

***S'affirmer
dans un nouveau milieu
familial et/ou professionnel***

*Anne-Marie CARPENTIER
14 rue des Pendants
39110 IVREY
03 84 23 43 23
03 84 73 02 46
a-marie.carpentier@laposte.net*

Aujourd'hui, s'affirmer est un élément fondamental dans la vie de tous les jours afin de baisser la pression qui pourrait s'installer dans une ambiance générale et qui serait la conséquence de relations tendues.

Mais, comment vivre des relations affirmées ? C'est ce que nous allons étudier afin de mettre en pratique certains points théoriques qui constituent la base des relations saines et efficaces, dans un cadre convivial. Le premier point technique va nous permettre de travailler sur la façon de vivre le respect de soi face aux autres. Le deuxième point nous permettra de vivre le respect de l'autre dans ce contexte.

Le seuil d'acceptation : C'est la limite de la capacité à accepter un certain nombre de choses. Respecter l'autre... D'accord !!! Mais moi, en qualité de Professionnel, d'Etre humain, dans cette relation,

Où suis-je ?

Qui suis-je ?

Que suis-je ?

Comment me repérer dans ma relation avec les uns et les autres au quotidien, que ce soit dans le milieu professionnel ou personnel ?

Quand vous êtes en relation avec quelqu'un, il y a deux solutions :

- ✚ Vous acceptez son comportement : ce que la personne fait ou dit, ne vous pose pas de problème et vous pouvez envisager, à cet instant de relation, une situation calme et paisible.*
- ✚ Vous n'acceptez pas son comportement : ce que la personne fait ou dit, vous pose problème et vous n'êtes plus en mesure d'entretenir une relation calme et paisible.*

Comment pouvez-vous vous repérer dans la relation ?

- ✚ Au fond de vous, vous avez une certaine capacité à accepter les comportements d'autrui. Cette capacité d'acceptation a une limite très précise qui vous est indiquée par votre corps. Lorsque tout va bien, vous vous sentez disponible, prêt à entendre ce que l'autre personne a à vous dire, et, éventuellement à collaborer à son projet, à l'aider. Dans ce contexte, la situation que vous vivez, correspond à ce que vous pouvez supporter et vivre en vous respectant et en respectant les capacités de votre corps et de ses limites.*
- ✚ A un moment donné, lorsque vous êtes en relation avec quelqu'un, il se peut que sa demande, son comportement ne vous soient plus supportables ou acceptables.*

Et là, votre corps va vous envoyer des signaux :

Physiquement, vous ne serez plus très à l'aise ; il se peut que tout d'un coup, vous ayez trop chaud ou trop froid, ou que vous n'ayez plus envie d'être là tout simplement, ou que vous rougissiez ou blêmissiez...

Votre corps discrètement ou violemment va tirer le signal d'alarme qui vous annonce que vous vous devez de faire quelque chose pour vous, pour vous sortir de cette situation qui vous gêne, vous pèse.

Nous avons noté ensemble les signaux que vous envoie votre corps. Pour certains d'entre vous, cela apparaît ainsi :

- + la gorge qui se serre très fort*
- + une sensation désagréable dans la poitrine*
- + une crampe ou une brûlure au niveau de l'estomac*
- + les mains moites, qui tremblent.*

Tous ces symptômes sont désagréables et votre corps, merveilleuse machine, doté d'un système d'alarme très précis vous envoie des appels au secours que vous vous forcez d'ignorer jusqu'au jour où il est obligé de vous envoyer un symptôme plus fort que d'habitude et qui vous obligera enfin à en tenir compte.

En effet, chaque signal bafoué et accumulé de jour en jour devra tôt ou tard ressortir sous une forme ou sous une autre.

Ce sera peut être par une maladie, un accident mais aussi peut être par une maladresse (agression verbale ou explosion de sentiments négatifs accumulés depuis trop longtemps qui fera encore beaucoup de dégâts).

- + L'accumulation des non dits, des contrariétés, des fausses acceptations que vous entassez et qui couvent, constitue une préparation destinée à faire exploser un règlement de compte avec atteinte de personne à personne.*

Ce processus de communication amène des situations invivables et ingérables, en particulier dans un contexte où des tensions sont en permanence présentes au sein d'une telle ambiance.

