

LE DÉVELOPPEMENT DE LA COMPÉTENCE SOCIALE : UN GUIDE PRATIQUE

II. CONTENU D'UN PROGRAMME DE TRAITEMENT

JEAN-MARIE BOISVERT

Hôpital Louis-H. Lafontaine

La deuxième partie de ce texte porte sur le type de comportements que l'on peut considérer comme socialement compétents et qui constituent le contenu d'un entraînement aux habiletés sociales. Étant donné les caractéristiques des clients qui reçoivent un tel entraînement, il est généralement souhaitable de considérer en priorité l'apprentissage de comportements interpersonnels positifs et la modification des cognitions. Par la suite, le thérapeute peut avoir à travailler sur la communication non verbale, la conversation, les demandes, les refus, les critiques et les compliments.

Les psychothérapeutes ont besoin de la littérature expérimentale pour les guider dans leur pratique, s'ils veulent éviter que la psychothérapie soit « une technique non définie, appliquée à des problèmes non précisés, avec des résultats non prévisibles » (Raimy, 1950, p. 93). Les résultats des recherches devraient idéalement leur permettre de comprendre la nature des problèmes de leurs clients aux niveaux comportemental, cognitif, émotif et social, ensuite leur procurer des instruments valides pour identifier ces problèmes et enfin leur faire connaître des procédures de traitement efficaces pour modifier les comportements.

Or, le domaine de la compétence sociale est très complexe et la recherche s'y est développée d'une façon un peu anarchique. On a d'abord eu, durant les années '70, un grand nombre d'études expérimentales sur les procédures d'apprentissage. Les cliniciens ont pu, comme nous allons le voir dans la troisième partie de ce texte, en retirer un ensemble de connaissances très appréciables. Il y eut, presque en même temps, plusieurs recherches sur les instruments de mesure des habiletés sociales. La première partie de ce texte en a traité (Boisvert, 1987).

Mais, ce n'est que tout récemment que les chercheurs ont commencé à explorer les composantes comportementales, cognitives, émotives et sociales des habiletés sociales. Et il est particulièrement important d'avoir des informations à ce niveau pour élaborer des programmes d'entraînement aux habiletés

sociales qui soient bien adaptés aux clients.

L'Évaluation Sociale des Comportements Interpersonnels

Les personnes qui présentent des inhabiletés et de l'anxiété sociales se perçoivent négativement, sont préoccupées par la perception que les autres ont d'eux-mêmes, s'attendent à être perçus négativement, ont peur d'être jugées négativement et reçoivent très mal les feedbacks négatifs (Argyle, 1984; Clark et Arkowitz, 1975; Curran, Wallander et Fischetti, 1980; Deffenbacher et Payne, 1978; Eisler, Frederiksen et Peterson, 1978; Heimberg, Dodge et Becker, 1987; McNamara et Delamater, 1984; Morrison et Bellack, 1981; O'Banion et Arkowitz, 1977; Smith et Sarason, 1975). À ce propos, les résultats de plusieurs recherches semblent de prime abord peu encourageants pour les thérapeutes qui veulent apprendre des comportements plus affirmatifs à ces personnes. Il semble, en effet, que le comportement affirmatif peut être facilement perçu comme agressif et indésirable et peut amener les autres à réagir défensivement (Connor, Serbin et Ender, 1978; Epstein, 1980; Ford et Hogan, 1978; Hull et Schroeder, 1979; Keane, St. Lawrence, Himadi et Kelly, 1983; Keane, Wedding et Kelly, 1983; Kelly, Kern, Kirkley, Patterson et Keane, 1980; Kelly, St. Lawrence, Bradlyn, Himadi, Graves et Keane, 1982; Kern, 1982; Kern, Cavell et Beck, 1985; Marriott et Foster, 1978; St. Lawrence, Hansen, Cutts, Tisdelle et Irish, 1985; Woolfolk et Dever, 1979).

Évidemment, les autres se mettront moins souvent en colère devant un comportement affirmatif que devant un comportement agressif (Hollandsworth et Cooley, 1978). Mais à première vue, ça semble quand même peu rassurant, surtout pour quelqu'un qui craint le jugement d'autrui...

Mais attention ! Dans ces recherches, on ne présente aux évaluateurs qu'un seul type de comportement affirmatif, celui qui porte sur la défense des droits personnels. Et comme le font remarquer Lowe et Storm (1984), « Il n'est pas étonnant qu'un

observateur qui voit quelqu'un défendre ses droits à plusieurs reprises considère que cette personne est probablement égoïste et désagréable en général». Mais voilà ! On n'est pas obligé de passer sa vie à défendre ses droits. On n'est pas obligé, non plus, de n'utiliser que des procédés défensifs pour défendre ses droits. D'autres recherches ont montré que si l'on sait exprimer aux autres des sentiments positifs, ces derniers verront d'une façon très favorable que l'on défende aussi ses droits à l'occasion (Heisler, et McCormack, 1982; Hrop et Rakos, 1985; Kem, 1982; Kem et al., 1985; Levin et Gross, 1984; Lewis et Gallois, 1984; Lowe et Storm, 1984; Rakos et Hrop, 1983; Romano et Bellack, 1980; St. Lawrence et al., 1985; Woolfolk et Dever, 1979). De plus, il semble que les comportements d'auto-dépréciation ne sont pas perçus favorablement (Levin et Gross, 1987 ; Solomon, Brehony, Rothblum et Kelly, 1982).

Les résultats de ces recherches sur l'évaluation sociale de divers comportements interpersonnels ont une implication clinique très importante : il est nécessaire de planifier l'entraînement aux habiletés sociales, de telle sorte que les premières tentatives du client de manifester des comportements nouveaux constituent, à son point de vue, une réussite au niveau interpersonnel. Afin d'obtenir ainsi des renforçateurs dans son environnement naturel, le client devra d'abord émettre des comportements qui ont une grande probabilité d'être renforcés. Très souvent, les personnes inhabiles socialement reçoivent très peu de renforcements tout simplement parce qu'elles sont elles-mêmes très peu renforçantes pour les autres.

L'Apprentissage de Comportements Interpersonnels Positifs

Que l'on travaille en thérapie individuelle ou de groupe, il semble de plus en plus évident que les comportements interpersonnels positifs sont les premiers qu'il faut apprendre aux personnes socialement inhabiles (Delamater et McNamara, 1986). Depuis quelques années, j'ai pris l'habitude de consacrer systématiquement les deux premières semaines d'un entraînement aux habiletés sociales aux thèmes suivants : l'expression des sentiments positifs, l'écoute active, l'empathie et le respect de l'autre.

L'expression des sentiments positifs

Le premier exercice que je propose aux clients de faire en dehors des rencontres consiste à identifier une ou deux personnes envers lesquelles ils ressentent des sentiments positifs et de leur exprimer ces sentiments.

Certains clients ne voient pas l'importance de manifester leurs sentiments positifs ou pensent que les autres les perçoivent nécessairement, sans qu'ils aient à les exprimer. D'autres sont plutôt gênés ou mal à l'aise de montrer leurs sentiments positifs. Il est donc important de décrire le rationnel qui sous-tend l'apprentissage de tels comportements : Exprimer davantage ses sentiments positifs et manifester ouvertement

son appréciation de l'autre rend la communication plus agréable, suscite le rapprochement et l'intimité, encourage l'autre à répéter le comportement qu'il vient d'émettre (renforcement positif) et peut l'inciter à exprimer à son tour des sentiments positifs.

