

Faire face aux situations et aux comportements difficiles

Infirmières opératoires 11.03.17 Charles Brulhart www.metafora.ch

Les comportements difficiles: Principes et règles

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 a pas de poudre, l'étincelle s'éteint d'elle-même. La poudre, c'est tout ce qui s'éveille ou est activé en nous par le comportement d'autrui : nos besoins frustrés, nos valeurs bafouées, nos points sensibles, nos points faibles, nos vieux complexes, nos souvenirs négatifs, nos blessures du passé 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'énerve », nous devrions dire : « Quand je vois ça, quand j'entends ça, je m'énerve ».

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 détermine son effet réel, 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 non exprimé.

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 :

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

10. TECHNIQUES D'INTERVENTION: PRINCIPES À SUIVRE.

a) Commencer par des méthodes douces puis, en cas de nécessité, en utiliser de plus dures.

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.

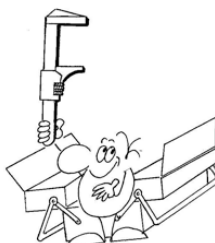
c) Cherchons à conserver autant que possible des relations d'adulte à adulte, d'égal à égal, fondées sur le respect et la confiance. Ne devenir agressif, manipulateur ou passif qu'en dernier recours.

d) Question: après mon intervention, l'autre est-il « OK » ou « KO » ? 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 respecté ou rassuré.

g) Si je ne me respecte pas, qui me respectera ?



Dessins:

Roger Paratte

Conflits (ou désaccords): 2 stratégies pour les gérer ou les dépasser:



A. GAGNANT-PERDANT: on cherche à avoir le dessus, à imposer sa propre solution. On

est dans un rapport de force ou de domination. À la fin, il y a un gagnant et un perdant.

Ex: Pierre veut manger italien et Marie chinois. Stratégie Gagnant-Perdant: Chacun cherche à s'imposer. À la fin, un des deux cède, irrité ou on se fait la gueule en mangeant un yogourt.

B. GAGNANT-GAGNANT: on vise à satisfaire au maximum les besoins des deux parties.

On cherche des solutions qui conviennent aux deux. On est dans une relation de confiance

et de coopération. À la fin, il y a deux gagnants. Comment procéder concrètement:

1. Chacun dit ce qu'il veut (son besoin). Ex: Marie veut manger chinois, Pierre italien.

2. On fait la liste de toutes les solutions possibles sans les évaluer ni les critiquer (pour éviter de relancer le conflit).



Personnes difficiles (agressifs, manipulateurs): 12 techniques pour se tirer d'affaire:

1. Commencez par écouter la personne et laissez-la vider son sac (pour laisser baisser l'émotion qui l'empêche de vous écouter, de réfléchir, d'avoir du recul et de se contrôler). Quand elle est calmée, choisissez parmi les techniques suivantes:

2. Reformulez ce que l'autre a dit: résumez en une phrase l'essentiel de ce qu'il a exprimé: ce qui s'est passé et ce qu'il ressent. Ex: «Si je comprends bien, vous êtes énervé (ressenti) parce qu'on vous a dit le contraire au téléphone de ce qu'on vous a dit par courrier (ce qui s'est passé)».

Puis proposez une solution ou renseignez la personne ou orientez-la vers quelqu'un qui peut lui répondre.

3. Si vous ne pouvez pas répondre à la demande exprimée par la personne, dites-le lui clairement et sans tourner autour du pot. Compensez sa frustration en la traitant le mieux possible (Écoute, respect, amabilité, compréhension, réconfort etc.).

4. Si vous êtes trop touché, différez votre réponse (si la situation le permet): dites à l'autre que vous lui répondrez plus tard et profitez de ce laps de temps pour vous calmer et bien vous préparer).

5. Si l'autre a raison, donnez-lui raison: «C'est juste» ou «Vous avez raison».

6. Si l'autre est inquiet ou a peur, rassurez-le. Montrez que vous prenez l'affaire au sérieux et que vous prenez les choses en main.

7. Si la personne concernée vous rabaisse, vous humilie, vous injurie, stoppez-la immédiatement et fermement. Demandez-lui de vous respecter ou dites-lui clairement que vous n'entrez pas en matière si elle continue de vous parler comme ça.

