est important d'apprendre à dédramatiser de manière à ne pas aggraver une situation déjà éprouvante.*

COMMENT DEVIENT-ON ANXIEUX ?

L'anxiété, l'angoisse ne sont pas spécifiques de l'espèce humaine. Tous les animaux sont concernés. Ce sont des signaux de danger déclenchant un ensemble de **réactions physiologiques** dont le but est de faire un effort bref et intense, en général destiné à sauver sa vie : la fuite ou le combat.



Par exemple, une souris à qui on présente un chat fait une attaque de panique. Entre autres manifestations, son cœur bat très vite, beaucoup plus de sang arrive aux muscles et ces derniers peuvent se contracter davantage afin de donner une meilleure efficacité à la fuite.

Lorsque cette souris n'est plus en présence du chat, elle continue à se méfier et à être prête pour une nouvelle alerte. Dans le cas de l'attaque de panique, nous parlerons d'angoisse, et dans le cas de la méfiance, d'anxiété.

La seule différence notable entre anxiété ou angoisse chez l'être humain et anxiété ou angoisse chez l'animal est qu'un être humain est beaucoup plus *organisé dans le temps*. Il a la notion du passé, du présent et de l'avenir. Si la souris précédemment décrite était un homme, celui-ci, dès qu'il aurait échappé au chat, attendrait que ce dernier revienne ! C'est ce que nous appelons **l'anticipation**. Un sujet souffrant d'anxiété anticipe pratiquement toujours les mal-

Réactions

physiologiques :
C'est l'ensemble des modifications physiques que nous ressentons particulièrement dans les émotions : rythme cardiaque, tremblements, bouffées de chaleur, sensations de malaise, etc.

Anticipation :

Il s'agit des pensées prévoyant l'avenir. Les personnes souffrant d'anxiété vont plutôt anticiper les risques que les avantages.

Ga fait trop
longtemps que
ga va bien!

ce n'est pas
possible que ga
dure...



heurs qu'il craint, et cela contribue certainement de manière importante au maintien du trouble.

Dans le cadre de l'anxiété sociale, l'anticipation porte surtout sur « ce que les autres vont penser ».

L'angoisse est donc un signal se déclenchant dans les situations censées être dangereuses pour l'individu. Un cer-

tain nombre de ces situations sont probablement « programmées », par exemple presque tous les enfants ont peur des gros animaux qui « peuvent les manger », et les adultes craignent davantage les petits animaux, particulièrement les araignées ou les reptiles... Nos ancêtres ont peut-être eu quelques problèmes avec ces prédateurs!

De même, beaucoup d'entre nous craignent la nuit et l'orage, comme d'ailleurs d'autres espèces animales.

Ces réactions de peur ont été appelées **phobies préparées**¹, et correspondraient à la préservation de l'espèce.

En dehors de ces situations stéréotypées, le déclenchement du signal d'angoisse dépend de l'*apprentissage*.

D'une manière générale, même si cela peut paraître surprenant au premier abord, on peut dire que nous apprenons à être anxieux comme nous apprenons à marcher, à parler, ou à faire de la bicyclette!

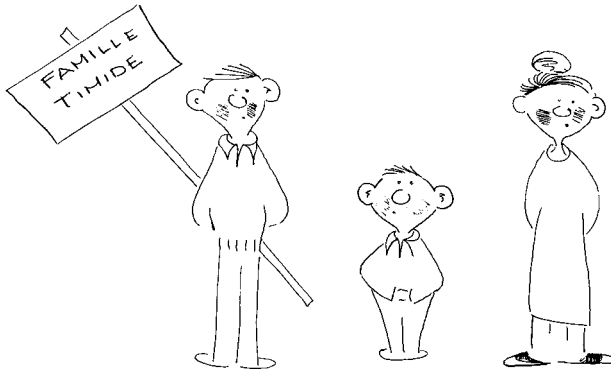
Si un enfant est élevé avec des parents timides, n'osant pas affronter les autres, il y a de fortes chances que cet enfant apprenne à être timide.

