

CHRISTELLE LACOUR

ILLUSTRATIONS DE NICOLAS VAN DE WALLE

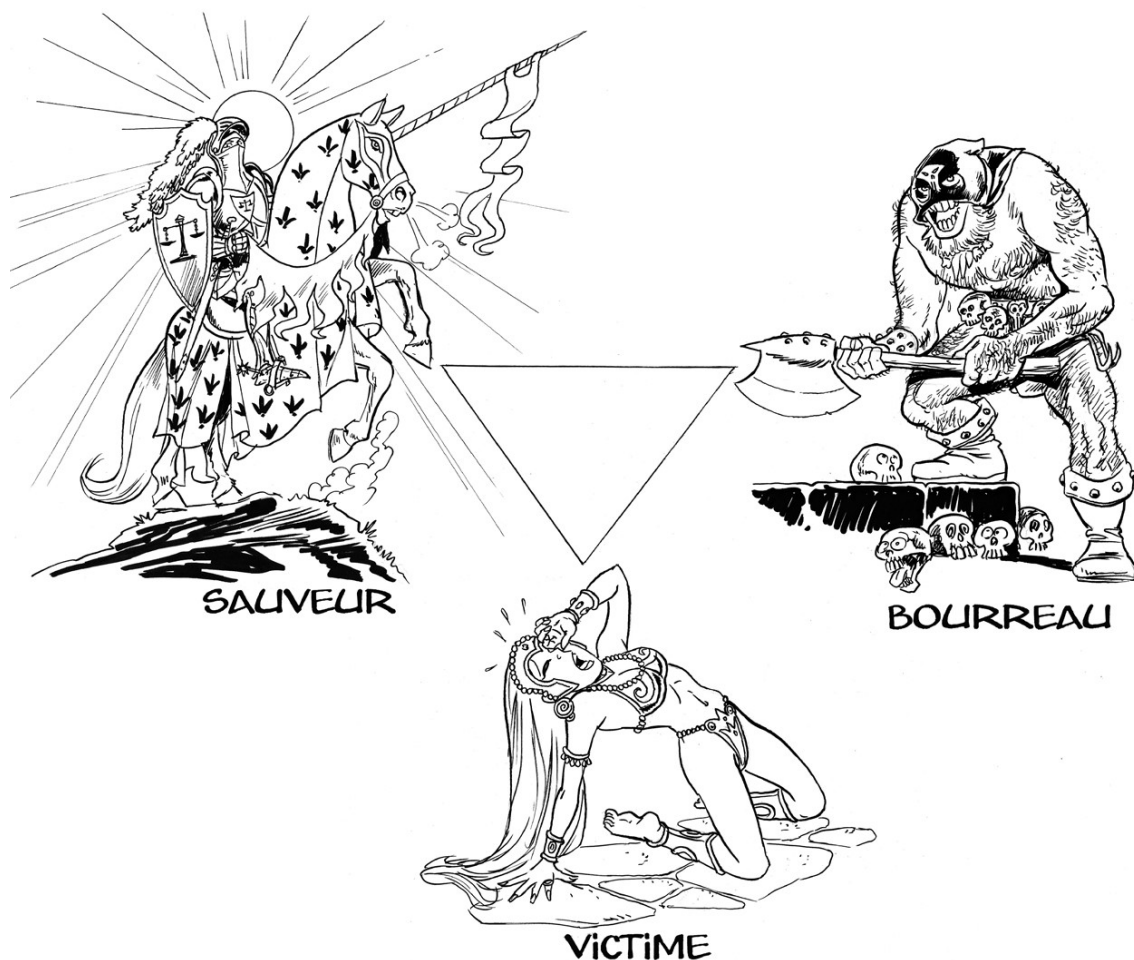
Marre de me laisser faire!

STOP À L'AGRESSIVITÉ ET AUX JEUX DE POUVOIR



Éditions
Sweetch

REPÉRER UN JEU DE POUVOIR



VICTIME, PERSÉCUTEUR ET SAUVEUR

Dans le **triangle dramatique**, Stephen Karpman (figure de l'analyse transactionnelle) décrit les rôles ou positions que nous jouons en boucle lorsque nos relations dysfonctionnent.