8. Partez, ignorez l'autre, montrez de l'indifférence. Ou répondez par le silence tout en regardant l'autre avec détermination.

9. Posez des questions: «Qu'attendez-vous de moi ?» «Où voulez-vous en venir ?» «Quelles solutions proposez-vous ? Ou faites préciser: «Quand est-ce que j'étais en retard ?» «Qui vous a dit ça ?» «Que s'est-il passé exactement ?»

10. Si les attaques sont basées sur des opinions personnelles et non sur des constats objectifs, utilisez des formules simples et percutantes: «C'est votre point de vue». «C'est possible». «Et alors !».

11. Pratiquez le judo psychologique: au lieu de stopper l'autre, demandez-lui d'en rajouter encore, ou rajoutez-en vous-même.

12. Pratiquez le paradoxe (quand les ennuis se répètent): prescrivez, demandez à la personne de faire ce que vous voulez qu'elle arrête de faire (permet de reprendre le contrôle: l'autre n'agit plus de sa propre initiative mais parce que vous le lui avez demandé).

Les 4 positionnements face aux difficultés de la vie:

1. AFFRONTER 2. ÉVITER 3. ACCEPTER 4. REBONDIR

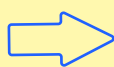
QU'EST-CE QU'UN PROBLÈME ?

Un problème est un écart (\neq) que l'on constate entre la réalité telle qu'elle se présente et la réalité telle que nous aimerions qu'elle soit selon nos **besoins**, nos **attentes**, nos **idéaux**, nos **valeurs**, nos **rêves**:

Ce qui est \neq Ce qui pourrait ou devrait être

ou: Situation actuelle \neq Situation désirée ou idéale

RÉEL \neq ATTENTES



TENSION / STRESS



MOBILISATION DES RESSOURCES en vue de régler le problème

Réactions possibles

Comment régler le problème, harmoniser Réel et Idéal, se tirer d'affaire ?

AFFRONTER

ÉVITER

ACCEPTER

REBONDIR

Réactions adaptées
Dynamique positive

MODIFIER LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
Faire face
S'engager
Relever le défi
Agir / **Lutter**
Se confronter à...
Influencer
Négocier

ÉVITER LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
Se protéger
Se distancer
Partir / Quitter
Contourner l'obstacle
Prendre du **recul**
Temporiser / Différer la confrontation

ACCEPTER LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
Changer notre idéal
Recadrer, relativiser
Changer notre regard
Donner un **sens** ou une **valeur** différents
Réduire nos **attentes** ou **en faire le deuil**

REPLACER LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
ou la **compenser** par d'autres réalités plus satisfaisantes ou enrichissantes
Tirer profit de l'adversité pour **se dépasser**, apprendre

Réactions inadaptées
Dynamique négative

DÉTRUIRE LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
Contraindre
S'acharner
S'obstiner
Dénigrer / Écraser
Se radicaliser
Devenir fanatique ou violent

FUIR LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
La **dénier**
Démissionner
Méconnaître la réalité
Se déresponsabiliser
Incriminer autrui
Refaire pareil sans se remettre en cause

SUBIR LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
Se **résigner**
Se soumettre
Se poser en **victime**
Se sentir impuissant
Souffrir sans réagir
Ruminer sa frustration
Se lamenter

COMPENSER LA RÉALITÉ PROBLÉMATIQUE
par des **conduites risquées, addictives, (auto)destructrices**
Se défouler, glisser dans la frénésie, la boulimie, la **folie**, la **maladie**

Concept mis au point par Charles Brulhart et Jeanloup Muller Mars 2017

Les 4 positionnements face aux difficultés de la vie.

Une situation nous pose problème lorsque la réalité ne correspond pas à nos besoins, à nos attentes ou à nos idéaux : lorsque Réel ≠ Idéal

Cet écart génère un état de tension ou de stress dont la fonction est de mobiliser notre énergie et nos ressources en vue de régler le problème.

Cette tension se traduit concrètement par des émotions telles que colère, peur, tristesse etc.

Comment sortir de la situation problématique ?