D'une manière différente, imaginons des parents très protecteurs, ne faisant pas assez confiance aux capacités de leur enfant pour affronter les autres. Dans ce cas, les parents auront souvent tendance à faire les choses à la place de leur enfant, et ce dernier ne

Phobie préparée :

C'est une peur que chaque individu d'une espèce ressentirait dans une situation en rapport avec un prédateur. Par exemple, la peur des gros animaux chez les enfants, la peur des reptiles et des araignées, la peur du noir seraient des phobies préparées.

1. Seligman M.E.P., « Phobias an preparedness », *Behavior Therapy*, 1971, 2, pp. 307-320.



développera pas assez ses propres aptitudes sociales. Il risque de ne pas avoir confiance dans ses propres capacités!

Un autre cas de figure est celui dans lequel les comportements d'affirmation de soi sont punis ou mal jugés par les autres. Par exemple, si un enfant est rabroué ou puni quand il exprime un avis, il apprend à ne pas donner son avis!

Exemples : Martin, étudiant en médecine, est un homme de 28 ans particulièrement timide, surtout avec les filles.

Ses parents sont eux-mêmes très timides et également très pudiques. La sexualité n'a jamais été abordée avec Martin, et les quelques questions qu'il a pu poser ont entraîné une réaction de colère du père et de gêne chez la mère : « On ne doit pas parler de ces choses ! »

Dès qu'une personne du sexe opposé adresse la parole à Martin, il se sent « bête », rougit et n'ose plus rien dire.

Jocelyne est une femme de 35 ans qui doute beaucoup de ses capacités. Elle craint le jugement des autres et pense toujours avoir mal fait.

Son père, militaire de carrière, est autoritaire et ne remarque que ce qui est mal fait. En outre, il trouve très rarement que quelque chose va bien. Sa mère est timide et pense qu'il ne faut jamais contrarier son mari.

Sébastien est le fils unique de commerçants aisés, mais très occupés. Il a été en pension dans une institution religieuse dès 11 ans. Il était plutôt petit et n'osait jamais s'affirmer, d'autant plus que les « grands » commandaient et punissaient. Quand il essayait de parler de ses problèmes à son directeur de conscience, celui-ci le culpabilisait davantage... À 50 ans, les souvenirs de cette époque sont toujours présents, et Sébastien continue de rester le plus discret possible.

Cette liste des façons « d'apprendre l'anxiété sociale » n'est bien sûr pas limitative et ne s'applique pas uniquement à la relation parents/enfant. Toutes les situations sociales (école, travail, loisirs...) sont concernées. D'autre part, les traits culturels jouent un grand rôle dans l'éducation que nous recevons, et il est évident que la façon de grandir en Afrique est très différente de celle de grandir en Suède...

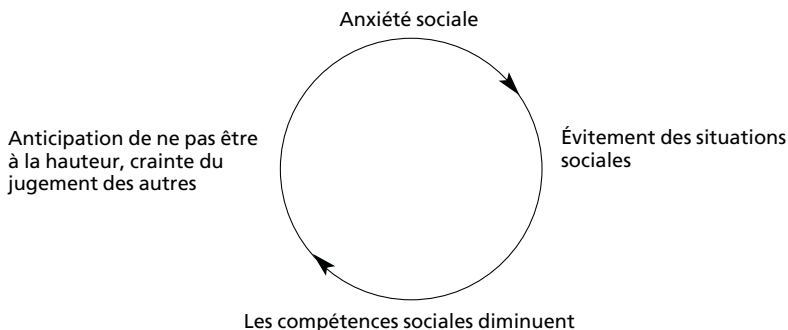
Ces exemples montrent comment quelqu'un apprend à être anxieux dans les situations relationnelles. Les comportements de timidité ou de retrait ont souvent été, à une époque de la vie, un moyen de s'adapter au contexte familial et social en général. Ces réactions étaient probablement la meilleure solution dans les circonstances concernées, mais ne sont plus adéquates plus tard. Le déclenchement de l'anxiété reste. « *Les habitudes sont une seconde nature!* », avait déjà remarqué Aristote² (IV^e siècle avant J.-C.), puis saint Augustin³ (IV^e siècle après J.-C.).