L'expression de sentiments positifs peut se faire aux niveaux verbal et non verbal et le client a avantage à savoir combiner les deux. Au niveau non verbal, le fait de sourire, de donner une poignée de mains chaleureuse ou de mettre la main sur l'épaule permettent de montrer qu'on apprécie être en présence d'une personne.

Au niveau verbal, le client doit apprendre à exprimer clairement et directement ses sentiments. On considère généralement que les phrases qui expriment le plus directement les sentiments sont celles qui commencent par « je » ou « cela me » au lieu de commencer par « tu ». Par exemple, si quelqu'un dit : « J'aime ta façon d'agir dans tes relations avec les gens et avec moi. Cela me rend heureux de parler avec toi », les sentiments sont exprimés plus directement que s'il dit : « Tu es très aimable. » La façon directe et précise d'exprimer ses sentiments peut être résumée dans une formule très simple. Elle consiste à dire : « Je ressens tel sentiment quand tu fais telle action précise dans telle situation précise ».

L'écoute active et l'empathie

L'écoute active consiste à montrer à l'autre qu'on s'intéresse à ce qu'il dit, qu'on l'encourage à continuer de parler et qu'on veut le comprendre. Pour cela, il faut d'abord être attentif à l'autre, le regarder et éviter les distractions, ajouter des signes de tête ou des phrases brèves qui montrent son intérêt et qui encouragent l'autre à continuer (par exemple, dire « oui », « hum-hum », « d'accord », « c'est intéressant », « peux-tu m'expliquer ça davantage », etc.).

Écouter ne veut pas dire donner des conseils ou porter des jugements de valeur. Écouter quelqu'un, c'est une façon de lui manifester du support, de la compréhension ou de l'acceptation. C'est une condition sine qua non d'un comportement d'empathie.

L'écoute active implique aussi des comportements de vérification des sentiments et des pensées de l'autre. Celui qui écoute activement s'assure qu'il a bien compris le message de l'autre et qu'il ne fait pas que deviner ce qui se passe dans la tête de son interlocuteur. Certaines personnes donnent un sens au comportement de l'autre, à ses paroles ou à ses sentiments sans vérifier l'exactitude de leurs interprétations (ce que les auteurs américains appellent le « mind reading »). Des croyances irrationnelles viennent souvent valoriser ce genre de communication (ou d'absence de communication) : « Je suis tellement sensible que je sais ce que les autres ressentent sans qu'ils me le disent ». De plus, l'histoire antérieure ou les expériences passées influencent les attentes et amènent parfois le client à prêter à l'autre des sentiments qu'il n'a pas vraiment. Pour éviter d'interpréter les autres incorrectement et pour les encourager à s'exprimer plus clairement, il faut leur demander directement ce qu'ils pensent ou ressentent, en utilisant des phrases comme « J'ai l'impression que tu veux dire que... »,

« Si j'ai bien compris, tu penses que... », « Est-ce que tu ressens... », etc.

Ces comportements d'écoute seraient parmi les plus grands renforçateurs que les personnes peuvent se donner l'une à l'autre dans une relation intime ou amicale (Jacobson et Margolin, 1979).

Le respect de l'autre

Il est important aussi que les clients apprennent à manifester leur respect vis-à-vis des besoins, des sentiments et des points de vue des autres.

Certaines personnes distinguent parfois mal le respect des besoins, des sentiments et des points de vue des autres et l'engagement à satisfaire ces besoins ou à être d'accord avec ces sentiments et ces points de vue. Il y a lieu alors de les aider à faire cette distinction et de les encourager à exprimer ouvertement qu'ils reconnaissent les besoins, les sentiments et les points de vue de l'autre, en leur faisant remarquer que cela ne signifie pas qu'ils s'engagent à être d'accord avec l'autre.

Quand, dans une conversation, une personne essaie de prouver qu'elle a raison sans reconnaître le point de vue de l'autre, il y a bien peu de chances qu'elle comprenne l'autre (ou qu'elle se sente comprise). Il y a donc lieu d'indiquer à de tels clients qu'ils ont personnellement intérêt à comprendre que l'autre a une logique et des sentiments qui lui sont propres et à montrer qu'ils le respectent à ce niveau. Une façon de montrer à l'autre que l'on reconnaît et respecte ses besoins et ses opinions, c'est de dire, par exemple, « Si je comprends bien, tu aimerais (ou tu penses) que... », et de répéter l'essentiel du message de l'autre.

Ce point peut être particulièrement difficile pour un client lorsqu'il n'est pas d'accord avec une autre personne ou qu'il est blessé par ce que l'autre a dit. Il n'est pas porté alors à reconnaître que ce que l'autre dit ou demande a du sens pour lui, que s'il était à sa place, il agirait ou penserait sans doute de la même façon ou éprouverait les mêmes sentiments. Pourtant, une réponse empathique qui précède le comportement affirmatif fait en sorte que ce dernier comportement est perçu comme moins hostile, plus aimable, plus compétent et plus satisfaisant. En effet, l'affirmation de soi empathique est reçue de manière plus favorable que le seul comportement affirmatif et est associée à des attentes de conséquences plus positives, autant du point de l'observateur que de l'acteur (Kern, 1982 ; Woolfolk et Dever, 1979 ; Zollo, Heimberg et Becker, 1985).

Certains auteurs en thérapie de couple ont identifié ce comportement empathique sous le nom de « validation » (Gottman, Notarius, Gonzo et Markman, 1976 ; Gottman, 1979). Ils ont remarqué que les couples satisfaits se distinguent des couples insatisfaits par le fait qu'ils « valident » l'autre plus souvent (c'est-à-dire reconnaissent que son point de vue peut avoir du sens pour lui), avant de dire ce qu'ils pensent ou ressentent. D'autre part, les couples insatisfaits émettent immédiatement leurs pensées ou leurs sentiments après que l'autre a parlé. Ceci est sans doute aussi lié à la satisfaction dans plusieurs autres types de relations interpersonnelles.

Non seulement est-il important que les clients sachent

manifester de la compréhension quand ils ne sont pas d'accord avec les autres, mais il est aussi fondamental qu'ils apprennent à exprimer leur accord avec les autres, s'il y a lieu. C'est un type de comportement qui facilite certainement la communication interpersonnelle et qui est probablement peu fréquent chez plusieurs personnes qui présentent des inhabiletés sociales. Et pourtant, à ma connaissance, aucune recherche n'a évalué cet aspect et peu de programmes d'habiletés sociales s'en préoccupent.

La Modification des Cognitions

Plusieurs recherches ont montré que les personnes non affirmatives ou anxieuses socialement sont différentes des personnes qui n'ont pas ce type de problèmes, au niveau de leurs croyances, de leurs attentes et de leurs autoverbalisations face aux comportements affirmatifs (Alden, 1984 ; Aiden et Cappe, 1981 ; Aiden et Safran, 1978 ; Deffenbacher et Payne, 1978 ; Eisler et al., 1978 ; Lohr, Nix, Dunbar et Mosesso, 1984 ; McNamara et Delamater, 1984 ; Schwartz et Gottman, 1976). Il y a donc lieu, très tôt dans une thérapie, de porter une attention particulière aux cognitions qui peuvent empêcher les clients de développer leur compétence sociale ou de diminuer leur anxiété sociale (Heimberg et al., 1987).