La position de la **victime** est celle que quelqu'un prend lorsqu'il se raconte qu'il est impuissant, qu'il n'a pas le choix, qu'il est forcé d'agir comme il le fait, que les autres l'y obligent. Pour maintenir cette position de « non choix », la victime doit trouver un responsable, un « méchant » (appelé « persécuteur » dans le triangle de Karpman) et un « gentil » qui tente de la sauver (le « sauveur »).

La position du **persécuteur** (aussi appelé « bourreau ») est le rôle endossé par celui ou celle que la victime estime être **à l'origine de son impuissance victimaire**. Il y a toujours moyen de dire que c'est de la faute de l'autre si l'on ne peut pas agir autrement : « C'est à cause de mon mari trop laxiste que je subis tout le stress de cette maison ! » ou « C'est parce que ma collègue est trop lente que je dois faire des heures supplémentaires... ».

Pour confirmer son statut victimaire, une personne impuissante doit appeler un **sauveur** au secours. Pour faire venir un sauveur à elle, une victime peut appeler à l'aide clairement ou de manière détournée. Par exemple, elle peut dire qu'elle est nulle dans telle tâche, bâcler, ne rien comprendre à ce qu'on lui demande de faire, médire à propos d'une personne qu'elle estime responsable de son mal-être, oublier de faire ce qu'elle s'était engagée à réaliser, ralentir, soupirer, se plaindre, s'effondrer devant l'ampleur d'une tâche... toutes ces stratégies ayant pour point commun d'amener l'autre à **faire à sa place**.

Parallèlement, la position du sauveur est haute et flatteuse puisqu'il imagine les questions et les réponses à la place de la victime et la **déresponsabilise de choisir/faire** ce qui lui convient : « Comme t'avais l'air mal à la réunion en parlant du client, je l'ai appelé pour toi. Comme ça, c'est fait et tu dois plus te tracasser. » Dans cette position, le sauveur sait ce qui est bon pour l'autre mieux que lui, il décide à sa place, il se culpabilise de ne pas pouvoir l'aider plus.

Pour **rester impuissante, une victime ne peut pas se laisser sauver**. Tout comme le sauveur ne peut rester dans son rôle d'indispensable à la survie de la victime que s'il ne l'aide pas véritablement à s'en sortir. Dans un jeu victime-sauveur, il ne faut donc pas que la victime s'en sorte (« Aide-moi, ne m'aide pas. » dit-elle au sauveur) ni que le sauveur l'y aide véritablement (« Suis mes

conseils, mais ne va pas mieux, donc reste une victime dépendante de moi.»). Il s'agit bien d'une **co-dépendance** puisque la victime dépend du sauveur, et le sauveur dépend du fait que la victime dépende de lui.

Xavier était persuadé que sa fille Florence était fragile et incapable de se débrouiller. Aux psychologues chargés de la thérapie de Florence, aux enseignants, aux amis, à la famille, Xavier racontait que sa fille était « hyper sensible » et qu'elle ne pouvait rien faire sans lui. Les rares fois où Florence se révoltait et tentait de prendre des initiatives, son père la critiquait et reprenait les choses en main pour « réparer ses erreurs ». À 18 ans, Florence a fugué. Elle a demandé son émancipation et a coupé les ponts avec son indispensable papa.

Dire oui et s'en plaindre, c'est se mettre typiquement dans la posture du sauveur qui s'est **sacrifié sur l'autel des désirs de l'autre** pour le rendre heureux. Si vous êtes dans cet état d'esprit, limiter votre aide revient à vous culpabiliser de rendre l'autre malheureux. Or, rendre l'autre heureux ou malheureux est un leurre total, ce qui fait de la **culpabilité** la marque d'une illusion de toute-puissance à changer l'autre pour le soulager de ses malheurs. Vous pouvez l'accompagner, mais vous n'avez pas le pouvoir de décider de son bonheur s'il ne consent pas à être heureux.