Ne pas respecter son seuil d'acceptation et accumuler des rancunes, des ressentiments négatifs et en souffrir :

- Avez vous envie d'arrêter ces processus ?*
- Décidez-vous d'arrêter ces situations ?*
- Quelles dispositions décidez-vous de prendre ?*
- Quelles sont vos difficultés à ce jour ?*
- De quelle aide avez-vous besoin ?*
- Quel engagement et quelle sécurité prenez-vous ?*

Le questionnement

L'autorité que nous avons chacun au fond de nous est un outil fondamental de l'affirmation de soi. Aussi prenons l'exemple de l'autorité : pour savoir si ce sujet, aujourd'hui, fera partie de vos priorités de travail, il est bon de se poser les questions suivantes :

- Est-ce que je suis clair avec l'autorité ?*

- *Au quotidien, pour moi, qu'est ce que l'autorité ?*
- *Est-ce que cela me pose problème de "poser une limite", de "refuser une demande non-conforme" ou de "faire acte d'autorité" ?*
- *Est-ce que je connais mes limites ?*
- *Est-ce que j'accepte les limites de mon entourage ?*
- *Est-ce que mes limites ou celles des autres me posent problème, me contrarient, m'énervent ou me choquent ?*
- *Est-ce que je me sens juste dans ma façon de poser ces limites ?*

Ce premier travail s'appelle "le questionnement personnel ». Il sert à clarifier les difficultés, les sensibilités, les points d'effort.

Si à ce questionnement, vous ne vous sentez pas interpellé, c'est qu'aujourd'hui vous n'avez pas besoin ou pas conscience d'une nécessité de changement ou d'amélioration à ce sujet. Par contre, si ce questionnement débouche sur l'émergence de difficultés et si vous vous sentez prêt et dans la dynamique de changement ... alors il n'y a plus qu'à s'y mettre ...

Les difficultés

Voici des réponses possibles au questionnement proposé sur l'autorité. Ces réponses représentent donc les difficultés, les faiblesses mais aussi les peurs et les désirs et peuvent s'énoncer ainsi :

- *Je pose une limite et je le regrette aussitôt.*
- *J'interdis et je change d'avis : j'autorise.*
- *J'ai envie d'interdire, je ne le fais pas puis j'explose pour une bagatelle : je provoque l'incompréhension et je m'en veux.*
- *Je ne sais pas sur quel critère je devrai accepter ou refuser telle action dans telle situation.*
- *Je me sens agressif quand j'interdis. Je crie, je m'énerve et je suis sûr que ce n'est pas la peine alors je culpabilise.*
- *Si j'interdis, j'ai peur que le public n'apprécie pas alors je n'interdis pas.*
- *Je sens que j'interdis trop car j'ai peur d'être dépassé par la situation, par les demandes.*
- *J'ai trop peur de l'escalade des abus et j'ai l'impression de leur sauter dessus quand je leur interdis : je provoque des frustrations inutiles qui justement me mettent dans la situation que je voulais éviter à tout prix.*
- *Quand j'interdis quelque chose, je sens que je frustre et je ne supporte pas de me voir créer la frustration.*

Voici donc, quelques exemples de difficultés rencontrées fréquemment auprès de chacun d'entre nous, en relation, dans le contexte personnel ou professionnel, lors du refus de certaines demandes, par exemple ...

C'est à partir de vos difficultés que je vous invite à traiter et résoudre le problème qui vous préoccupe. Dans un premier temps, vous travaillez pour votre confort, pour clarifier vos ressentis et vos positions et dans un deuxième temps votre entourage bénéficie de ce bien être que vous éprouvez et qui le libère des tensions, incohérences et contradictions. Voici donc la première phase abordée.

Au fur et à mesure de l'évolution de ce travail, cette première phase peut à tout moment être complétée par des difficultés nouvelles dont vous aurez pris conscience et nommées. En regardant vos réponses à ce premier questionnement, vous pourrez déterminer votre objectif.

Objectif général

Prenons l'exemple suivant :

- *Je veux être capable de poser un interdit, une limite, un refus*
 - *à juste titre*
 - *avec les bons mots,*
 - *au bon moment*
 - *dans une attitude ferme et respectueuse*
 - *à la personne concernée*
 - *avec un sentiment de justice et d'égalité.*

Si nous considérons cet objectif, tel qu'il est énoncé là, il est pratiquement impossible de l'atteindre d'emblée, car il est trop vaste et trop grand. Il représente une véritable montagne à escalader d'un seul coup, s'en prendre le temps de souffler au risque de s'essouffler. Il faut donc repartir de la difficulté rencontrée aujourd'hui et bâtir l'objectif à partir du désir de surmonter cette difficulté précise.

