

Comment se comporter face à une personne au profil agressif ?



Lucie Legault
llegaut@asstsas.qc.ca



Colette Verret
coletteverret@gmail.com

Cet article est le dernier de la série portant sur les profils de personnalité complexe¹. Il traite des origines de l'agressivité et du fonctionnement de la personne au profil agressif. Vous y trouverez des recommandations pour interagir de façon constructive avec une personne agressive, en plus de quelques astuces pour composer avec votre propre agressivité.

L'agressivité est une source d'énergie chez l'humain. Pensez à l'énergie mobilisée dans une performance sportive ou artistique, ou encore dans la réalisation et l'aboutissement d'un projet. Une certaine dose d'agressivité est souvent nécessaire pour atteindre des objectifs et pour affronter l'adversité.

Dans sa version vécue, et souvent perçue négativement, l'agressivité provient d'une frustration, de la perception d'un manque, d'un besoin non répondu. Son expression prend, alors, la forme de la colère. Il est important de saisir que la colère n'est pas négative en soi. C'est une énergie mobilisée pour transmettre le message qu'un besoin est insatisfait. Ce sont les modes de gestion et d'expression de cette tension qui peuvent être plus ou moins constructifs.

Les premiers apprentissages

Dès le jeune âge, l'humain apprend, ou non, que la colère peut s'exprimer sans faire de dégât, sans blesser l'autre. Apprendre, dans la bienveillance, à reconnaître, à assumer et à exprimer adéquatement sa colère est une leçon de vie qui manque aux personnes au profil agressif, mais aussi à plusieurs autres.

Stratégies relationnelles

Tout le monde a, dans son « coffre à outils relationnels », des stratégies différentes pour exercer de l'influence sur soi et sur les autres. Quelles sont les stratégies que l'on choisit

Il est bon de se rappeler que sous l'agressivité se cachent souvent les émotions de peur, de tristesse ou d'impuissance.

de cultiver? Est-ce facile pour soi de faire cohabiter respect, bienveillance et colère? Est-ce possible d'exprimer son agressivité sans briser, sans écorcher le lien relationnel ou sans se sentir coupable?



Comportements à maintenir avec des personnes au profil agressif

- **Ne pas réagir de façon impulsive** ni répondre à l'agressivité par l'agressivité.
- **Ne pas acheter la paix en courbant l'échine.** Sans attaquer l'autre, il demeure essentiel de s'affirmer. Avec des faits précis, sans reprocher ni se soumettre, exprimer ses limites : « si nous baissons le ton, ça va nous aider à mieux nous comprendre... »
- **Ne pas menacer l'autre.** La menace n'est pas une bonne stratégie. Elle peut se retourner contre soi et mettre à risque de violence.

Les expériences passées peuvent prédisposer à réagir plus fortement que nécessaire à certaines situations. Le comportement de l'autre, qui génère autant de colère ou de malaise chez plusieurs personnes, sera généralement lié au fait que celui-ci réveille un ancien vécu.

En cette période de pandémie où plusieurs souffrent de stress chronique, où le niveau d'énergie et de tolérance est plus bas, il se peut que le terreau devienne propice aux comportements de colère, voire aux comportements agressifs. Pour gérer ces enjeux, l'intervenante psychosociale Nathalie Leib suggère de se poser régulièrement ces questions :

- **Est-ce que je me sens fatigué ? Quel est mon niveau d'énergie ?**
- **Est-ce que je me sens seul, isolé ? Est-ce que je m'ennuie ?**
- **Sur une échelle de 1 à 10, quel est mon niveau de stress actuel ?**

Pour gérer sa propre agressivité et pour être davantage capable de réagir constructivement aux réactions agressives d'autrui, il est important de rester connecté à ses propres émotions. Se poser ces questions aide à la reconnaissance de ses propres besoins, à en tenir compte, à se responsabiliser (et non à les nier ou à se culpabiliser) et à y répondre sagement.

Deux types de profil agressif

Il existe deux types de profil agressif. Derrière eux, il faut voir deux personnes qui ont acquis et choisi des moyens différents pour exprimer leur détresse.

TYPE 1 : L'EXPLOSIF

Celui-ci a une forte tendance à se sentir agressé, humilié, à avoir l'impression qu'on ne répond pas à ses besoins. Dans un contexte de soins et de services, où une personne s'attend à ce que l'autre s'occupe d'elle et réponde à ses

besoins rapidement, les risques de croiser des profils explosifs sont augmentés. Même dans pareil contexte, il est irréaliste d'espérer que tous les besoins soient répondus à 100 %, tout le temps et sur le champ. Pourtant, le profil explosif l'exige et rend l'autre fautif face à ses besoins et attentes non comblés. Il se considère en droit de décharger ses frustrations et ses contrariétés sur autrui.

TYPE 2 : LE DISSIMULATEUR DE COLÈRE (OU « PASSIF-AGRESSIF »)

Ce profil est caractérisé par le fait de « cacher sa colère », car la personne ne sait pas faire autrement. Elle a appris que « la colère est mauvaise, effrayante, inutile ». Par conséquent, elle a peur de sa propre colère et de celle des autres. Elle est incapable de dire « Je suis furieuse ! ». Elle a tendance à s'excuser, procrastiner, ruminer, mépriser, transférer ses problèmes aux autres (accuser) et frustrer les autres par son inaction dans une tentative de reprendre le contrôle. Par manque d'affirmation, ce profil a souvent le sentiment que personne ne répond à ses besoins.

