

COMMENT RÉAGIR FACE AUX PERSONNES DIFFICILES OU AGRESSIVES : RÉFLEXIONS, PRINCIPES ET REGLES.

1. PRINCIPE DE NON-CAUSALITÉ.

Les autres ne sont pas la cause de nos émotions, de nos réactions ou de nos problèmes. Ils en sont l'occasion, le révélateur ou même le prétexte.

Si une étincelle (comportement d'autrui) tombe dans un baril de poudre, ça provoque une explosion (notre émotion, notre réaction : colère ; agacement ; anxiété ; peur ; etc.). S'il n'y avait pas de poudre, l'étincelle s'éteindrait d'elle-même. La poudre, c'est tout ce qui s'éveille ou est activé en nous à l'occasion du comportement d'autrui : nos points sensibles ; nos points faibles ; nos complexes ; nos blocages ; nos souvenirs pénibles etc.

2. PRINCIPE DE RESPONSABILITÉ.

Les autres sont responsables de ce qu'ils font, de ce qu'ils disent, de leurs actions. Nous sommes responsables de ce que «ça» nous fait, de nos réactions, de nos émotions.

Ce ne sont pas les **événements** qui nous troublent, mais l'**idée** que nous nous en faisons et les **émotions** qui en découlent.

Un même comportement n'éveille pas les mêmes réactions chez des personnes différentes.

Nous ne devrions pas dire : « Celui-là, il m'énervé », nous devrions dire : « Quand je vois ça, quand j'entends ça, je m'énervé ».

3. PRINCIPE DE LA CARAVANE QUI PASSE

Les autres ont le pouvoir que nous leur accordons.

Personne ne peut nous nuire sans notre consentement ou sans notre complicité.

Nous sommes responsables de ce que nous faisons mais **nous sommes également responsables de ce que nous nous laissons faire.**

Pour jouer, il faut être deux. Si nous nous retirons du jeu, il s'arrête.

4. PRINCIPE DE L'AUTO-ESTIME.

Les autres nous traitent sur la base de notre propre estime de nous-mêmes.

Si nous avons une bonne estime de nous-même, les autres le sentent et nous traitent autrement que si nous nous sous-estimons.

5. PRINCIPE DE CONFRONTATION

Toute confrontation avec autrui est aussi une confrontation avec nous-même. Par ce qu'ils réveillent en nous, les comportements difficiles des autres nous révèlent quelque chose sur nous-même.

La confrontation avec des personnes difficiles nous met face à nous-même en mettant en lumière nos forces et nos faiblesses, nos ressources et nos limites, nos capacités et nos incompétences, nos assurances et nos complexes, nos certitudes et nos doutes.

6. PRINCIPE DE L'APPRENTISSAGE.

Les personnes difficiles sont, sans le savoir, des jalons sur le chemin de notre évolution personnelle.

Si nous acceptons de jeter un **regard lucide et sans concession** sur nous, nous pouvons apprendre des choses fondamentales sur nous-même quand nous sommes confrontés à des personnes que nous supportons mal, qui nous énervent ou nous agacent. **Nous devrions leur en être reconnaissants.**

Nous avons intérêt, quand ce sont toujours les mêmes comportements d'autrui qui nous

dérangent ou nous **énervent**, à **nous poser des questions sur nous-mêmes** plutôt que de blâmer autrui.

Il est peu utile de se demander: «Pourquoi il est comme ça, pourquoi il agit comme ça, pourquoi il me fait ça ? ».

Il est plus utile de se demander: « **Pourquoi je réagis comme ça** quand j'entends ou quand je vois cela ? ».

Si nous réussissons, à travers un travail sur nous-mêmes, à désamorcer nos points faibles, nos complexes etc. (notre poudre explosive), le comportement des autres ne nous affectera plus, ne nous touchera plus. N'existera plus, peut-être.

7. PRINCIPE DE SÉNÈQUE.

Il n'y a pas de comportements difficiles, il n'y a que des comportements non maîtrisables.

«Ce n'est pas parce que les choses sont difficiles que nous n'osons pas les faire, mais parce que nous n'osons pas les faire, qu'elles sont difficiles.» (Sénèque)

Ce n'est pas parce que les comportements des autres sont difficiles que nous n'arrivons pas à les maîtriser mais parce que nous n'arrivons pas à les maîtriser qu'ils nous semblent difficiles.

8. PRINCIPE DES ARTS MARTIAUX.

Le maître de la situation n'est pas l'agresseur, mais bien l'agressé.

C'est la réponse à l'agression qui décide de son effet réel, de son impact final. Une personne sans défense qui est agressée se retrouve par terre, blessée. Si un maître de aikido se fait attaquer, c'est son agresseur qui se retrouve au sol, neutralisé.

Mieux nous savons comment maîtriser une agression, moins notre agresseur aura de pouvoir sur nous.

9. PRINCIPE DU DÉGUISEMENT.

Une agression est souvent l'expression maladroite d'un besoin.

Derrière l'agression peut se cacher un **besoin**:

⇒ **d'être rassuré**

⇒ **d'être reconnu, respecté, considéré**

⇒ **d'être aidé** ou appuyé

⇒ **d'être accepté** ou intégré

⇒ **d'être aimé**, de recevoir de l'attention.

Chercher à voir si derrière le comportement agressif de l'autre ne se cache pas un de ces besoins peut nous aider :

1. A ne pas interpréter l'attaque comme étant dirigée contre nous.
2. A désamorcer l'agressivité de l'autre en identifiant son besoin et en y répondant si possible.

10. TECHNIQUES D'INTERVENTION: PRINCIPES ET RÈGLES À SUIVRE.

- a) Commencer par des méthodes **douces** puis, en cas de nécessité, en utiliser de plus **durs**.
- b) Les meilleures interventions sont celles qui permettent **d'obtenir le résultat escompté** (sortir de la situation difficile) avec un **coût minimum**. En ce sens, nous avons intérêt à **éviter les interventions risquant de détériorer les relations** avec les autres et, inversement, à **favoriser** celles permettant d'améliorer ou de renforcer ces relations.
- c) Cherchons à conserver autant que possible des **relations d'adulte à adulte, d'égal à égal**, fondées sur le **respect** et la **confiance**. Ne devenir agressif, manipulateur ou passif qu'en dernier recours.
- d) Question: après mon intervention, l'autre est-il « **KO** » ou « **OK** » ? Et moi ?
- e) De même, nous avons intérêt à **privilégier les interventions qui ont des effets à long terme** plutôt que celles n'ayant qu'un effet ponctuel ou à court terme.
- f) Ne pas oublier que de nombreux comportements difficiles trouvent leur origine dans un **besoin profond d'être reconnu ou rassuré**.
- g) *Si je ne me respecte pas, qui me respectera ?*

Comportements difficiles Ch. Brulhart 2012