Ainsi l'objectif général va être découpé en petites étapes, déterminées chacune par un objectif adapté, ciblé et donc possible à atteindre : ce sont les objectifs intermédiaires.

Chaque objectif intermédiaire atteint et dépassé représente une marche qui compose l'escalier nommé "objectif général", et pas à pas, dans le respect des rythmes de chacun la progression de l'ensemble apparaît.

Les objectifs intermédiaires

D'après les difficultés de l'exemple, comment pourrions-nous énoncer les objectifs intermédiaires ?

- *Je veux être capable :*
 - *de repérer mes critères avec lesquels je vais poser un interdit, une limite.*

- *de connaître les et mes limites à poser dans le sens de ce que vit mon entourage*
- *de poser fermement et respectueusement un interdit efficace*
- *de traiter mes peurs, de les dépasser et de trouver ma réponse par rapport aux limites à imposer*
- *d'assurer les conséquences du fait que je provoque, à juste titre des frustrations.*

Les besoins

Une fois l'objectif établi, il faut rechercher de quoi vous avez besoin pour passer ce cap.

➤ *En reprenant l'exemple, nous pourrions dire que :*

- *J'ai besoin de compréhension, d'écoute*
- *J'ai besoin d'être stimulé, encouragé, conforté*
- *J'ai besoin que quelqu'un repère mes progrès et me renvoie l'image de ma progression car je ne vois que ce que je rate et j'aimerais savoir si "je fais ... juste ".*
- *J'ai besoin de parler de ce dont j'ai peur pour pouvoir trouver ma façon d'y faire face.*
- *J'ai besoin d'être informé sur les conséquences des limites mal posées.*
- *J'ai besoin de me voir réellement faire car je crois que je ne m'en sors pas si mal que ça mais je me culpabilise trop.*

Les moyens

Une fois que vous avez noté ces besoins, imaginez les moyens que vous allez mettre en oeuvre pour atteindre votre objectif.

➤ *Exemple :*

- *Un temps de parole, avec X, Y, et Z, le vendredi de 14 à 15 heures.*
- *Au cours d'un repas, une fois la semaine, pour un temps d'échange informel, sur le sujet, sans contrainte de production, avec un écoute libre et flottante, une simple discussion.*
- *Etude d'une documentation sur le sujet et restitution en groupe pour réfléchir à nos changements.*

Au cours de ces temps de travail, nous nous sensibiliserons et nous nous entraînerons à poser des limites efficaces en respectant l'autre personne et, en se respectant soi-même.

➤ *Quand poser une limite et avec quel repère précis ?*

- *Comment poser une limite efficace ?*
- *A quoi sert une limite ... à court terme et à long terme ?*

Nous travaillerons sur différents plans :

- *prise de conscience de notre façon actuelle de poser les limites, des répercussions sur nous-mêmes et des conséquences sur les effets produits*

Quelques généralités et définitions

Un interdit : C'est une action par laquelle un individu décide de ne pas autoriser un autre individu à agir selon son désir ou sa volonté. L'interdit est imposé selon une croyance arbitraire, ou un état personnel ou des raisons justifiées.

L'interdit est aussi ce qui condamne à un moment, donné ou définitif, ce qui peut être illicite, tabou voire banni. Un interdit peut être posé soit avec respect, soit avec violence ... Un interdit peut être posé par une personne qui n'assume pas sa position...

Le respect : C'est un sentiment qui porte à accorder à quelqu'un de la considération en raison de la valeur qu'on lui reconnaît et à se conduire avec lui avec réserve et retenue et avec la résolution de ne pas lui porter atteinte.

"Le respect est une barrière qui protège autant un père et une mère que les enfants" BALZAC

L'agression : C'est une attaque violente, non justifiée par une légitime défense, et qui porte atteinte directement à la personne sans aucune forme de respect.

La relation : hasard ou mécanique ?

A l'instant où un adulte entre en relation avec une autre personne, la relation leur appartient à tous deux et ce qui se joue-là ne concerne que ces deux personnes.

Exemple : Pour des raisons qui lui appartiennent, un professionnel oppose un refus à un usager, ils sont en tête-à-tête. Un autre professionnel vient interrompre ce face à face et déstabilise son collègue, en prenant par exemple son parti ou en contrant la limite posée. Peu importe le motif de la limite... Mais l'usager vient d'apprendre une grave leçon : "quand l'un me refuse quelque chose ce n'est pas important puisque l'autre me dit l'inverse : il n'est pas digne de confiance ... C'est une girouette ." L'usager est entraîné d'intégrer une image insécurisante du professionnel qui est chargé d'appliquer la loi et donc d'assurer une certaine forme de sécurité en posant justement une limite.