Comment prendre position ?

Sans chercher à excuser ces comportements, il est bon de se rappeler que sous l'agressivité se cachent souvent les émotions de peur, de tristesse ou d'impuissance, et que les personnes agressives ne savent pas faire autrement pour manifester leurs insatisfactions et leur détresse.

Pouvoir se comporter adéquatement avec ces personnes, sans attaquer ou se soumettre, est chose possible. Voici quelques stratégies générales à adopter avec des personnes du profil explosif.

- **Être soi-même centré** et agir avec bienveillance et assurance.
- **Éviter les jugements** et demeurer vigilant face au risque d'être entraîné dans la colère de l'autre en nourrissant des pensées négatives à son égard : « Ça n'a pas de

bon sens qu'il réagisse comme ça. Il n'a pas d'affaire à me traiter comme ça...». Juger le comportement risque de nourrir l'escalade.

- **Garder un recul et doser sa propre intensité.** Rester dans le choix conscient (et non réactif) de la stratégie à prendre pour répondre aux réactions agressives de la personne.
- **Éviter d'entrer et de rester** dans le rapport de force. Pour compléter cette approche et mieux interagir avec une personne de ce profil, voici des moyens plus spécifiques à appliquer.
 - **S'attarder à vouloir comprendre.** Commencer par questionner : « Qu'est-ce qui se passe ? » Puis, rajouter une phrase pacificatrice : « Vous devez avoir de bonnes raisons pour être en colère... » Ce faisant, on envoie le message à la personne que l'on reconnaît qu'elle a de bonnes raisons de réagir comme ça. Cela permet de se situer en dehors du « rapport de force ».
 - **Permettre à l'autre de « vider son sac »,** de s'exprimer, lui témoigner écoute et intérêt pour diminuer la tension, créer de l'ouverture et « aller chercher » les faits.
 - **Légitimer non pas le comportement de la personne** ou sa réaction, mais bien son besoin : « Vous avez raison de trouver important qu'on réponde à votre besoin... Moi-même, je serais probablement en colère si ça faisait quatre fois que je demandais la même chose... »
 - **Redonner à la personne un pouvoir d'agir** en lui offrant des choix, aussi minces soient-ils : « Je reconnais que l'attente est longue. Par ailleurs, vous avez le choix de partir ou de retourner vous asseoir et attendre votre tour. » Un truc à retenir : terminer par le choix que l'on privilégie.

- **Fixer un cadre à partir des limites acceptables** et possibles : « Dans les limites du contexte et de mon rôle, voici les possibilités, voici ce qu'on peut faire... »
- **Sans jugement et avec bienveillance,** prendre position en utilisant des mots neutres comme le pronom *on* au lieu de *tu* : « La conversation est en train de déraiper, le ton monte. Est-ce qu'on peut se parler autrement ? »
- **Dans la mesure où la personne ne se calme pas,** établir des limites claires : « Nous allons devoir nous arrêter là », tout en lui indiquant que l'on sera de nouveau disponible pour elle lorsque la tension aura diminué.
- **Face à des gestes extrêmes,** assurer sa propre sécurité, celle de l'entourage et celle de l'interlocuteur. Adopter une distance sécuritaire, changer de pièce, appeler la sécurité ou le 911.

Avec le profil passif-agressif, les stratégies à adopter sont plus générales, en voici quelques-unes.

- **Prendre le temps de réfléchir,** de rester conscient de ses émotions et de ses besoins. Face à certaines paroles ou actions, la colère peut monter en soi, il est bon de résister à l'envie de se fâcher. Ce sentiment de colère est souvent l'indice que l'on est en présence d'une personne au profil passif-agressif.
- **Refuser que la personne se décharge** de ses responsabilités sur soi, ne pas excuser constamment sa conduite et ses erreurs, ni effectuer son travail ou résoudre ses problèmes à sa place.
- **Laisser la personne s'exprimer,** puis insister pour qu'elle donne les faits. Reconnaître et légitimer ce qui est vrai puis déterminer les objectifs communs et se concentrer sur la recherche de solutions et non de coupables.

Reconnaître sa propre histoire

Quand on travaille avec le public, et particulièrement dans un contexte de soins et de services, il faut s'attendre à rencontrer tout type de personnes et à interagir avec certaines au profil agressif. Le cas échéant, reconnaître sa propre histoire face à l'agressivité et mieux comprendre la dynamique des profils agressifs aident à réagir de façon plus sécuritaire et appropriée. ■

RÉFÉRENCES ET SUGGESTIONS DE LECTURE

1. Voir *OP*, 44(3), 7-9. <http://asstsas.qc.ca/publication/op-44-3> ; et *OP*, 44(4), 10-12. <http://asstsas.qc.ca/publication/op-44-4>
- D'Auteuil, S., Lafond C. (2016). *Vivre avec un proche impulsif, intense, instable*. Bayard.
- Rosenberg, M.B. (2021). *Les ressources insoupçonnées de la colère. Approche de la communication non violente*. Jouvence.
- Marwan, M., Combalbert, L. (2015). *Menteurs, pervers, suicidaires, harceleurs... : comment neutraliser les profils complexes*. Eyrolles.