Mère de trois enfants de 10, 12 et 14 ans, Babou se plaint de n'avoir aucun moment pour elle et de tout faire dans la maison, y compris pour son mari. La même dynamique est installée au travail : Babou pallie les erreurs de ses collègues et compense les problèmes organisationnels en faisant des heures supplémentaires qu'elle ne trouve pas le temps de récupérer.

Après des années de culpabilité, Babou se retrouve si épuisée qu'elle se met en congé maladie et quitte son mari. Lors de la semaine où elle a la garde de ses enfants, Babou pète les plombs régulièrement parce que ses enfants sont des « assistés qui ne savent pas se prendre en charge ».

Pour continuer à (se) raconter qu'elle subit une situation terrible et rester impuissante, la victime doit s'inventer un « méchant » : le persécuteur. Une fois le coupable de son malheur désigné, la victime se venge en toute légitimité (« C'est lui qui a commencé! ») ou le fait payer à son entourage. Sa souffrance justifie sa vengeance : « Ben puisque c'est comme ça, je ne fais plus rien! ». La logique pourrait tenir dans ces mots : « **j'ai mal/tu m'as fait mal (bourreau), alors j'ai le droit de (te) faire mal** ». La victime devient alors « bourreau » dans l'interaction, d'où la notion de « jouer en boucle ».

Dans un jeu de pouvoir, l'agressivité peut également être implicitement adressée à l'autre à travers des **incitations à l'attaque**. Il s'agit d'attaques jouées sans être assumées, comme : les sourires en coin, les yeux levés au ciel, les rires moqueurs, les soupirs, les regards complices adressés à des alliés (signifiant par exemple : « Qu'il est con, celui-là! »), les coups de coude, l'invasion du territoire... qui peuvent amener l'autre à attaquer et vous autoriser à contre-attaquer en disant : « Je n'ai rien fait! » ou « C'est elle qui a commencé! ».

La **victime peut devenir** persécuteur du sauveur qui ne l'a pas aidé comme elle l'attendait ou dont elle a écouté les suggestions à tort : « J'aurais pas dû t'écouter, c'est pire maintenant! » ou « Arrête de me dire quoi faire, tu me fous la pression, j'étouffe! ». En restant dans l'impuissance à se laisser sauver ou en se laissant/faisant faire du mal, la victime prend ensuite une position toute-puissante, devenant **bourreau ou sauveur de son bourreau/sauveur**.

Et le **sauveur peut se transformer rapidement en persécuteur de la victime** qui ne s'est pas laissé aider et à cause de laquelle le

sauveur s'est mis dans une position sacrificielle : « je te sauve, je me sacrifie, c'est de ta faute, je suis victime de toi, tu vas payer ».

Il arrive que le **sauveur attaque le bourreau de la victime** (pour l'en sauver), ce qui provoque un changement de rôle, la victime pouvant s'improviser bourreau de son bourreau, bourreau de son sauveur ou sauveur de celui qui perd la bataille. Aussi, lorsque le sauveur attaque le persécuteur, celui-ci devient victime et se donne le droit de se venger et d'exploiter un sauveur.

Par ailleurs, le **bourreau peut se sentir coupable et se transformer en sauveur**. En la mettant en émotion, le persécuteur réalise qu'il a du pouvoir sur la victime : il sent qu'il est important pour elle, car n'importe quelle émotion vaut mieux pour un mammifère que l'indifférence mortelle (signe d'abandon dans la nature). Le « méchant » peut alors se transformer en sauveur et réparer/réconforter la victime du mal qu'il lui a fait.

C'est le cas de cette secrétaire dont l'amie comptable lui fait effectuer une série de tâches comptables alors que ce n'est pas son job. La secrétaire accepte, s'en retrouve débordée et médite sur son amie qui lui en demande trop, puis s'effondre en raison de la surcharge de travail. Dans cette scène rejouée régulièrement par ces « joueuses », l'amie comptable, prise de pitié pour la secrétaire, console son « amie » et reprend soudainement une partie du travail qui est le sien, faisant mine de la sauver de sa souffrance. Et après quelque temps, le jeu recommence...

