

**COMMENT FAIRE FACE  
AUX PERSONNES PÉNIBLES ?**

**Richard Hould, Ph.D.**

**Département de Psychologie**

**Université du Québec à Trois-Rivières**

**Tous droits réservés 2009 – Dr Richard Hould et Psychoprofil  
Aucune reproduction n'est permise sans autorisation de l'auteur  
<http://psychoprofil.com>**

## TABLE DES MATIÈRES

Question 1 :	Qu'est-ce que la personnalité?	p. 3
Question 2 :	Comment classifier les styles de personnalité?	p. 12
Question 3 :	Comment un style devient-il un trouble de personnalité?	p. 15
Question 4 :	Quel est l'impact de la rigidité personnelle sur les proches?	p. 17
Question 5 :	Comment aider une personne anxieuse?	p. 19
Question 6 :	Comment vivre avec une victime?	p. 21
Question 7 :	Quelles sont les meilleures façons de réagir aux blâmes?	p. 27
Question 8 :	Comment faire face à l'agressivité?	p. 29
Question 9 :	Pour faire une l'analyse contextuelle	p. 32
Question 10 :	Pour faire une analyse cybernétique	p. 35

## QUESTION 1 :

Qu'est-ce que la personnalité?

### **Définition**

La personnalité, c'est l'organisation complexe et plus ou moins consciente des perceptions, des pensées, des émotions et des comportements qui caractérise les échanges de la personne avec son entourage et lui garantit cohérence et continuité.

# Organisation des composantes de la personnalité

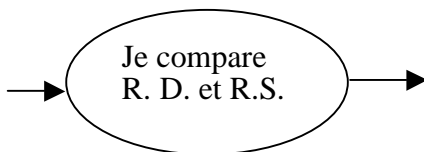
## c) Désirs et règles

Réalité désirée  
« Ce que je veux »  
R. D.



## b) Perception

La réalité objective telle que perçue :  
Réalité subjective (R. S.)

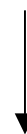


## d) Émotion (énergie mobilisée)

Si R. D. = R. S. → Satisfaction, sérénité et énergie démobilisée →(1)

Si R. D. ≠ R. S. (signal d'erreur) :

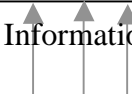
- ↓ → Refus → Agressivité → (2) (5)
- ↓ → Apitoiement → Dépression → (3)
- ↓ → Acceptation → Sérénité → (1) (4)



## a) Analyse des informations

Filtre qui transforme les informations émanant de la réalité objective en une réalité subjective.

Informations



## e) Stratégie utilisée

(1) → Je planifie un changement  
(2) → Je m'obstine, me fâche  
(3) → Je me protège, je suis prudent  
(4) → J'angoisse, je panique  
(5) → Je me plains, je blâme



Les faits de la réalité objective  
(R. O.)

Élimination ou maintien du signal d'erreur.

## **A. Problèmes dans l'analyse des informations**

- . Exagération ou minimisation du danger
- . Exagération ou minimisation de ses ressources
- . Disqualification des aspects positifs ou négatifs d'une situation
- . Conclusion prématurée sans vérification des faits
  - . Lecture de pensée
  - . Ça va se produire parce que je le veux
  - . Confusion entre prédiction et fait
  - . Confusion entre possibilité et probabilité
  - . Confusion entre hypothèse et fait
  - . Confusion entre souhait et besoin
  - . Confusion entre comportement et intention
- . Généralisation et extrapolation
  - . Si une fois, toujours
  - . Si pas maintenant, jamais
  - . Si un élément négatif, tout négatif
- . Pensée dichotomique
  - . tout ou rien
  - . bien ou mal
  - . parfait ou nul

## **B. Problèmes dans la perception**

- . Croire que je perçois la réalité objective directement.
- . Percevoir le présent comme s'il était une répétition intégrale d'un événement passé.
- . Croire que mes anticipations par rapport à l'avenir constituent une réalité objective.
- . Toute déformation de la réalité objective résultant de lacunes dans le traitement de l'information.

## **C. Problèmes au niveau des désirs et des règles**

- . S'il y a un problème, c'est de ma faute.
- . S'il y a un problème, c'est la faute des autres.
- . Les autres sont seuls responsables de mes émotions et de mes comportements.
- . C'est plus important de trouver un coupable que de trouver la solution à un problème.
- . À tout problème, il y a une solution parfaite.
- . Si les choses ne se passent pas comme je veux, c'est épouvantable.
- . Le monde est farci d'obligations.
- . Si je travaille plus qu'un autre, c'est injuste.
- . Il vaut mieux avoir raison que d'être bien.
- . Les émotions sont mon meilleur guide.
- . Le défoulement est une solution.
- . La spontanéité vaut habituellement mieux que la réflexion.
- . Il est possible de vivre sans risquer.
- . Si c'est possible, ça va se produire.
- . Toute vérité est bonne à dire.
- . Il faut dire tout ce qui nous passe par la tête.
- . Il vaut mieux éviter de prendre du bon temps de crainte que ça ne dure pas.
- . Si je prends du bon temps, je vais payer plus tard.