En groupe, j'introduis le thème des cognitions en faisant d'abord passer un questionnaire aux clients. Pour ce, le questionnaire que j'ai trouvé le plus intéressant est celui de Glass, Merluzzi, Biever et Larsen (1982). Il a été construit empiriquement selon les principes suggérés par Golfried et D'Zurilla (1969). Cependant, il porte sur des situations hétérosociales. J'ai donc dû l'adapter pour qu'il fasse référence à toute situation interpersonnelle. Comme mon but n'est pas d'obtenir une mesure exacte, mais plutôt de m'en servir comme outil thérapeutique, cette modification a peu d'importance. J'ai nommé cette adaptation « Questionnaire sur les Autoverbalisations dans les Interactions Sociales (Boisvert, 1986). »

Les réponses à ce questionnaire sont compilées par micro-ordinateur¹. Puis, un programme d'informatique permet de faire ressortir, pour chacun des participants, la liste des autoverbalisations positives utilisées, la liste des autoverbalisations négatives utilisées et, pour chacune de ces dernières, une suggestion d'une alternative plus rationnelle. Ensuite, ces résultats sont remis aux clients, qui sont invités à en discuter en sous-groupes. Cette discussion a pour but principal de sensibiliser les clients au rôle des cognitions dans l'anxiété sociale, de sorte qu'il est ensuite plus facile d'aborder ce thème avec eux.

Les animateurs des sous-groupes (qui, dans mon cas, sont généralement des stagiaires en psychologie) doivent tenir compte des principes énoncés par Safran, Vallis, Segal et Shaw (1986). Selon ces auteurs, certaines cognitions sont plus fondamentales que d'autres et, si l'on réussit à les identifier, l'intervention sera alors plus fructueuse. Ces cognitions plus fondamentales seraient idiosyncratiques et reliées à la perception de soi. Pour y avoir accès, il serait important de ne

¹ L'auteur tient à profiter de l'occasion pour remercier Roch Morin, psychotechnicien au Service de psychologie de l'Hôpital Louis-H. Lafontaine, qui s'acquitte, entre autres, de la compilation des données par micro-ordinateur et parfois même de la correction des erreurs de programmation, tout cela avec un grand soin et une grande fiabilité.

pas s'empresser de confronter les cognitions qui apparaissent en premier et de prendre le temps qu'il faut pour analyser en détail la perception de soi reliée à l'événement qui suscite ces cognitions.

L'Apprentissage d'autres Types de Comportements Interpersonnels

L'apprentissage des comportements interpersonnels positifs et l'introduction au rôle des cognitions sont, je crois, les deux premiers thèmes à traiter dans un programme d'entraînement aux habiletés sociales. Par la suite, on peut introduire d'autres éléments selon les difficultés présentées par les clients.

La communication non verbale

Plusieurs recherches ont montré l'importance des composantes non verbales dans la communication humaine (Boisvert et Beaudry, 1979 ; Harper, Wiens et Matarazzo, 1978). Le contact des yeux, les différentes caractéristiques de la voix (hauteur, volume, vitesse du débit), l'expression faciale et gestuelle (posture, gestes, distance interpersonnelle) peuvent appuyer, contredire ou remplacer les messages verbaux.

La façon de modifier le comportement non verbal dans l'entraînement aux habiletés sociales a évolué au cours des années. L'importance de faire des exercices pour modifier directement les comportements non verbaux a semblé s'estomper peu à peu, tant dans les recherches que dans les programmes thérapeutiques. Ceci est probablement dû au fait que ces comportements se modifient souvent suite à l'acquisition d'habiletés au niveau verbal ou à la diminution de l'anxiété (Stravynski, Grey et Elie, 1987).

Pour ma part, je fais rarement des exercices portant uniquement sur la modification des comportements non verbaux (par exemple, une désensibilisation portant sur le contact des yeux). J'intègre l'apprentissage des comportements non verbaux aux exercices qui portent sur le comportement verbal. Par exemple, au moment d'un jeu de rôle sur la façon de faire une critique, je peux souligner au client l'importance de regarder la personne, de parler d'une voix assez forte, etc. À d'autres moments, quand le comportement non verbal ne semble pas congruent avec le comportement verbal (par exemple, une cliente sourit en disant à un ami qu'elle n'aime pas quelque chose), je donne un feedback à la personne sur l'effet que peuvent avoir ces différents messages et je lui demande d'essayer d'avoir un comportement non verbal plus en accord avec son intention (par exemple, ne pas sourire en exprimant un désaccord).

La conversation

Bon nombre de clients éprouvent des difficultés importantes à commencer et/ou à maintenir une conversation, surtout avec des personnes qui ne leur sont pas tout à fait familières.

Les caractéristiques de l'interlocuteur

Comme nous l'avons vu précédemment, les personnes inhabiles socialement ont souvent une perception inexacte de la réalité sociale, se sentent faussement rejetées et sont de mauvais décodeurs. Il y a donc lieu d'essayer d'améliorer leur perception sociale (Argyle, 1984 ; Morrison et Bellack, 1981). Par exemple, on peut leur apprendre à reconnaître les indices caractéristiques d'une personne qui veut ou ne veut pas engager une conversation.

En général, une personne qui ne veut pas parler présente une ou plusieurs des particularités suivantes : elle sourit très peu, a un regard plutôt hostile ou évite de regarder son interlocuteur, a une voix dure, est tendue, répond très brièvement et « sèchement » aux questions et ne pose pas elle-même de questions.

Par contre, une personne qui a le goût de parler sourit, a un regard, une voix et des gestes chaleureux et accueillants, répond aux questions en donnant de l'information sur elle-même et pose elle aussi des questions.

Connaissant ces indices, le client peut observer le comportement des personnes avec qui il veut converser et juger si celles-ci sont disponibles pour parler. Il évitera ainsi d'attribuer à son manque d'habiletés le fait qu'il n'arrive pas à engager la conversation avec une personne qui ne veut pas converser.

Oser dire quelque chose

Quand on commence une conversation, il ne faut pas craindre d'utiliser les clichés du genre : « Il fait beau aujourd'hui », « Il y a beaucoup de monde en ville, ce soir », etc.

Les clients craignent parfois d'avoir l'air stupide s'ils disent de telles simplicités. Ils attendent donc d'avoir des choses très importantes à dire avant d'adresser la parole à quelqu'un. Mais plus ils attendent, plus ils sont anxieux et moins ils se sentent capables d'engager une conversation.

Il faut aussi encourager les clients à se servir des éléments d'une situation qui sont communs aux deux personnes (par exemple, « J'aime bien ce magasin, mais il n'y a pas beaucoup de vendeurs pour nous aider », « Puis-je vous aider à porter vos paquets ? ») ou à utiliser l'information qu'ils possèdent sur l'autre (par exemple, « Je remarque que vous avez un livre sur la musique ; est-ce un sujet qui vous intéresse ? »).