Bref, pour se mettre dans la position fantasmagorique de la victime, il faut s'étiqueter comme impuissant, trouver un méchant persécuteur qui fait mal sans laisser le choix, et un gentil qui n'aide pas, voire aggrave la situation (le sauveur). C'est une illusion d'être soit sauveur, soit victime, soit persécuteur, car dans les jeux de pouvoir **nous jouons les trois rôles en boucle** :

- Une victime devient persécutrice quand elle se sent persécutée, et sauveuse quand elle se raconte qu'elle doit se sacrifier pour rendre l'autre heureux.
- Un persécuteur ne fait mal que parce qu'il se perçoit comme victime d'un autre persécuteur.
- En tant que victime, vous pouvez exploiter un sauveur. Ou vous transformer en sauveur pour secourir une victime supposée.
- Un sauveur se sacrifie pour le bien-être de la victime, donc il est lui-même dans une posture victimaire et peut muter en bourreau pour légitimer sa vengeance.

Solange vit avec son amie Félicia qui choisit systématiquement des compagnons infidèles et méprisants. Après une nouvelle rupture liée à la tromperie de son amoureux, Félicia s'est laissée aller en plaintes, en pleurs, en crises liées à l'abus d'alcool, se mettant en danger et se laissant sauver par Solange. Félicia finissait par agresser Solange en lui disant qu'elle ne la comprenait pas, qu'elle n'était pas là pour elle, ou simplement en lui lançant des piques quotidiennes. Le jeu a cessé lorsque Solange a décidé de ne plus se mêler des affaires de Félicia, de ne plus la sermonner ni la conseiller. Félicia a alors trouvé des ressources pour sortir de sa posture victimaire enragée.

COMMENT NE PAS ME LAISSER FAIRE ?



Comme l'illustre le triangle dramatique, vous n'êtes victime, persécuteur ou sauveur que **si vous vous sentez victime, persécuteur ou sauveur. Personne ne peut vous victimiser, vous blesser, ni décider pour vous sans votre consentement.** Pour sortir d'un jeu de pouvoir, il est nécessaire de ne pas donner à l'autre un pouvoir que vous êtes seul à détenir :

- Même si votre interlocuteur vous agresse (persécuteur), vous pouvez ne pas vous sentir dramatiquement agressé et impuissant face à son agression (victime).
- Ce n'est pas parce que l'autre joue au sauveur que vous êtes obligé le laisser décider à votre place, pour ensuite vous victimiser de son intervention.
- Lorsque votre vis-à-vis se positionne en victime blessée par votre attitude, vous avez le choix de refuser de vous laisser mettre dans le rôle du « méchant ».
- Si l'autre vous attribue le pouvoir de le sauver, vous êtes libre de vous mettre ou pas dans la peau de « celui qui sait et qui fait à sa place ».

Christel Petitcollin, maître praticien en programmation neuro-linguistique (PNL), évoque la façon dont nous nous laissons affecter par les propos de l'autre. Elle parle d'**appât** pour désigner le mot, la phrase ou l'attitude qui harponne le partenaire de jeu et déclenche une réponse automatique en touchant le point faible de l'interlocuteur, en le mettant en émotion. Il peut s'agir d'une phrase : « Eh ben y en a qui se la coulent douce, dis donc !? » Ou d'une attitude physique insupportable, comme un soupir en levant les yeux au ciel.

Ce qui vous « appâte » varie en fonction de votre vécu, des **points sensibles** qui vous rendent particulièrement vulnérable, susceptible, affecté. Dans tous les cas, c'est bien vous, en tant que

récepteur du message de l'autre, qui décidez s'il est recevable ou pas. L'émetteur n'a pas à déterminer comment vous vous sentez. Mais c'est encore à vous de choisir si vous informez le joueur (agresseur, sauveur ou victime) que ses actes sont inacceptables ou s'ils vous insupportent au point d'en faire un drame qui légitime votre vengeance.

Finalement, l'appât efficace se caractérise par la **réplique qui réveille vos blessures** existantes : ce qui vous est déjà insupportable chez vous, ce que vous n'aimez pas et qui se trouve éclairé sous le spot du joueur. En effet, nul besoin d'être aussi touché par des jugements que vous ne vous posez pas déjà sur vous-même en vous tourmentant... Vous pouvez trouver cela désagréable bien sûr ! Mais si vous en faites un drame, c'est qu'une partie de vous partage la perception du joueur.