## **D. La mauvaise gestion des émotions**

- . La négation de ce qui est ressenti
- . Le passage à l'acte
- . Le déplacement de l'émotion
- . La projection de l'émotion
- . La somatisation
- . La conversion
- . La dissociation

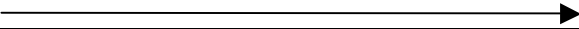
## **E. Les mauvais choix de comportement**

- . Les comportements qui empirent le problème.
- . Les comportements inutiles et inefficaces.
- . Les comportements agressifs.
- . Les comportements passifs.
- . Les comportements irréfléchis (impulsifs).
- . Les comportements inhibés.
- . Les comportements excessifs.
- . Les comportements rigides.
- . Les comportements socialement inacceptables.

## TABLEAU SYNTHÈSE

### Relations entre la pensée, la perception, l'attitude, l'émotion et le comportement

(Désir)

Pensée	Perception du réel	Attitude	Émotion	Comportement
				
Désir			Excitation	Mobilisation
Désir	Réalisé	Appréciation	Joie	Passe à autre chose
Désir	Non réalisé	Refus	Agressivité	Je m'obstine, Je me fâche
		Apitoiement	Dépression	Je me plains, Je blâme
		Acceptation	Sérénité	Je réoriente mes efforts

Suite

## Relations entre la pensée, la perception, l'attitude, l'émotion et le comportement

(Attente positive)

Pensée	Perception du réel	Attitude	Émotion	Comportement
Attente positive			Confiance	Attente ou mobilisation
Attente positive	Réalisée	Appréciation	Joie	Passe à autre chose
Attente positive	Non réalisée	Refus	Agressivité	Je m'obstine, Je me fâche
		Apitoiement	Dépression	Je me plains, Je blâme
		Acceptation	Sérénité	Je réoriente mes efforts

Suite

## Relations entre la pensée, la perception, l'attitude, l'émotion et le comportement

(Attente négative)

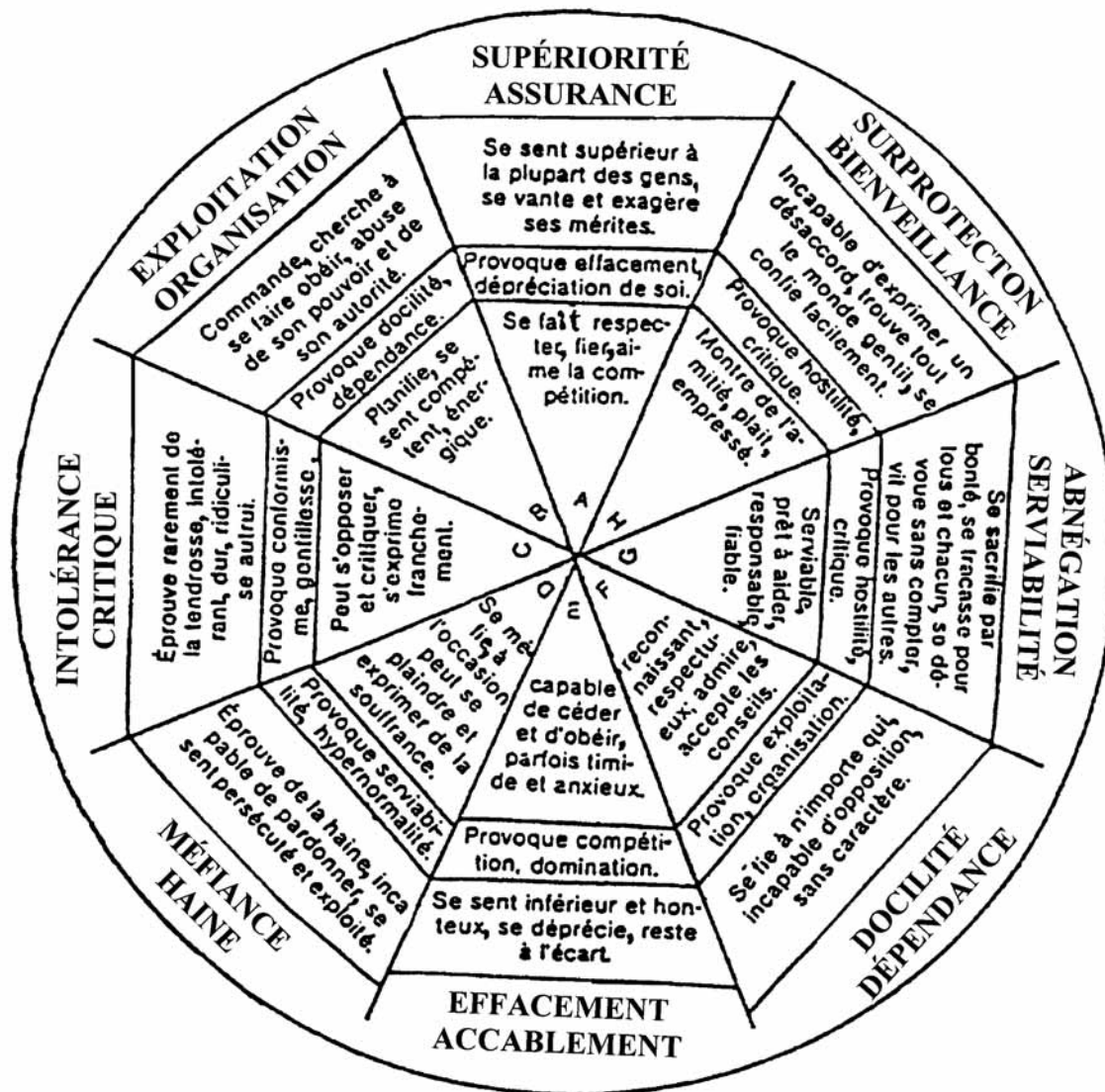
Pensée	Perception du réel	Attitude	Émotion	Comportement
Attente négative			Anxiété	Fuite, éviterement, ruminantion, somatisation
Attente négative	Non réalisée	Soulagement	Joie	Passe à autre chose
		Refus	Agressivité	Je m'obstine, je me fâche
Attente négative	Réalisée	Apitoiement	Dépression	Je me plains, Je blâme
		Acceptation	Sérénité	Je réoriente mes efforts