L'attitude des deux adultes lui donne un exemple d'une relation dangereuse pour lui, aussi est-il en droit de se poser les questions suivantes :

- *Qui a raison ?*
- *Où est la vérité ? Où est ma sécurité ?*
- *Quel profit est-ce que je peux tirer d'un tel désaccord ?*
- *Pour quel jouet me prennent-ils ?*

En effet, il est possible que deux professionnels aient, à un moment donné, de légères divergences, dans un contexte précis, suite à des informations qu'ils ne détiennent pas forcément de la même source.

En cas de désaccord, il est important qu'ils aient une cohérence de fonctionnement, qui soit discutée et mise au point, hors présence du public.

Il pourrait y avoir ce genre de confrontation :

-"Si je ne suis pas d'accord avec toi quand tu refuses une demande à un usager, je ne me mêle pas de votre relation à ce moment-là, mais je t'en reparle ultérieurement, en tête-à-tête, pour que nous fassions une mise au point sur l'application de nos sources d'informations respectives professionnelles.

Je m'engage à ne pas te déstabiliser devant l'usager au moment présent, par respect pour toi, pour lui et pour moi et pour ne pas entrer dans un jeu relationnel malsain lourd de conséquences sur nos crédibilités.

Je te confirme que lorsque tu m'as interrompu devant Monsieur X, pour contrer mon argumentation, je me suis senti discrédité. Cette situation me contrarie et me choque et je n'accepterai pas de répétition systématique de ces faits.

Je te propose que nous en discutions, pour clarifier tous les éléments de ce cas, et, pour trouver un terrain d'entente sur ce sujet, afin que chacun se sente respecté et donne une réponse la plus juste et cohérente possible."

Ces quelques phrases sont un modèle écrit d'un dialogue possible entre deux professionnels conscients de l'importance d'une cohérence face aux usagers.

Combien de frustrations, de malentendus et de colères non exprimés ouvertement dans une équipe se distillent dans la relation professionnel-usager où alliance et contre-alliance avec le public viennent discréditer tantôt l'un tantôt l'autre ?

Ces petites phrases et attitudes anodines d'apparence, telles des micro doses de poison, ont un rôle destructeur, lorsqu'elles font partie intégrante d'un système relationnel quotidien et inconscient.

Quels sont les risques que prend une personne quand elle pose une limite ?

La personne pose une limite à une autre personne, quand sa demande n'entre pas dans le cadre acceptable par elle-même ou réglementaire. Cette limite, posée avec respect et sans violence, empêche donc l'autre personne de faire ce qu'elle veut. Elle peut être frustrée, en colère et à ce moment-là de la relation, détester cette personne.

La personne prend donc le risque de voir entrer l'autre personne dans des émotions ou des sentiments qui la contrarient : c'est un passage obligatoire qui peut se vivre dans la responsabilisation, la culpabilité, le doute ou la peur chez chacun.

Il peut arriver, devant d'autres adultes, de voir une personne jouer la provocation pour la mettre dans une position délicate où elle sera gênée d'opposer un refus, mais, qui, sans conviction refuse quand même, une première fois.

Attention de ne pas tomber dans le piège de se laisser influencer, voire manipuler par un stratagème connu : "il suffit que je fasse une grande colère bruyante en invoquant les mots « injustice, manque de respect et autres... » ce qui peut pousser la personne qui se refuse à se réfugier dans la honte ou le doute et donc à se déstabiliser... Le but est atteint. En quelques secondes la situation dégénère rapidement sous la pression de sa colère et de sa manipulation et les regards des autres.

Ainsi le non-oui de cette personne, le doute et sa position délicate succèdent au premier non évoqué : l'enjeu va bien au-delà de la demande, et le « manipulateur » apprend une autre leçon :

"Avec mes colères en public, j'ai le pouvoir de transformer un non ferme en une déstabilisation et j'ai la toute puissance sur cette personne. Donc avec elle, il suffit que je crie de plus en plus fort quand je veux quelque chose et je la tiens : avec l'art que je développe pour manipuler, le monde entier m'appartient."

Choisir ce système c'est accepter d'entrer dans un cercle infernal de non-respect, d'exigence et de violence, qui ne demande qu'à s'amplifier.

Il est vital que chacun apprenne à quitter l'illusion de la toute puissance infantile et à vivre la frustration et chacun se doit de tenir sa position même si c'est un dur apprentissage.