Lorsque vous vous laissez appâter, vous envoyez une **réponse automatique** à votre interlocuteur. Cette réponse spontanée, irréfléchie, affective, est conditionnée par les réponses types que vous avez trouvées sous stress précédemment : attaquer, fuir, faire semblant de rien, esquiver par l'humour, prendre du recul, mettre vos limites de manière fluide, manipuler...

Pour ne pas plonger dans un jeu de pouvoir, il est donc nécessaire de **repérer quels mots, quels gestes, quelles actions vous appâtent au point que vous vous mettiez dans une position de victime impuissante, cherchant à la fois un coupable dont elle se vengerait et un sauveur dont elle réduirait le secours à néant.**

Sophie est la compagne de Firmin, dont le meilleur ami Jean était en couple avec Elsa. Au début de leur vie amoureuse, le couple Jean-Elsa filait le parfait amour. Après quelques mois, Elsa a commencé à se plaindre de l'égoïsme de Jean lors des repas qu'ils partageaient avec Sophie et Firmin. Elsa faisait preuve d'ironie lorsque Jean racontait ce qui lui faisait plaisir,

sous-entendait devant leurs amis qu'il ne faisait pas attention à elle, râlait silencieusement quand Jean tenait des propos qui la choquaient.

Elsa prenait également Sophie et Firmin à parti, leur demandant de désapprouver Jean dans ses choix ou faisant passer à travers eux des messages à Jean : « C'est quand même mieux quand Jean me demande de venir, hein?! Vous préférez quand je suis là, non? » Firmin a rapidement cessé de prêter attention aux jeux psychologiques d'Elsa, mais Sophie ne supportait pas l'idée qu'Elsa puisse la voir comme peu empathique face à sa souffrance. Pourtant Elsa ne contactait Sophie que pour lui demander des conseils pour se sortir de son désarroi en couple, conseils qu'elle ne suivait aucunement.

Appâtée par la détresse d'Elsa, Sophie a attendu des mois avant de se rebeller et de couper court aux manœuvres d'Elsa. Lors d'un souper entre les deux couples, Sophie a mis ses limites face à Elsa, qui s'est offusquée et a ensuite décidé de ne plus contacter Firmin et Sophie. Peu après ce souper désastreux, Jean a quant à lui rompu.

NE PAS ME LAISSER FAIRE SANS EN FAIRE UNE AFFAIRE !

Vous l'aurez compris, ne pas se laisser faire ne signifie pas : en faire toute une affaire ! Vous gagnerez en confort et en sérénité si :

- vous vous **plaignez d'une difficulté sans en faire une tragédie**, en acceptant votre impuissance **ou en retrouvant du pouvoir pour agir** (sans mettre tout entre les mains d'un persécuteur et d'un sauveur) ;
- vous faites **mal à l'autre en conscience** ;
- **vous refusez** que l'intention de faire mal vous soit prêtée, tout en ne dramatisant pas l'étiquette de « mauvais » que l'autre vous colle ;

- vous **aidez l'autre en assumant** les conséquences de votre intervention ou vous **limitez votre action** en gérant votre frustration de sentir l'autre frustré.

Si vous répondez toujours en mode automatique, vous ne vous donnez pas la possibilité d'**élargir votre champ de réactions**. Pas de doute : vous ne devez pas vous attendre à obtenir un résultat différent si vous agissez toujours de la même manière.

Les techniques de protection et de communication proposées dans la suite de cet ouvrage ont pour but de vous permettre de sortir d'un jeu de pouvoir **en dégonflant le drame** et en choisissant de multiples façons de répondre à votre entourage.

Même si les outils et les répliques proposés dans ce livre sont utilisés artificiellement, ils ont un effet direct et palpable. Vous avez intérêt à les utiliser avec des amis ou en famille, **dans des situations légèrement stressantes**, afin de vous les approprier pour y penser en cas de situations plus tendues.