## QUESTION 2 :

### Comment classifier les styles de personnalité?

Il est impossible d'observer directement les pensées et les émotions d'une personne. C'est à partir des comportements qu'il est possible de déterminer le style de personnalité.

Les comportements interpersonnels peuvent être classifiés à partir de deux dimensions principales, l'empathie et la confiance en soi. Il s'agit d'une classification circulaire qu'il est possible d'illustrer à l'aide du cercle de la figure suivante :



**Figure 1 :** Cercle illustrant une classification des comportements interpersonnels en huit catégories. Chacun des octants du cercle présente un échantillonnage des comportements appartenant à chacune des catégories. La partie centrale du cercle indique l'aspect adaptatif de chaque catégorie de comportements. La bande centrale indique le type de comportement que cette attitude tend à susciter chez les autres. La partie extérieure du cercle illustre l'aspect extrême ou rigide d'un type de comportement. L'anneau périphérique du cercle est divisé en huit parties, chacune identifiant l'une des huit catégories utilisées pour le diagnostic interpersonnel. Chacun des octants est identifié par deux termes, l'un reflétant l'aspect modéré, l'autre l'aspect extrême du comportement.

N.B. Le Test d'Evaluation du Répertoire des Comportements Interpersonnels (TERCI) permet de mesurer le style de personnalité d'un individu. Ce test est disponible en ligne à partir du site <http://psychoprofil.com> .

## **A. Les fonctions du comportement**

Les comportements sont autant de stratégies visant l'adaptation à des situations.

Les comportements interpersonnels ont quatre fonctions :

1. Favoriser un rapprochement
2. Créer des distances
3. Promouvoir l'estime de soi
4. Assurer une protection

## **B. L'idéal**

- . Un comportement est efficace s'il permet à la personne de faire face à une situation en réalisant l'atteinte de ses objectifs dans le respect de soi et des autres.
  
- . L'équilibre et la maturité d'une personne reposent sur la disponibilité d'un large répertoire de comportements lui permettant de s'adapter avec succès à une diversité de situations.
  
- . Le style de personnalité correspond à une propension innée ou acquise à recourir spontanément à un type de comportement.
  
- . Pour comprendre le style de personnalité d'une personne, il importe d'observer ses comportements et de dégager ses émotions, ses attitudes, ses croyances et sa façon d'analyser les situations qui la confrontent.

### QUESTION 3 :

#### Comment un style de personnalité devient-il un trouble de la personnalité ?

- . Le style de la personnalité devient un trouble lorsque la personne se retrouve dans une situation qui exige une façon de se comporter absente de son répertoire de comportements; elle est alors incapable de s'ajuster dans le respect de soi et de l'autre.
- . Les lacunes dans le répertoire des comportements de la personne entraînent une rigidité dans sa façon d'être. En d'autres mots, lorsque sa façon d'agir ne lui permet pas d'atteindre ses objectifs dans une situation donnée, la personne intensifie cette même façon de se comporter plutôt que d'explorer des stratégies alternatives.

## **La personne rigide se caractérise par :**

- . Une analyse biaisée de ce qui se passe.
  
- . Une incapacité de concevoir une distinction entre la réalité subjective et la réalité objective.
  
- . L'adhésion à des règles et à des croyances irrationnelles.
  
- . L'absence de marge d'erreur entre la réalité désirée et la réalité perçue (pas d'approximation ou d'attente acceptable).
  
- . La confusion de ses émotions.
  
- . Des comportements inefficaces.
  
- . La méconnaissance de soi.
  
- . L'indifférenciation entre ses désirs et ceux des autres.