Maintenir une conversation

Pour aider un client à maintenir une conversation, on peut lui suggérer les moyens suivants : poser des questions ouvertes, écouter l'autre d'une façon active, donner de l'information sur soi et utiliser l'information sur l'autre.

Poser des questions ouvertes. Les questions ouvertes sont

des questions qui amènent des réponses autres que « oui » ou « non » et qui permettent donc d'obtenir plus d'informations sur l'autre. Ces questions ouvertes commencent habituellement par « qu'est-ce que », « pourquoi », « comment » etc., alors que les questions fermées commencent par « est-ce que », « as-tu », etc.

Écouter l'autre activement. Le récepteur doit porter attention au contenu et au sentiment du message de l'émetteur. Il s'agit donc d'aider le client à être attentif au message de son interlocuteur et à lui donner un feed-back, comme nous l'avons vu précédemment.

Donner de l'information sur soi. Évidemment, pour maintenir une conversation, il ne suffit pas d'écouter. Il est important d'aider le client à parler de ce qu'il pense, de ce qu'il ressent ou de ce qu'il fait dans la vie. Il doit faire cela sans trop s'éloigner du sujet de conversation, c'est-à-dire en apportant son point de vue personnel ou une expérience personnelle en relation avec le sujet discuté.

Les clients se demandent parfois jusqu'à quel point ils peuvent parler de choses personnelles aux autres personnes. Très souvent, ils n'osent pas se révéler. Une recherche a montré que les gens qui se sentent seuls peuvent passer autant de temps avec d'autres personnes que les gens qui ne se sentent pas seuls, mais ils se révèlent moins (Williams et Solano, 1983). Je suggère donc à mes clients d'adopter, comme principe général, de suivre le rythme de leur interlocuteur. Plus celui-ci s'implique personnellement, plus le client a intérêt à le faire aussi. On peut aussi suggérer aux personnes qui se sentent seules d'entrer davantage en contact avec des femmes, étant donné que les femmes se révèlent plus que les hommes et qu'il semble plus facile de parler de choses personnelles avec des femmes qu'avec des hommes (Wheeler, Reis et Nezlek, 1983).

Utiliser l'information sur l'autre. Au cours d'une conversation, l'autre personne donne des informations sur elle-même, sur ce qu'elle pense, sur ce qu'elle fait dans la vie etc. Il est important d'être attentif à ces informations et de s'en servir pour relancer la conversation.

Cette information peut aussi être non verbale, et le client peut alors vérifier s'il a bien compris le sens de l'expression non verbale ou donner un feed-back sur cette information.

Les demandes

Pour aider les clients à faire des demandes, il peut être utile de leur indiquer une démarche à suivre : d'abord identifier la demande, puis prévoir les risques et les bénéfices possibles et enfin émettre la demande.

Identifier la demande

Il est souvent plus facile de se plaindre et de critiquer que de dire exactement ce que l'on veut, mais c'est en même temps beaucoup plus néfaste pour les relations interpersonnelles. Il est donc important de réfléchir pour identifier soi-même le comportement que l'on attend de l'autre et pour ne pas l'obliger à le deviner. Il s'agit alors de transformer les plaintes négatives (par exemple, « Je me sens dévalorisée et peu importante pour

toi, parce que tu ne t'informes jamais de mon travail ») en demandes positives (par exemple, « J'aimerais que tu me demandes plus souvent ce que je fais à mon travail et que tu m'écoutes quand j'en parle »).

De plus, il peut être important d'aider le client à reconnaître son droit de faire une demande (ce qui n'enlève pas aux autres le droit de refuser).

Prévoir les risques et les bénéfices

Faire une demande (ou ne pas la faire) comporte certains risques et certains bénéfices qu'il est bon d'évaluer à l'avance, en se posant les questions suivantes :

- Qu'est-ce que je peux perdre en ne faisant pas cette demande ?
- Qu'est-ce que je peux perdre en faisant cette demande ?
- Qu'est-ce que je peux gagner en ne faisant pas cette demande ?
- Qu'est-ce que je peux gagner en faisant cette demande ?

On peut donc apprendre aux clients à se poser ces questions lorsqu'ils hésitent à faire une demande, pour éviter qu'ils se laissent guider par des peurs irrationnelles.

Être un bon émetteur

Celui qui fait une demande est un émetteur et il doit respecter les règles d'une bonne communication. Son message doit être clair et bref, c'est-à-dire sans détails inutiles (du genre flatteries, attaques et justifications interminables) et sans changer de sujet. Par ailleurs, il est généralement important d'employer une formule polie et respectueuse, du genre « voudrais-tu » ou « pourrais-tu », étant donné que ceci favorise une perception plus favorable de la part de l'autre. De plus, dans certains cas, il peut être bon de faire précéder la demande d'un message indiquant que nous nous préoccupons de la façon dont l'autre recevra notre demande. Par exemple, on peut dire : « Tu vas peut-être me trouver bizarre, mais j'aimerais que... » (Gervasio, 1987, Woolfolk et Dever, 1979).

Si l'autre personne ne semble pas avoir bien compris notre demande, on peut le vérifier, en disant par exemple : « Je ne suis pas sûr de m'être exprimé assez clairement. Comment avez-vous compris ce que je viens de dire ? ». Évidemment, certaines façons de demander ainsi un feedback peuvent donner à l'autre l'impression qu'on met en doute ses capacités intellectuelles ; il y a donc lieu d'être prudent dans l'utilisation de ce type de verbalisations (Gervasio, 1987).

Dans certaines situations, il peut être utile que le message soit « redondant », c'est-à-dire qu'il soit répété. Une technique qui peut être utile pour faire des demandes consiste justement en une répétition du message. C'est la technique du « disque rayé ». Il s'agit de répéter la demande d'une manière persistante et calme, sans se laisser entraîner dans des sujets secondaires ou dans des conflits inutiles. Certains auteurs présentent de fortes réticences à recommander cette technique (Gervasio,

1987 ; Lange et Jakubowski, 1976). Ce qui me semble certain, c'est qu'elle doit être employée prudemment, c'est-à-dire ne pas servir de moyen de manipuler les autres ou de ne pas les écouter quand ils expriment leurs droits légitimes ou leurs points de vue personnels.

D'ailleurs, on peut aussi utiliser l'affirmation de soi progressive, c'est-à-dire être de plus en plus ferme dans sa demande. Par exemple, à un voisin qui nous permet d'entendre gratuitement ses tout derniers disques, on peut commencer par dire : « Pourriez-vous baisser le volume de votre système de son, s'il vous plaît ? ». Puis, s'il ne répond pas positivement à notre demande, on peut s'expliquer davantage et aller finalement jusqu'à dire : « Si vous ne baissez pas votre système de son, je devrai appeler la police. »

Si notre interlocuteur répond d'une façon vague, on peut lui demander de préciser sa réponse ou même lui offrir notre propre interprétation de son point de vue. Par exemple, on peut lui dire : « Veux-tu dire que tu aimerais mieux ne pas sortir ce soir ? ». Évidemment, comme toutes les autres verbalisations, celle-ci exige que l'on ait une perception exacte des réactions de l'autre et que l'on prévoit que celui-ci ne considérera pas ce message comme une allusion à sa difficulté de s'exprimer et comme une insulte.