Ainsi, une personne en opposant un refus peut avoir peur de :

- *Perdre la face, prendre des risques*
- *Déclencher une colère*
- *Frustrer, contrarier*
- *Traumatiser...*

Si tel en est le cas, elle aura intérêt à prendre soin de ses peurs, à les travailler et à réviser la justesse de ses refus et sa façon de les formuler de telle sorte qu'elle se sente en accord avec ce qui lui semble juste et ce que la loi autorise.

Les faux interdits

Bien souvent, lorsque nous avons à refuser, à interdire quelque chose, par peur de perdre le pouvoir ou par habitude, nous employons des formulations qui portent atteinte à la personne et qui en aucun cas ne décrivent avec précision, respect et fermeté le refus ou l'action interdite.

Nous faisons régulièrement la confusion entre la personne et l'action. Quoiqu'il arrive, la personne doit toujours être respectée. Quoiqu'il arrive, l'action interdite doit toujours être interdite.

Quelques « malins » qui font parfaitement la différence, jouent sur cette confusion et ont développé l'art et la manière d'entraîner les « maladroits » exactement là où ils ne veulent pas et ne doivent pas aller.

Mais en jouant à ce jeu pervers, et en jouant sur les nerfs et les points sensibles des « maladroits », ces « malins » peuvent atteindre leurs buts.

Les limites efficaces, les refus acceptables

Comment poser des limites à une personne, de telle façon que les paroles :

- *la respectent en tant que personne*
- *La renseignent fermement sur l'action interdite*
- *L'informent éventuellement des conséquences, du pourquoi de l'interdit*
- *Lui font part des sentiments ou ressentis éprouvés*
- *L'invitent à adhérer de bon gré plutôt qu'à s'opposer gratuitement.*

Avec politesse et délicatesse, rapidement la personne se doit d'annoncer le refus, afin que l'autre puisse, petit à petit, intérioriser cette mauvaise nouvelle.

Il est essentiel que le refus se prononce en utilisant le "JE", afin qu'il sache bien qu'il a affaire à cette personne et que c'est bien elle qui lui formule ce refus.

D'une part, cette formulation positionne clairement chacun dans cette relation de face à face et d'autre part elle décrit avec précision et sans ambivalence l'action interdite.

L'autre ne pourra pas admettre du premier coup cette réponse et il renouvellera sa demande. Il pourra avoir de nouvelles tentatives "de créativité", pour formuler sa demande autrement et c'est donc essentiellement par la répétition ferme et respectueuse du refus, sans tomber dans le jeu de discussion, de marchandage, de justification ... que la personne devra faire admettre la réalité : ici, il a le droit de faire cela, mais pas cela... Ce processus est incontournable et il est nuisible d'y mettre de la violence et de l'agressivité. Il est inutile de chercher, mutuellement "à faire plier l'autre" ou à le "faire craquer"

Ces expressions indiquent le désir de l'un de prendre pouvoir sur l'autre en instaurant un rapport de force où il n'aura pas forcément toutes les chances de gagner quitte à utiliser l'humiliation, la vexation ou la menace.

Ces méthodes qui tentent de régler aujourd'hui une situation délicate, par la force, amorce déjà la situation à problème de demain.

Alors, pourquoi utiliser de tels propos, de telles méthodes ?

C'est en grande partie la détermination et la conviction de la personne à oser opposer le refus, dans le respect, qui va déterminer l'efficacité de l'action.

La confrontation

Quelquefois, une personne peut avoir un comportement qui pose problème à une autre personne et qui fausse les données de la situation à traiter. IL est préférable, à ce moment-là d'utiliser la confrontation. Le message de confrontation, utilisé se compose de trois parties essentielles :

- description du comportement qui pose problème*
- effet concret sur la personne qui confronte*
- sentiments et ressentiments éprouvés par celle-ci*

Ce message a pour but d'ouvrir un dialogue : lorsque que quelqu'un confronte une autre personne avec cette technique il doit ensuite passer à l'écoute de la réaction et du besoin de son interlocuteur.

En effet la confrontation ennuie et pose problème donc la phase d'écoute est indissociable du message de confrontation sinon c'est l'échec car la personne confrontée ne sera pas enclin à écouter si elle ne se sent pas écoutée.

Là, le dialogue est ouvert sur le réel fond du problème et la négociation peut être envisagée à moins que cela ne débouche sur un conflit ce qui se traitera par la résolution constructive du conflit.