## QUESTION 4 :

### Quel est l'impact de la rigidité sur les autres ?

- A)** Incapable d'affirmer et de satisfaire ses désirs de façon acceptable, la personne rigide cherche à influencer les autres en recourant à la manipulation, à la culpabilisation, au blâme et à la coercition.
- B)** Ces stratégies d'influence peuvent être plus ou moins conscientes de la part du sujet, plus ou moins subtiles, verbales ou non verbales, mais elles sont habituellement très efficaces pour induire un malaise et des émotions pénibles chez l'interlocuteur.
- C)** Les émotions sont habituellement contagieuses. Les personnes qui se laissent submerger par leurs émotions nous entraînent souvent dans un tourbillon émotionnel semblable ou complémentaire. Le stress ayant tendance à susciter du stress, il importe de reconnaître ce fait et de s'en dégager aussi tôt que possible. Un temps d'arrêt et quelques respirations lentes et profondes peuvent être très utiles pour désamorcer le processus.
- D)** Après avoir réussi à se dégager du tourbillon émotif induit par les réactions émotives de l'autre personne, un ensemble de stratégies plus ou moins spécifiques peuvent être mises en action selon que l'autre personne est anxieuse, victime, blâmante ou colérique.
- E.a)** Les directives proposées ici comprennent un ensemble de stratégies permettant de gérer la crise dans le respect de l'autre et la protection de soi.
- E.b)** Il est plus facile d'expliquer ces stratégies que de les mettre en place. Leur maîtrise exige des efforts et de la pratique.

- E.c)** L'application de ces directives ne garantit pas l'atteinte d'une résolution satisfaisante de la situation mais en augmente définitivement la probabilité.
- E.d)** Il importe de prendre conscience que tout ce que nous pouvons vraiment contrôler, ce sont nos propres comportements. Quant aux comportements de l'autre, ils peuvent être influencés mais en aucune façon contrôlés. Nous ne devons assumer la responsabilité que de nos comportements.

## QUESTION 5 :

### Comment aider une personne anxieuse ?

L'anxiété est un phénomène normal et essentiel à la survie dans la mesure où elle permet d'identifier et de prévoir les dangers. La prudence et la sagesse sont le produit d'une saine anxiété. Il y a problème lorsque l'anxiété est exagérée, inutile et nuisible au bien-être de la personne. L'anxiété problématique peut prendre deux formes : une réaction exagérée à des irritants et l'anticipation de scénarios de catastrophes.

#### A) Réaction exagérée à des irritants

Lorsque **la réaction émotionnelle pénible suit un événement troublant**, on suggère un entretien en cinq étapes :

1. Demander ce qui est arrivé en insistant sur les faits.
2. Inviter la personne à partager son analyse de la situation et sa façon de réagir émotionnellement aux événements.
3. Démontrer notre compréhension du vécu de l'autre en utilisant une écoute active sans jugement.

4. Orienter la personne vers des projets d'avenir, des plans et la mise en oeuvre de ses ressources.
5. Encourager la personne à mobiliser ses énergies pour mettre ses plans en action.

## **B). Anticipation de scénarios de catastrophes**

Si la personne **alimente une inquiétude persistante** en élaborant des scénarios catastrophiques sur l'avenir, voici quelques stratégies souvent utiles :

1. Encourager la personne à pousser le scénario à son extrême limite en imaginant le pire.
2. Faire évaluer la probabilité que ces scénarios se concrétisent réellement et explorer les moyens de diminuer cette probabilité.
3. Questionner l'utilité de l'élaboration de ces scénarios : « Cette élaboration diminue-t-elle la probabilité de l'événement non désiré? »
4. Aider la personne à explorer les ressources dont elle dispose pour affronter les conséquences de cette situation difficile.
5. Encourager la personne à évaluer les dangers de façon réaliste et à se parler de façon à mettre en évidence ses ressources et ses solutions.

## QUESTION 6 :

### Comment vivre avec une victime ?

Lorsqu'une personne est dans le malheur pour quelque raison que ce soit, elle suscite selon l'interlocuteur une envie de lui venir en aide, de l'anxiété, de l'impuissance, de la colère ou même du rejet. Ces émotions peuvent se succéder chez un individu lorsque ses tentatives d'aide et les solutions qu'il propose échouent les unes après les autres. La nature de l'aide recommandée diffère selon le type de la victime. Il est possible de distinguer trois types de victimes : la victime malchanceuse (passive), la victime dépendante (active) et la victime codépendante (la victime de la victime).

La victime malchanceuse ou passive est celle sur qui le malheur s'acharne aveuglément sans qu'elle paraisse contribuer à sa malchance. Elle peut avoir subi des injustices, des mauvais traitements physiques ou psychologiques, des pertes significatives au niveau de sa santé, de son vécu interpersonnel ou de sa situation financière. La victime dépendante ou active est celle qui, par des agissements irresponsables, contribue de façon active à ses propres malheurs. Quant à la victime codépendante, elle se consacre désespérément au sauvetage d'une autre victime.