Les refus

Pour apprendre à faire des refus, le client doit tenir compte des points suivants : Premièrement, avant de faire un refus, il est important de bien comprendre la demande. Ceci peut paraître simpliste, mais il arrive que les demandes ne sont pas exprimées clairement et la personne inhabile socialement se croit obligée de répondre à ce qu'elle pense que l'autre attend d'elle. La vérification du contenu de la demande peut donc être utile.

Ensuite, il faut savoir résister aux pressions que peut faire l'autre pour obtenir une décision rapide. Le client doit savoir dire par exemple : « J'ai besoin d'y réfléchir avant de refuser ou d'accepter. » Il est important qu'il prenne le temps nécessaire pour juger de la légitimité d'une demande. En effet, Chiauzzi et Heimberg (1983, 1986) ont montré que les personnes non affirmatives évaluent trop facilement les demandes comme étant raisonnables.

Puis, lorsqu'on exprime un refus, il est très important d'être empathique, surtout si on s'adresse à quelqu'un de proche (Cooley et Hollandsworth, 1977 ; Gervasio, 1987 ; Winship et Kelley, 1976). Contrairement à ce que certains auteurs ont affirmé (Booraem et Flowers, 1978), il peut être bon aussi de donner les raisons de son refus. Il semble, en effet, qu'un refus constitue une réponse particulièrement blessante, notamment pour un ami (Lewis et Gallois, 1984).

Si, suite au refus, l'autre insiste, le client peut employer la procédure de l'affirmation de soi progressive. Cette technique consiste à être d'abord poli et compréhensif tout en exprimant son refus, et à devenir de plus en plus ferme si l'autre continue à insister. Celui qui veut faire un refus peut donc commencer par manifester de l'empathie en rapport avec le contenu de la

demande : « Je comprends que tu désires telle chose mais... ». Ensuite, il peut manifester de l'empathie en rapport avec le processus, tout en exprimant ses sentiments face à l'insistance de l'autre : « Je comprends que tu tiens beaucoup à ta demande, mais je trouve que tu ne respectes pas ma décision ». Puis, si l'autre continue à insister, il peut faire une demande de changement de comportement : « J'aimerais vraiment que tu cesses d'insister ».

Enfin, on peut offrir une alternative à celui qui fait une demande. Par exemple, au lieu de refuser directement, on peut dire à l'autre : « J'aimerais bien faire une sortie avec toi, mais je n'ai pas le goût d'aller au théâtre. Si on allait plutôt au cinéma... Il y a un film dont j'ai entendu parler et que j'aimerais beaucoup aller voir. »

Faire des critiques

Faire et recevoir des critiques sont d'autres comportements problématiques pour les personnes qui présentent des inhabiletés sociales. Celles-ci donnent souvent une connotation « morale » négative à la critique. Elles n'osent pas exprimer leur désaccord et sont même mal à l'aise de se sentir en désaccord avec quelqu'un.

Pourtant, la critique peut être constructive et favoriser le maintien des relations interpersonnelles. Malheureusement, c'est souvent le contraire qui se produit. Les critiques peuvent être la source de conflits interpersonnels importants, soit parce que les personnes en cause n'arrivent pas à exprimer leurs désaccords d'une façon adéquate, soit parce qu'elles ont de la difficulté à accepter et à répondre aux critiques des autres.

Prendre conscience de ses sentiments négatifs

La première étape dans l'apprentissage de la façon de faire des critiques consiste à prendre conscience de ses sentiments négatifs. Il faut parfois faire remarquer au client que le fait de ressentir un sentiment négatif, ce n'est pas la même chose que le fait d'agir selon ce sentiment. Il est tout à fait légitime, par exemple, de ressentir de la colère et il est important de reconnaître ce sentiment comme tel. Mais, cela ne veut évidemment pas dire que l'on va nécessairement passer aux actes.

Les auto-verbalisations et la perception de l'autre

La peur de l'expression des sentiments négatifs est très souvent accompagnée d'auto-verbalisation ou de peurs concernant les conséquences que pourraient avoir l'expression de tels sentiments. Si ces cognitions empêchent la personne de s'exprimer, il y a lieu de les analyser et de les modifier.

De plus, les clients doivent acquérir une perception réaliste des bénéfices et des risques associés au fait de faire (ou de ne pas faire) une critique, selon la personne à laquelle ils la font et selon la situation dans laquelle ils se trouvent. Ils peuvent

apprendre à analyser ces différentes données, un peu comme je le suggérais pour les demandes. Cependant, les critiques créent souvent une situation plus délicate que les demandes. Il est donc particulièrement important de savoir écouter, regarder, intégrer les composantes verbales et non verbales du comportement de l'autre et en comprendre la signification. La capacité de percevoir adéquatement la réalité interpersonnelle aidera la personne à décider comment s'exprimer (Delamater et McNamara, 1986 ; Morrison et Bellack, 1981).

Par ailleurs, il n'est pas toujours possible de prévoir exactement les avantages et désavantages d'un comportement donné dans une situation donnée. Il faut s'attendre à faire parfois des erreurs de jugement et à ne pas s'exprimer d'une façon idéale. Encore ici, il peut être important de modifier les cognitions de certains clients qui ne peuvent pas tolérer de faire des erreurs ou d'être imparfaits.

Les comportements qui favorisent l'acceptation d'une critique

Il peut être très utile d'indiquer aux clients que certains comportements favorisent l'acceptation d'une critique.

Des faits précis. Celui qui fait une critique doit décrire le comportement indésirable le *plus* objectivement possible. Ses remarques doivent porter sur des faits précis.

Pas d'accusations. Il faut éviter autant que possible d'être accusateur, de juger l'autre ou de le blâmer, en faisant des commentaires du genre « Tu dois être stupide pour penser que ce que tu viens de dire ne me fait pas de peine ». Il est certes préférable de faire précéder la critique d'un commentaire positif, si possible, par exemple, on peut dire : « Je trouve que la plupart du temps tu apportes une contribution très positive à nos discussions, mais *cette* fois, je n'ai pas aimé que lu me critiques d'une façon sarcastique. À l'avenir, j'aimerais que tu respectes plus mon point de vue. » (Gervasio, 1987).

Les sentiments. Il est important d'utiliser le « je » et de parler des sentiments provoqués par cette situation ou ce comportement.

Être bref. Généralement, il y a lieu d'exprimer sa critique d'une façon claire et relativement brève. Quand l'autre a compris, il est à déconseiller d'insister lourdement.

Être constructif. La personne doit indiquer clairement quel est le comportement qu'elle aimerait que l'autre adopte à l'avenir.

Évidemment, l'expression des critiques exige parfois que les personnes en cause utilisent la technique de résolution de problèmes pour en arriver à une entente acceptable pour les deux. Nous verrons, dans la troisième partie de ce texte, en quoi consiste cette procédure.

Répondre aux critiques

Quand un client a de la difficulté à répondre aux critiques d'une façon adéquate, il suffit souvent de lui apprendre les habiletés verbales nécessaires sans chercher à modifier directement ses auto-verbalisations, parce que ces habiletés présupposent des cognitions adéquates ou peuvent les provoquer.