Il y a 4 façons de réagir aux situations difficiles, de les gérer, de les contrôler, de réduire l'écart entre le Réel et l'Idéal, en vue de retrouver satisfaction et sérénité :

AFFRONTER ÉVITER ACCEPTER REBONDIR

A. L'AFFRONTMENT

Affronter consiste à modifier une réalité qui ne nous convient pas pour la rendre conforme à nos attentes. Notre société valorise ce positionnement.

Voici quelques questions utiles pour évaluer si la réaction d'affrontement et d'action est pertinente ou s'il faut en choisir une autre :

A1. Est-il indispensable de changer cette réalité ?

→ La frustration serait-elle supportable sans cela ?

A2. Est-il possible de changer cette réalité ?

→ Dans quelle mesure cela dépend-il de moi ?

→ Quel est mon pouvoir de décision et d'action ?

→ Ai-je les ressources et les compétences nécessaires ?

A3. Est-il avantageux de changer cette réalité ?

→ Quels sont les enjeux ?

→ Ce que je vais investir (coût, prix à payer, énergie dépensée) vaut-il la peine par rapport à ce que je vais obtenir (gain, effet positif, résultat obtenu) ?

A4. Cette action est-elle compatible avec mes valeurs ?

→ Suis-je en accord avec moi-même, avec mon éthique, avec mes croyances en agissant ainsi ?

B. L'ÉVITEMENT

Nous hésitons à choisir l'évitement car cette stratégie est souvent perçue comme une fuite, une faiblesse ou une lâcheté dans notre culture.

Pourtant, l'évitement peut se révéler efficace et économique, surtout lorsque l'affrontement n'est pas possible, ne vaut pas la peine ou ne permet pas d'obtenir les résultats escomptés. L'évitement peut même être vital en cas de grand danger.

L'animal, lui, lorsqu'il est en danger (relation prédateur-proie), choisit généralement la fuite et n'entre dans l'affrontement que dans trois cas de figure :

→ Quand il est **acculé** et n'a pas d'issue.

→ Quand il y a des **enjeux de survie** : protéger sa progéniture, sa nourriture ou son territoire.

→ Quand il est sûr d'être **le plus fort**.

C. L'ACCEPTATION

Quand nous ne pouvons ni changer ni éviter la réalité qui ne nous convient pas, une autre option s'offre à nous : l'accepter comme elle est.

Pour y parvenir, nous devons changer ou adapter nos idéaux, nos valeurs, nos attentes ou nos rêves, les redimensionner ou parfois en faire le deuil.

Nous pouvons aussi attribuer un sens différent à ce qui se passe, changer notre regard sur les choses, les recadrer ou en relativiser l'importance.

 Ne pas confondre **acceptation** et **résignation**.

Dans l'**acceptation**, on rétablit l'équilibre entre le Réel et l'Idéal et on retrouve la sérénité.

Dans la **résignation**, on conserve l'écart entre le Réel et l'Idéal, avec un mélange de frustration, d'impuissance voire d'amertume.

D. LE REBONDISSEMENT

Si nous ne pouvons ni changer ni éviter la réalité qui ne nous convient pas et que nous ne voulons pas l'accepter, nous pouvons encore rebondir :

→ En remplaçant la réalité frustrante par une autre réalité satisfaisante.

→ En trouvant des compensations ailleurs ou en investissant dans d'autres domaines porteurs de satisfaction ou de sérénité : activités physiques, artistiques, associatives, sociales, intellectuelles, spirituelles etc.

→ En sublimant l'adversité dans des activités créatives

→ En ne se laissant pas abattre par les événements de vie difficiles mais en tirant parti (ressort moral, résilience)

REMARQUE

Nous avons décrit ci-dessus 4 manières positives de se positionner face aux difficultés de la vie (partie verte du tableau au recto).

Mais ces 4 réactions comportent aussi des risques, des excès ou des dérives (partie rose du tableau). Elles peuvent se transformer en acharnement (affrontement négatif), démission (évitement négatif), résignation (acceptation négative) ou autodestruction (rebondissement négatif). Ce sont aussi des formes d'adaptation mais qui comportent souvent un prix élevé à payer, pour les personnes concernées ou leur entourage.

Voici enfin un proverbe tibétain à méditer :

« Si un problème a une solution, s'inquiéter ne sert à rien. Si un problème n'a pas de solution, s'inquiéter ne changera rien ».