**A) Comment est-il possible d'aider une victime malchanceuse?**

- A.1)** En la laissant d'abord raconter ses malheurs et exprimer ses émotions sans juger et sans chercher prématurément des solutions. L'écoute active favorise un apaisement alors que la mise en mots permet à la personne de structurer et d'objectiver ce qu'elle vit.
- A.2)** En validant le vécu de la victime, en exprimant de la compassion à son égard et en laissant la personne le temps de guérir sa blessure et d'absorber le choc, un climat de confiance devrait s'instaurer. Avec le temps, l'événement traumatique peut se résorber et la victime peut aussi développer des mécanismes d'adaptation à la situation.
- A.3)** Suite à l'établissement d'un climat de confiance et de l'apaisement, lorsque la personne s'est remise du choc, il convient de reprendre le récit en insistant sur les faits objectifs et à répertorier les ressources personnelles de la victime.
- A.4)** Après avoir départagé le possible de l'impossible, il reste à fixer des objectifs légitimes réalistes, et à abandonner les souhaits irréalisables ou présentant des coûts excessifs, même s'ils peuvent être légitimes.
- A.5)** En supportant les efforts de la personne dans la planification et la mise en œuvre de stratégies efficaces, elle devrait réussir à atteindre ses buts et reconstruire l'estime de soi perdue. L'action favorise la transition d'un rôle de victime impuissante à celui d'artisan de son destin.
- A.6)** Dans certaines circonstances, la philosophie devient la seule issue. Lorsque les solutions connues se sont avérées inutiles et que la personne est acculée à l'impasse, il ne reste plus qu'à accepter la triste réalité, à s'y adapter et à tirer le meilleur profit des ressources encore disponibles.
- A.7)** L'acceptation et le pardon permettent de tourner la page, d'atteindre une certaine sérénité et de mettre à profit les ressources encore disponibles.

**A.8)** Tout au long de ce cheminement, la personne a plus besoin d'écoute et de soutien que de pressions et de solutions. L'aidant efficace respecte le rythme de la personne blessée sans forcer le processus de guérison. Tout comme la guérison physique, la guérison psychologique requiert du temps. L'aidant peut se rappeler le paradoxe suivant : « moins on pousse, plus ça va vite ».

**A.9)** **L'épreuve** peut être tout autant une source d'autodestruction que de **croissance personnelle**. Pour accroître la résilience et augmenter les probabilités d'une issue positive, la procédure suivante peut servir de guide.

- 1) Éviter de se centrer sur nos erreurs et sur la malveillance des autres ou du destin. Cette piste de réflexion est habituellement inutile parce que le passé et les intentions des autres sont hors de notre contrôle.
- 2) S'interroger sur ce qu'on pourrait faire de différent si la même situation se représentait et prendre les moyens de pouvoir agir différemment dans l'avenir.
- 3) Procéder à des changements personnels, les seuls sur qui nous ayons du pouvoir :
  - Fort de l'expérience passée, éviter la fréquentation des personnes et des endroits générateurs de complications malencontreuses;
  - Développer toute forme de compétence utile pour affronter, avec la meilleure probabilité de succès, les défis de la vie quotidienne;
  - Actualiser nos talents et notre créativité;
  - Réviser nos priorités;
  - Reprendre contact avec les valeurs fondamentales.

## **B) Qu'en est-il de la victime active?**

Il peut arriver que la victime malchanceuse (passive) se transforme en victime active. Ce peut être le cas : 1) lorsqu'elle tente de soulager sa souffrance dans l'alcool ou autres drogues; 2) lorsqu'elle tombe dans une dynamique de compensation; 3) lorsqu'elle s'acharne dans des stratégies d'action qui la détruisent; 4) lorsqu'elle découvre les avantages reliés à l'adoption du rôle de victime.

**B.1)** La victime active se sent impuissante face aux souffrances que lui inflige la vie. Confrontée à des obstacles insurmontables, elle se plaint, regrette et s'apitoie sur son sort. Il arrive souvent que la victime se place elle-même dans des situations difficiles et dangereuses pour ensuite appeler à l'aide.

**B.2)** Impossible à aider et ressassant inlassablement ses malheurs, la victime induit chez son interlocuteur :

- l'impuissance (toutes les solutions proposées étant inutiles);
- la culpabilité (les autres étant responsables de ses malheurs);
- l'exaspération et du rejet.

**B.3)** Lorsque la victime active est un proche qu'on aime, la pression est forte pour qu'on devienne une victime salvatrice, une victime de la victime.

**B.4)** Ne pas devenir victime de la victime constitue la meilleure façon d'aider la victime aimée :

- a. À ne plus dépendre d'un sauveur pour sortir des situations difficiles.
- b. À assumer les conséquences de ses actes.
- c. À se dégager du rôle de victime en reconnaissant une part de responsabilité pour ses émotions, ses comportements et leurs conséquences.

- d. À reconnaître que la meilleure façon d'acquiescer du pouvoir sur sa vie consiste à assumer la responsabilité de ce qui nous arrive.
- e. À mobiliser son potentiel de bonheur en prenant soin d'elle-même.