Mais, dans certains cas, il peut être nécessaire d'aider la personne à modifier ses pensées négatives. Celles-ci tournent souvent autour de l'idée qu'il est catastrophique que les autres voient des limites en nous ou s'aperçoivent de nos défauts ou de nos erreurs.

Les clients se demandent aussi souvent comment leurs réponses aux critiques seront perçues par les autres. À ce sujet, il est important de noter qu'une recherche a montré que les réponses affirmatives aux critiques sont généralement perçues d'une façon plus favorable que les réponses passives ou agressives (Frisch et Froberg, 1987).

Procédure générale

Lorsque je travaille sur la façon de recevoir des critiques, je commence généralement par apprendre aux clients une procédure générale pour répondre aux critiques. Et je leur explique à peu près dans les termes suivants :

L'écoute. Quand quelqu'un nous critique, il faut d'abord bien écouter la critique. Ensuite, on vérifie le contenu de la critique et on fait préciser ce que l'autre veut dire au lieu d'essayer de le deviner. Il est important de montrer à l'autre que l'on veut comprendre son point de vue et ses sentiments.

Les cognitions. Il faut porter une attention particulière aux autoverbalisations qui pourraient nous porter à nous sentir inutilement coupable, humilié, incompetent. On peut se dire qu'il est normal de faire des erreurs et d'être critiqué de temps à autre.

La réponse. Il est très important de répondre à ce que l'autre dit et non à ce que nous pensons qu'il veut dire, sans quoi on risque de dramatiser inutilement la situation.

Un problème à la fois. Il y a lieu d'éviter de critiquer l'autre à son tour et de contre-attaquer. Si nous avons des critiques à faire à l'autre, on fait d'abord le point à propos de la critique de l'autre, avant de faire nos propres critiques.

Le type de critique. Il faut ensuite juger si nous considérons que la critique est vraie, fausse ou vague.

Procédures spécifiques Après avoir déterminé le type de critique reçu, on peut utiliser une procédure plus spécifique.

Critiques vagues. Une critique vague, c'est une critique générale qui peut plus ou moins être faite à n'importe qui et qui ne se rapporte pas à un événement précis (par exemple, « tu es paresseux »).

Devant une critique vague, il est particulièrement important de demander à l'autre de préciser sa critique, de l'aider à le faire et de vérifier si nous comprenons bien le contenu et le sentiment

dans le message de l'autre. C'est ce que l'on appelle la procédure d'« enquête négative » (forme 1).

Cette procédure peut nous aider à comprendre l'intention de l'autre quand il nous critique de façon vague et imprécise. Ensuite, nous pouvons juger si sa critique est vraie ou fausse d'après nous et employer les procédures pour répondre aux critiques vraies ou aux critiques fausses.

Si, après que nous avons employé la procédure d'enquête négative, l'autre persiste dans ses critiques vagues et n'arrive pas à préciser son message, on peut alors exprimer directement nos sentiments en rapport avec ce qui se passe et demander un changement de comportement.

Mais il se peut aussi que l'on ait affaire à un critiqueur chronique. La technique de l'« écran de brouillard » est souvent une façon efficace de répondre aux critiqueurs chroniques. Cette technique consiste à se montrer d'accord avec la critique vague, tout en indiquant qu'il ne s'agit que d'une possibilité ; donc, à répondre aussi souvent que nécessaire et de manière vague, en n'offrant pas de résistance (comme le brouillard), de sorte que l'autre se fatigue de critiquer. Par exemple, à quelqu'un qui nous accuse d'être paresseux, on peut répondre : « Oui, il est possible qu'il m'arrive d'être paresseux. »

Évidemment, il faut être prudent dans l'emploi de cette technique. Elle ne doit être employée que rarement et dans des cas extrêmes, car elle peut devenir manipulatrice et nous empêcher de reconnaître des critiques valables (Gervasio, 1987 ; Booraem et Flowers, 1978).

Critiques vraies. Devant une critique que nous jugeons vraie, la première chose à faire consiste à admettre notre erreur d'une façon claire (et à nous en excuser) sans pour autant nous déprécier ou nous humilier. C'est ce que l'on appelle « l'affirmation de soi négative ». Cette technique consiste à

indiquer notre point de vue sur l'erreur (ou l'habitude) qui nous est reprochée. Par exemple, on peut dire à l'autre qu'il s'agit soit d'une erreur que l'on fait rarement et que l'on va réparer si possible, soit d'une habitude que l'on désire changer, soit d'une habitude que l'on ne désire pas changer ou même d'une habitude que l'on ne sait pas encore si on veut la changer ou non. Si, après cela, l'autre continue à insister avec la même critique, on peut exprimer directement nos sentiments en rapport avec le fait qu'il insiste et demander qu'il change son comportement. Ou encore, on peut employer la technique de l'enquête négative (forme 2), en demandant à l'autre s'il a autre chose à nous reprocher. De cette façon, ou bien l'autre nous fera une critique plus importante qu'il avait de la difficulté à nous faire, ou encore, s'il s'agit d'un critiqueur chronique, il finira par cesser ses critiques.

Critiques fausses. Devant une critique fausse, la première réaction adéquate consiste sans doute à nier directement la critique en employant si nécessaire la procédure du disque rayé. Si l'autre insiste, on peut alors lui donner les informations que nous avons sur la situation ou lui expliquer clairement notre point de vue. S'il continue d'insister, on peut exprimer directement nos sentiments à propos du fait qu'il insiste et qu'il ne nous croit pas. On peut aussi demander un changement de comportement, c'est-à-dire qu'il cesse ses critiques.

Si l'autre continue toujours à faire la critique qu'on juge fausse, on peut employer l'enquête négative (forme 2) qui consiste à demander calmement à l'autre si l'on a fait autre chose qui lui déplaît. Ceci permet soit de faire cesser les critiques abusives ou d'arriver à une critique vraie.

Le tableau 1 présente un résumé des réponses possibles aux différents types de critiques.

Tableau 1

Réponses aux critiques

Première réaction	Réactions subséquentes s'il y a insistance
Enquête négative (forme 1)	Réponses aux critiques vagues 1) Expression directe des sentiments 2) Demande de changement de comportement 3) Écran de brouillard
Affirmation de soi négative	Réponses aux critiques vraies 1) Expression directe des sentiments 2) Demande de changement de comportement 3) Enquête négative (forme 2)
Négation Disque rayé	Réponses aux critiques fausses 1) Donner des informations (ou son point de vue) 2) Expression directe des sentiments

[Tapez ici]

- 3) Demande de changement de comportement
 - 4) Enquête négative (forme 2)
-

Les réactions face à la colère

Les personnes inhabiles socialement ont souvent de la difficulté à affronter une situation où quelqu'un leur fait une critique tout en étant en colère. Il y a d'abord lieu de leur faire remarquer qu'il est généralement difficile de communiquer et de s'entendre avec quelqu'un qui est très en colère. Que faire alors ?