COMMENT LE PROBLÈME SE MAINTIENT-IL ?

Si une personne présente une anxiété sociale, elle aura tendance à éviter les situations relationnelles concernées. Les **compétences sociales** ne se développent donc pas, ce qui augmente l'inquiétude. La boucle est bouclée!

Compétences sociales : Ce sont les « savoir-faire » dans la relation avec les autres.

Figure 1 :
Le cas de
Martin, étudiant
en médecine tra-
vailleuse et timide.



2. Aristote, *Éthique à Nicomaque*, le Livre de Poche, 1992.

3. Saint Augustin (354-430), Contre Julien (p. 421), *Œuvres complètes*, bibliothèque augustinienne, Paris, 1878.

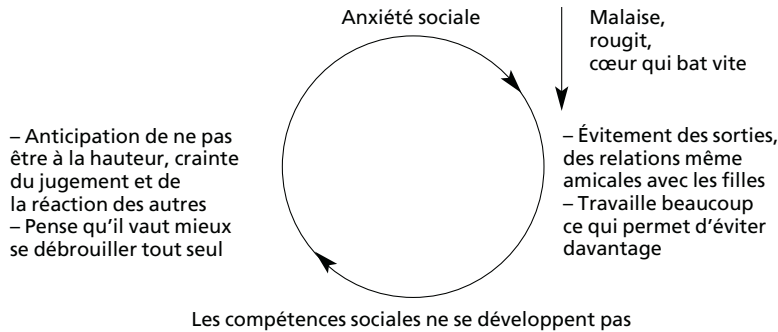


Figure 2

Malaise

Le développement d'un « savoir-faire relationnel » participe étroitement à la mise en place de l'identité, c'est-à-dire du sentiment d'être soi : Se sentir soi, c'est souvent se sentir à l'aise avec les autres et reconnu par eux.

Quand les compétences relationnelles ne sont pas bonnes, nous avons tendance à nous dévaloriser ou/et à nous sentir rejetés, ce qui se traduit souvent par des problèmes d'estime de soi.

Au fur et à mesure que le temps passe, le sujet concerné voit son anxiété sociale augmenter, sauf dans les situations qu'il est obligé d'affronter. Par exemple, un enseignant ou un comédien sont obligés d'apprendre à parler en public et développent en conséquence cette aptitude. Cela ne veut d'ailleurs pas dire que dans les autres situations relationnelles leur malaise diminue.

Les compétences qu'on développe sont celles qu'on entraîne.

La solution du problème d'anxiété sociale est donc *l'exposition progressive aux situations relationnelles au fur et à mesure que des compétences sociales sont apprises et entraînées.*

Cela permet de modifier le cercle vicieux précédemment décrit :

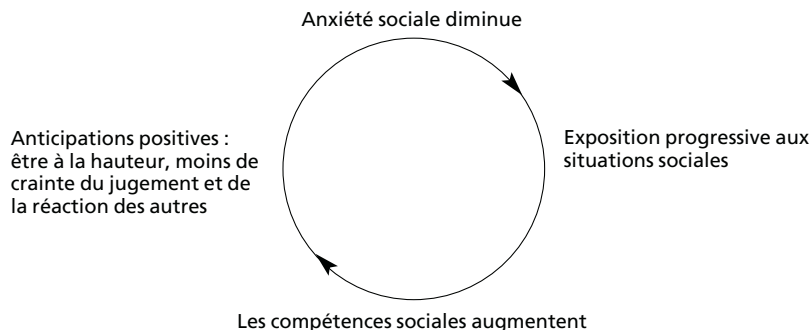


Figure 3