**B.5)** Pour se dégager du rôle de victime salvatrice voir la démarche proposée au point suivant, le point 6.C.

### **C) Qu'en est-il de la victime salvatrice?**

Le parent d'un jeune enfant correspond parfaitement au rôle adopté par la victime salvatrice ou codépendante. Elle assume l'entière responsabilité du bien-être et du confort du jeune enfant. Elle exerce un contrôle pour assurer la sécurité et l'éducation de son enfant. Même lorsque l'enfant est sain de corps et d'esprit, la transition du rôle de parent sauveur à celui de parent détaché et bienveillant exige beaucoup de maturité de la part du parent. Lorsque l'enfant est malade, malchanceux ou problématique, la transition devient rapidement déchirante.

**C.1)** Le défi consistant à passer d'une attitude de contrôle bienveillant à celle d'un détachement avec compassion peut aussi se retrouver dans toute relation amoureuse où l'illusion de pouvoir changer l'autre pour son bien doit faire face à la dure réalité de l'impuissance à sauver quelqu'un malgré lui.

**C.2)** Pour survivre à la relation avec une victime active aimée et se dégager du rôle de victime salvatrice ou codépendante, Amerslav (1992) propose les tâches suivantes :

- a. Établir des frontières claires entre le contrôlable et l'incontrôlable. Établir clairement les limites de l'aide à apporter de façon à contrer toute forme de manipulation.
- b. Reconnaître que forcer une autre personne à changer sa façon d'agir et la sauver malgré elle constituent des missions vouées à l'échec.
- c. Reconnaître que les tentatives de contrôle brisent la qualité de la relation, ce qui est inutile et nuisible.
- d. Réaliser que les efforts consacrés au contrôle de l'incontrôlable aboutissent à des échecs qui minent la confiance et l'estime de soi et conduisent inexorablement à des états dépressifs majeurs.
- e. Se détacher avec compassion plutôt que de prendre sur soi le bien-être et la sécurité de la victime.
- f. Si possible, se détacher avec compassion sans rejet ni rupture de la relation.
- g. Redevenir le centre de sa propre vie en reprenant contact avec ses désirs et ses besoins. S'accorder de l'importance et redevenir soi-même.
- h. Prendre soin de soi en priorité en profitant des bonnes choses que la vie met à sa portée sans culpabilité tout en assumant les conséquences de ses choix.

## QUESTION 7 :

Quelles sont les meilleures façons de réagir aux blâmes?

- A) Les **blâmes honnêtes** servent à signaler une lacune en vue de trouver une façon d'améliorer les choses à l'avenir. Face à ce type de blâme, la meilleure façon de réagir consiste à reconnaître son erreur et à chercher des solutions pour améliorer les choses à l'avenir.
- B) Il y a aussi les **blâmes manipulateurs** dont le but n'est pas de remédier à une situation mais plutôt de punir et de rabaisser l'autre. En agissant ainsi, le blâmeur tente de prouver sa supériorité morale sur la personne blâmée. S'il vous est difficile d'identifier s'il s'agit d'un blâme honnête ou d'un blâme manipulateur, la meilleure stratégie consiste à demander au blâmeur plus de détails sur le comportement critiqué. Le blâme manipulateur présente trois caractéristiques :
- a) La critique ne porte que sur une erreur liée au passé.
  - b) Aucune circonstance atténuante n'est considérée.
  - c) Les mesures pour prévenir une récurrence ne présentent aucun intérêt pour le blâmeur.
- C) S'il s'agit d'un blâme de manipulation, la technique du **brouillage** peut être utile. Cette technique consiste simplement à désamorcer l'attaque du blâmeur en lui donnant raison sur certains éléments de sa critique. Il est ainsi possible de reconnaître qu'il a en partie raison, qu'il a théoriquement raison ou qu'il a probablement raison.
- D) Si, malgré la reconnaissance partielle du bien-fondé de la critique, le blâmeur persiste à vous harceler sans se soucier de trouver une solution au problème, la technique du **disque brisé** peut être utile. Il s'agit de préciser votre pensée dans un message clair, précis et facile à comprendre et de répéter ce bref message clairement et affirmativement aussi souvent que possible. Ce message pourrait

prendre la forme suivante : « Je reconnais qu'il y a du vrai dans ta critique. Quelle solution proposes-tu pour l'avenir? »

- E)** Si la technique du disque brisé ne suffit pas, vous pourriez recourir à la **métacommunication**. Cette technique consiste à commenter la façon d'échanger plutôt que le contenu de l'échange. Le commentaire pourrait s'exprimer ainsi :

« Je comprends que ce sujet te tient à cœur, je pense que la façon dont nous échangeons ne mène nulle part. Essayons plutôt de trouver une solution pour l'avenir. »

- F)** Si le blâmeur persiste dans son harcèlement, vous pourriez **ralentir** la conversation pour bien comprendre son point de vue de l'autre, éviter de répondre immédiatement à sa critique et réclamer un délai avant de réagir à ses reproches.