Il est important d'éviter d'insulter l'autre, même si celui-ci est très blessant pour nous, car cela ne ferait qu'empoisonner la situation. Il vaut mieux garder son calme et offrir à l'autre de discuter de ce qui le préoccupe, mais en autant qu'il se calme. Par exemple, on peut lui dire : « J'aimerais parler avec toi de ce qui te dérange, mais je voudrais le faire calmement. Sans ça, ce sera très difficile d'arriver à se comprendre. Alors, j'aimerais que nous parlions ensemble calmement de tout cela. »

Si c'est nécessaire, il faut répéter notre message (disque rayé). Enfin, si notre interlocuteur ne se calme pas, il est souvent préférable de remettre la conversation à plus tard et même de quitter les lieux, surtout si la personne devient menaçante physiquement. On peut même en prendre directement la responsabilité en disant : « Je comprends que tu es fâché, mais je ne me sens pas capable de poursuivre cette discussion. Je préfère que nous en reparlions demain ».

Recevoir des compliments

On retrouve, face aux compliments, les mêmes types de réponses inadéquates que face aux critiques : gêne, anxiété et négation. Cependant, ces réactions sont généralement de moindre intensité que les réactions face aux critiques. C'est sans doute pourquoi on y porte moins attention au niveau clinique. Mais, il y a quand même certains clients qui peuvent profiter d'un apprentissage de la façon de recevoir les compliments. Les techniques que je suggère pour répondre aux compliments ressemblent à celles que j'ai proposées précédemment pour répondre aux critiques.

Les compliments justes. Devant un compliment que nous jugeons avoir mérité, il suffit de remercier l'autre en souriant, comme on remercie quelqu'un de nous avoir donné un cadeau. On peut aussi ajouter la technique de l'affirmation de soi positive. Cette procédure consiste à indiquer à l'autre que nous jugeons nous-même avoir telle qualité ou avoir fait tel comportement intéressant et que nous sommes heureux qu'il l'ait remarqué.

Les compliments faux. La première chose à faire devant un compliment que nous jugeons faux (qu'il s'agisse d'une erreur ou d'une flatterie), c'est de nier tout simplement. Si l'autre insiste quand même, on peut s'expliquer davantage et lui donner plus d'informations sur notre point de vue. Enfin on peut employer la technique de l'enquête positive. Cette procédure consiste à demander à l'autre d'expliquer le pourquoi des

compliments que l'on juge faux. Par exemple, on peut dire : « J'aimerais savoir sur quoi tu te bases pour me faire ce compliment. »

Les compliments vagues. On peut aussi se servir de l'enquête positive pour faire préciser les compliments que l'on juge trop vagues ou trop généraux. Par exemple, quelqu'un vous félicite pour votre intelligence. Vous pouvez alors lui répondre : « Je te remercie. Mais, je serais très curieux de savoir ce que j'ai fait qui t'amène à me dire cela. »

Conclusion

Dans la deuxième partie de ce texte, j'ai expliqué ma conception du contenu d'un programme d'entraînement aux habiletés sociales. Les caractéristiques des personnes inhabiles socialement portent à croire qu'il est préférable de commencer un tel entraînement en mettant l'accent sur les comportements interpersonnels positifs et sur les cognitions qui font obstacle au développement de la compétence sociale. Par la suite, le thérapeute peut travailler sur des composantes qui sont problématiques pour ses clients, comme la communication non verbale, la conversation, les demandes, les refus, les critiques et les compliments. Dans la prochaine et dernière partie de ce texte, je traiterai des procédures de traitement qu'on peut employer dans l'entraînement aux habiletés sociales.

Références

- Alden, L. (1984). An attributional analysis of assertiveness. *Cognitive Therapy and Research*, 8, 607-618.
- Alden, L. et Cappe, R. (1981). Nonassertiveness: Skill deficit or selective self-evaluation? *Behavior Therapy*, 12, 107-114.
- Alden, L. et Safran, J. (1978). Irrational beliefs and non-assertive behavior. *Cognitive Therapy and Research*, 2, 357-364.
- Argyle, M. (1984). Some new developments in social skills training. *Bulletin of the British Psychological Society*, 37, 405-410.
- Boisvert, J. M. (1986). *Questionnaire sur les auto-verbalisations dans les interactions sociales* (Adaptation du « Social Interaction Self-Statement Test » de Glass et al., 1982). Document inédit, Hôpital Louis- H. Lafontaine, Montréal.
- Boisvert, J. M. (1987). Le développement de la compétence sociale : Un guide pratique. I. Évaluation et phase préparatoire. *Revue de Modification du Comportement*, 17, 6-22.
- Boisvert, J. M. et Beaudry, M. (1979). *S'affirmer et communiquer*. Montréal : Éditions de l'Homme.
- Booraem, C. D., Flowers, J. V. (1978). A procedural model for the training of assertive behavior. In J. Whiteley et J. V. Flowers (Eds), *Approaches to assertion training* (pp. 15-46). Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Chiauszi, E. et Heimberg, R. G. (1983). The effects of subject's level of assertiveness, sex, and legitimacy of request on assertion-relevant cognitions: An analysis by postperformance videotape reconstruction. *Cognitive Therapy and Research*, 7, 555-564.
- Chiauszi, E., Heimberg, R. G. (1986). Legitimacy of request and social problem solving: A study of assertive and nonassertive subjects. *Behavior Modification*, 10, 3-18.
- Clark, J. V. et Arkowitz, H. (1975). Social anxiety and the self-evaluation of interpersonal performance. *Psychological Reports*, 36, 211-221.
- Connor, J. M., Serbin, L. A. et Ender, R. A. (1978). Responses of boys and girls to aggressive, assertive and passive behaviors of male and female characters. *Journal of Genetic Psychology*, 133, 59-69.
- Cooley, M. L. et Hollandsworth, J. G. (1977). A strategy for teaching verbal content of assertive responses. In R. E. Alberti (Ed.), *Assertiveness: Innovations. Application, issues* (pp. 75-81). San Luis Obispo, CA: Impact.
- Curran, J. P., Wallander, J. L. et Fischetti, M. (1980). The importance of behavioral and cognitive factors in heterosexual-social anxiety. *Journal of Personality*, 48, 375-382.
- Deffenbacher, J. L. et Payne, D. M. J. (1978). Relationship of apprehension about communication to fear of negative evaluation and assertiveness. *Psychological Reports*, 42, 370.
- Delamater, R. J. et McNamara, J. R. (1986). The social impact of assertiveness: Research finding and clinical implications. *Behavior Modification*, 10, 139-158.
- Eisler, R. M., Frederiksen, L. W. et Peterson, G. L. (1978). The relationship of cognitive variable to the expression of assertiveness. *Behavior Therapy*, 9, 419-427.
- Epstein, N. (1980). Social consequences of assertion, aggression, passive aggression, and submission: Situational and dispositional determinants. *Behavior Therapy*, 11, 662-669.
- Ford, J. D. et Hogan, D. R. (1978, décembre). *Assertiveness and social competence in the eye of the beholder*. Document présenté au Congrès de l'Association for Advancement of Behavior Therapy, Chicago.
- Frisch, M. B., Froberg, W. (1987). Social validation of assertion strategies for handling aggressive criticism: Evidence for consistency across situations. *Behavior Therapy*, 18, 181-191.
- Gervasio, A. H. (1987). Assertiveness techniques as speech acts. *Clinical Psychology Review*, 7, 105-119.
- Glass, C. R., Merluzzi, T.V., Biever, J. L. et Larsen, K. H. (1982). Cognitive assessment of social anxiety: Development and validation of a self-statement questionnaire. *Cognitive Therapy and Research*, 6, 37-55.
- Golfried, M. R. et D'Zurilla, T. J. (1969). A behavioral-analytic model for assessing competence. In C. D. Spielberger (Ed.), *Current topics in clinical psychology* (Vol. 1). New York: Academic Press.
- Gottman, J. M. (1979). *Marital interaction: Experimental investigations*. New York: Academic Press.
- Gottman, J. M., Notarius, C., Gonso, J. et Markman, H. (1976). *A couple's guide to communication*. Champaign, IL: Research Press.
- Harper, R. G., Wiens, A. N. et Matarazzo, J. D. (1978). *Nonverbal communication: The state of the art*. New York: Wiley.
- Heimberg, R. G., Dodge, C. S. et Becker, R. E. (1987). Social phobia. In L. Michelson et M. L. Ascher (Eds), *Anxiety and stress disorders* (pp. 280-309). New York: Guilford.
- Heisler, G. H. et McCormack, J. (1982). Situational and personality influences on the reception of provocative responses. *Behavior Therapy*, 13, 743-750.
- Hollandsworth, J. G. Jr. et Cooley, M. L. (1978). Provoking anger and gaining compliance with assertive versus aggressive responses. *Behavior Therapy*, 9, 640-646.
- Hrop, S., Rakos, R. F. (1985). The influence of race in the social evaluation of assertion in conflict situations. *Behavior Therapy*, 16, 478-493.
- Hull, D. B. et Schroeder, H. E. (1979). Some interpersonal effects of assertion, nonassertion, and aggression. *Behavior Therapy*, 10, 20-28.
- Jacobson, N. S. et Margolin, G. (1979). *Marital therapy: Strategies based on social learning and behavior exchange principles*. New York: Brunner/Mazel.
- Keane, T. M., St. Lawrence, J. S., Himadi, W. G. et Kelly, J. A. (1983). Blacks' perceptions of assertive behavior. *Behavior Modification*, 7, 97-111.
- Keane, T. M., Wedding, D. et Kelly, J. A. (1983). Assessing subjective responses to assertive behavior: Data from patient samples. *Behavior Modification*, 7, 317-330.