- G)** Face à l'inutilité de toutes ces tentatives de compréhension mutuelle et de recherche de solution constructive, il ne vous reste plus qu'à réclamer un arrêt temporaire de la discussion et à vous retirer. Le **retrait** peut à la limite être le seul recours avec un interlocuteur de mauvaise foi.

- H)** Il convient de noter que le blâmeur, comme la victime induit chez les deux interlocuteurs un sentiment d'impuissance dans la mesure où le discours n'est pas orienté vers une solution.

- I)** Il convient enfin de se rappeler que lorsque nous blâmons quelqu'un pour ce qu'il a fait, nous le blâmons pour avoir pris soin de lui de la meilleure façon qu'il connaissait à ce moment-là.

## QUESTION 8 :

### Comment faire face à l'agressivité ?

L'agressivité vient du refus d'accepter que les choses ne se passent pas comme elles devraient se passer. La persistance peut être conçue comme une **agressivité positive** en ce sens qu'elle favorise la mobilisation d'un effort soutenu en vue de la réalisation d'un objectif à long terme difficile à atteindre.

L'agressivité positive devient **colère** lorsque la personne exige la satisfaction **immédiate** de son désir conçu comme un droit **absolu**. De son point de vue, les autres seraient **obligés** de se plier à ses exigences. S'ils ne satisfont pas à cette obligation, c'est qu'ils sont mal intentionnés et **injustes** à son égard. De plus, il n'existe pas pour le sujet de compromis ou de second choix. L'**intransigeance** exclut toute compréhension mutuelle.

Pour faire face à la colère, propose **six** moyens sont suggérés: trois pour faire face à votre propre colère et trois pour affronter la colère de l'autre :

#### A. **Trois moyens de faire face à votre propre colère :**

- . Si vous êtes en colère, la première chose à faire, c'est **préciser** ce que vous voulez vraiment et évaluer l'**importance** de ce désir.
  
- . Si votre désir entre en **conflit** avec celui de l'autre personne, est-il possible de **négocier** un compromis et de trouver une solution qui ferait deux gagnants? (demande conflictuelle)

- . Si aucune solution n'est possible et que l'autre refuse toute collaboration, vous est-il possible de **satisfaire votre propre besoin sans réclamer l'aide de l'autre?**

**B. Trois façons d'affronter la colère de l'autre :**

- . Si l'autre est en colère, demandez-lui **ce qu'il veut** que vous fassiez pour lui dans cette situation.
- . Si vous refusez d'accéder à sa demande, indiquez-lui que vous avez **bien saisi** le sens de sa demande et proposez, si possible, un **compromis** ou une alternative.
- . Si aucun compromis n'est possible, mettez fin à la conversation avant qu'il y ait escalade. Demandez un moment de réflexion et **retirez-vous**.

**C. Face à une personne dangereuse :**

- . Évitez de vous retrouver en sa présence dans un endroit isolé où vous seriez en danger.
- . Évitez d'argumenter si vous sentez que l'autre commence à s'énerver.

- . Évitez de provoquer ou de défier la personne en colère.
  
- . Prévoyez un plan de fuite pour assurer en priorité votre sécurité personnelle.
  
- . Ne tolérez aucune violence.
  
- . Prenez les menaces au sérieux.
  
- . Faites appel à l'aide pour votre protection.
  
- . Dénoncez si nécessaire.
  
- . Évitez tout contact avec ces individus.

## QUESTION 9 :

### CONSIGNES CONCERNANT LA MANIÈRE DE FORMULER UNE ANALYSE CONTEXTUELLE

Ce travail constitue une occasion de réfléchir sur les facteurs qui influencent vos comportements et votre façon de penser. Grâce à cet exercice, vous pourrez vérifier l'intérêt et la pertinence d'une analyse cognitive comportementale pour vous aider à saisir votre propre fonctionnement psychologique. L'analyse contextuelle permet de dégager les liens qui unissent les divers éléments de la problématique que présente une personne. Ces éléments peuvent être des croyances, des émotions, des attitudes, des comportements et tout facteur extérieur passé ou actuel qui a pu contribuer à l'émergence ou au maintien du problème. Cet exercice doit comporter les éléments suivants :

1. Présentation du sujet : Caractéristiques générales telles que l'âge, le sexe, l'occupation, origine en un premier paragraphe de 10 lignes environ.
2. Le sujet peut être vous-même ou quelqu'un d'autre ; le texte peut être rédigé à la première ou la troisième personne, à votre choix.
3. Collecte des données : Précisez les questionnaires utilisés. Vous pouvez ajouter votre connaissance préalable du sujet ou des données d'entrevue ou d'introspection. (un second paragraphe de 10 à 15 lignes environ).
4. Compilation des données : À partir de vos réponses aux tests, sélectionnez les éléments descriptifs ou explicatifs de la situation actuelle. Dégagez une dizaine d'éléments qui vous permettront de formuler une analyse contextuelle (1 page).
5. Illustration à l'aide d'une figure les liens réunissant les composantes de votre analyse contextuelle (1 page).