- Kelly, J. A., Kern, J. M., Kirkley, B. G., Patterson, J. N. et Keane, T. M. (1980). Reactions to assertive versus unassertive behavior: Differential effects for males and females and implications for assertiveness training. *Behavior Therapy, 11*, 670-682.
- Kelly, J. A., St. Lawrence, J. S., Bradlyn, A. S., Himadi, W. G., Graves, K. A. et Keane, T. M. (1982). Interpersonal reactions to assertive and unassertive styles when handling conflict situations. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry, 2*, 33-40.
- Kern, J. M. (1982). Predicting the impact of assertive, empathic-assertive, and nonassertive behavior: The assertiveness of the assertee. *Behavior Therapy, 13*, 486-498.
- Kern, J. M., Cavell, T. A. et Beck, B. (1985). Prediction differential reactions to male's versus female's assertions, empathic-assertions, and nonassertions. *Behavior Therapy, 16*, 63-75.
- Lange, A. et Jakubowski, P. (1976). *Responsible assertive behavior: Cognitive-behavioral procedures for trainers*. Champaign, IL: Research Press.
- Levin, R. B. et Gross, A. M. (1984). Reactions to assertive versus nonassertive behavior: Females in commendatory and refusal situations. *Behavior Modification, 8*, 581-592.
- Levin, R. B., Gross, A. M. (1987). Assertiveness style: Effects on perceptions of assertive behavior. *Behavior Modification, 11*, 229-240.
- Lewis, P. N. et Gallois, C. (1984). Disagreements, refusals, or negative feelings: Perception of negatively assertive messages from friends and strangers. *Behavior Therapy, 15*, 353-368.
- Lohr, J. M., Nix, D. et Mosesso, L. (1984). The relationship of assertive behavior in women and a validated measure of irrational beliefs. *Cognitive Therapy and Research, 8*, 287-297.
- Lowe, M. R., Storm, M. (1984, novembre). Being assertive or being liked: A genuine dilemma? Document présenté au Congrès de l'Association for Advancement of Behavior Therapy, Philadelphie.
- Marriott, S. et Foster, S. L. (1978, décembre). *Functional effects of assertive communication styles: outcome and parameters*. Document présenté au Congrès de l'Association for Advancement of Behavior Therapy, Chicago.
- McNamara, J. R. et Delamater, R. J. (1984). The assertion and sensitivity of rejection. *Psychological Reports, 55*, 719-724.
- Morrison, R. L. et Bellack, A. S. (1981). The role of social perception in social skill. *Behavior Therapy, 12*, 69-79.
- O'Banion, K. et Arkowitz, H. (1977). Social anxiety and selective attention for affective information about the self. *Social Behavior and Personality, 5*, 321-328.
- Raimy, V. C. (Ed.) (1950). *Training in clinical psychology (Boulder Conference)*. New York: Prentice-Hall.
- Rakos, R. F. et Hrop, S. (1983). The influence of positive content and mode of presentation on the social evaluation of assertive behavior in conflict situations. *Behavior Counseling and Community Interventions, 3*, 152-164.
- Romano, J. M. et Bellack, A. S. (1980). Social validation of a component model of assertive behavior. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 48*, 478-490.
- Safran, J. D., Vatlis, T. M., Segal, Z. V. et Shaw, B.F. (1986). Assessment of core cognitive processes in cognitive therapy. *Cognitive Therapy and Research, 10*, 509-526.
- Schwartz, R., Gottman, J. (1976). Toward a task analysis of assertive behavior. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 44*, 910-920.
- Smith, R. E. et Sarason, I. G. (1975). Social anxiety and the evaluation of negative interpersonal feedback. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 43*, 429.
- Solomon, L. J., Brehony, K. A., Rothblum, E. D. et Kelly, J. A. (1982). Corporate manager's reaction to assertive social skills exhibited by males and females. *Journal of Organizational Behavior Management, 4*, 49-63.
- St. Lawrence, J. S., Hansen, D. J., Cutts, T. F. Tisdelle, D. A. et Irish, J. D. (1985). Situational context: Effects on perceptions of assertive and unassertive behavior. *Behavior Therapy, 16*, 51-62.
- Stravynski, A., Grey, S. et Elie, R. (1987). Outline of the therapeutic process in social skills training with socially dysfunctional patients. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55*, 224-228.
- Wheeler, L., Reis, A. et Nezlek, J. (1983). Loneliness, social interaction, and social roles. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*, 943-953.
- Williams, J. G. et Solano, C. H. (1983). The social reality of feeling lonely. *Personality and Social Behavior Bulletin, 9*, 237-242.
- Winship, B. J. et Kelley, J. D. (1976). A verbal response model of assertiveness. *Journal of Counseling Psychology, 23*, 215-220.
- Woolfolk, R. L. et Dever, S. (1979). Perception of assertion: An empirical analysis. *Behavior Therapy, 10*, 404-411.
- Zollo, L. J., Heimbert, R. G. et Becker, R. E. (1985). Evaluations and consequences of assertive behavior. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry, 16*, 295-301.