6. Texte de présentation de l'analyse contextuelle (1 page).
7. À partir de cette analyse, dégagez deux cibles et élaborer un plan de changement pour chacune. Allez-y de votre créativité et de l'ensemble de vos connaissances en psychologie (1 page).
8. Commentaire : Dans vos propres mots, dégagez les apprentissages acquis lors de cet exercice (1/2 page).

## RÉFLEXIONS CONCERNANT L'ANALYSE CONTEXTUELLE

1. Le concept de structure hiérarchique implique que tous les comportements ne sont pas égaux, que certains sont plus importants que d'autres. Certains comportements forment le coeur de l'organisation et la colorent.
2. Le changement dans l'un des comportements de la structure peut, non seulement modifier qualitativement d'autres comportements, mais peut aussi influencer des aspects inconscients : conflits et mécanismes de défense.
3. Certains comportements peuvent émerger de l'organisation. Un des objectifs de l'analyse contextuelle est d'identifier les comportements qui ne peuvent pas être changés sans modifier l'organisation elle-même.
4. Le but de l'analyse contextuelle est de fournir un plan d'action suggérant une suite d'interventions thérapeutiques planifiées et intégrées. Elle sert aussi au thérapeute pour organiser sa pensée concernant l'organisation du patient.
5. Aucun comportement ne doit être considéré en soi, indépendamment de l'ensemble du système.
6. Quel que soit le problème, il est toujours essentiel de procéder à une analyse contextuelle afin de prévoir l'impact d'un changement donné sur les autres éléments du système.

7. On insiste davantage sur les variables qui maintiennent l'existence de l'organisation plutôt que sur celles qui ont assuré sa formation.
8. À moins qu'il y ait des raisons de faire autrement, une explication fondée sur le conditionnement doit toujours être préférée parce que plus simple; il est aussi plus simple et plus commode d'assumer que les problèmes sont indépendants les uns des autres.
9. À mesure que de nouvelles informations sont disponibles, la compréhension du thérapeute change et l'analyse contextuelle doit être révisée.

## QUESTION 10 :

### CONSIGNES CONCERNANT LA MANIÈRE DE FORMULER UNE ANALYSE CYBERNÉTIQUE

#### A. Sélection d'une cible

- a) Sélectionnez une des cases de l'analyse contextuelle.
- b) Décidez si son contenu correspond à une cognition, à une émotion ou à un comportement.
- c) Compte tenu de la décision du point b. placez l'élément à analyser dans la case appropriée de la grille de l'analyse cybernétique (**Voir feuille jointe**).

#### B. Formulation de l'analyse cybernétique initiale

- d) À partir d'une situation précise, dégagez une triade en complétant les cases appropriées de la grille de l'analyse cybernétique. Complétez la grille.

#### C Questionnement

- e) Répondez ensuite aux questions suivantes :
  1. Le comportement adopté est-il efficace?
    - a. Connaissez-vous un comportement plus efficace?
  2. Le désir exprimé dans la case du signal de référence est-il vraiment très important?
    - a. L'attente exprimée dans la case du signal de référence est-elle raisonnable?
  3. La description de la situation qui apparaît dans la case du signal perceptuel tient-elle compte de toutes

les informations pertinentes disponibles dans la réalité objective?

- a. Y a-t-il présence de biais perceptuels?
  - b. Puis-je dégager une image de la réalité qui soit plus valide ou plus utile?
  - c. Est-il possible de modifier le décodage des données disponibles?
4. Ai-je le pouvoir d'éliminer le signal d'erreur? Si oui, comment?
- a. Sinon, quelle attitude vais-je retenir? L'obstination, l'abandon ou l'acceptation?

#### **D. Formulation d'une seconde analyse cybernétique**

- f) Suite à ce questionnement, complétez une seconde grille de l'analyse cybernétique.

#### **E. Évaluation**

- g) Commentaires sur cet exercice: points forts et points faibles.

### **RÉFLEXIONS CONCERNANT L'ANALYSE DE CAS À L'AIDE DE L'ANALYSE CYBERNÉTIQUE**

1. Collez au modèle, pas de raccourci. N'oubliez pas le comparateur. S'il y a équivalence entre la perception et le désir, la tension sur les stratégies devrait diminuer.
2. Prenez soin de formuler la perception et le désir de façon à ce qu'ils soient compatibles et sous forme de pensée (langage intérieur).
3. Procédez à l'analyse d'une situation à la fois. Ce modèle est intéressant pour l'analyse de situations concrètes.

4. Les émotions excessives indiquent un répertoire de réponse limité face à un signal d'erreur donné (écart entre la perception et le désir). Il s'agit souvent de réactions primitives.
5. Pensez à l'efficacité de la stratégie face à l'élimination du signal d'erreur. Dégagez clairement stratégies et conséquences sur la réalité.
6. Formulez le désir, le projet, les besoins ou les règles de vie que s'impose le sujet sous la forme d'obligations.
7. Soulignez la correspondance ou la déformation entre les éléments de la réalité objective et la réalité subjective de la personne. Assurez-vous de la ressemblance entre ces deux éléments.