L'idéal est de riposter **brièvement**. Quelques mots bien placés ont plus d'impact qu'une logorrhée interminable. Dans un contexte de tension, celui qui parle le plus est celui qui a le plus d'enjeux, donc le plus à perdre. Plus vous parlez, plus vous donnez à votre vis-à-vis de la matière à contrer. Même si l'autre s'affole et gesticule, le laisser parler (si c'est encore acceptable) reste un investissement. Une fois son laïus terminé, lui asséner quelques mots bien choisis lui donnera le coup de grâce.

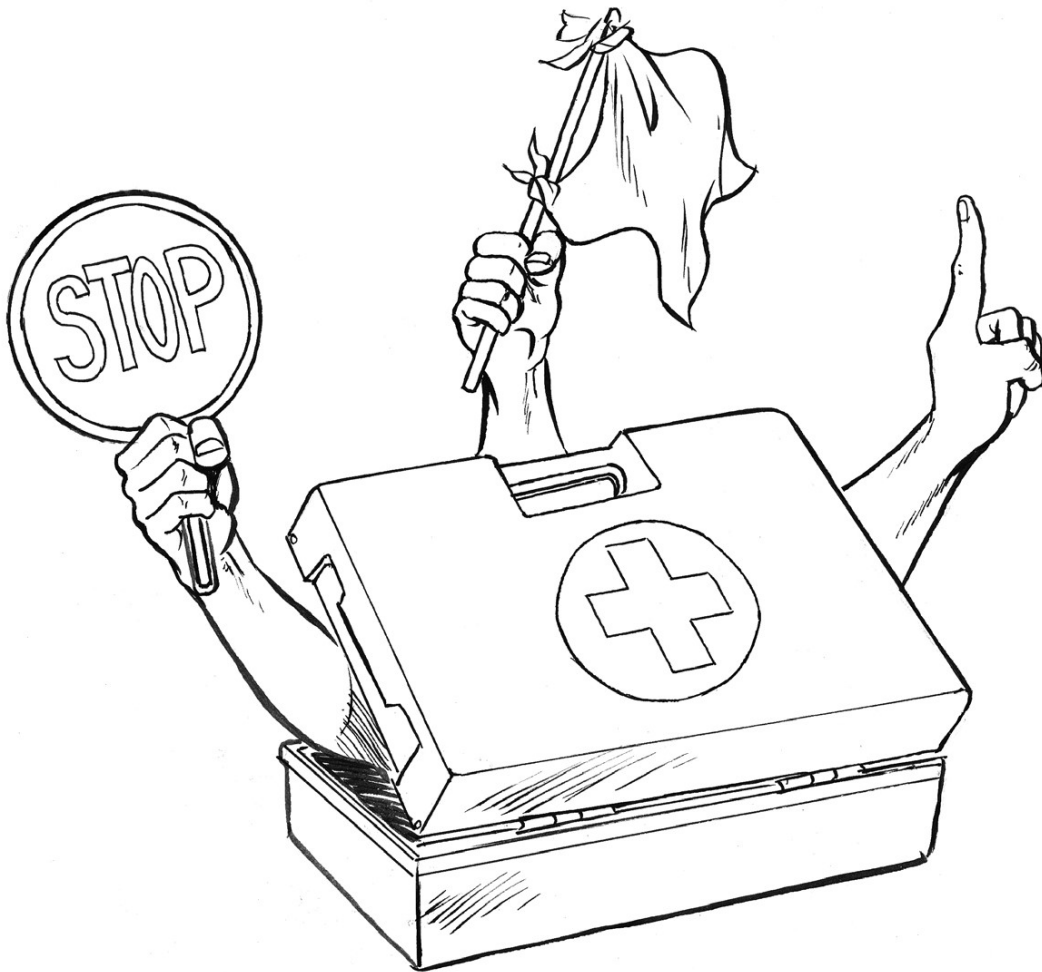
Les réactions pour « ne pas vous laisser faire » sont utilisables en cas d'**agression explicite ou de jeu de pouvoir dont la charge agressive est parfois implicite**. Au cas par cas et selon votre *feeling*, vous choisissez des réponses plus authentiques, voire empathiques, rétorquez avec détachement ou ironie, clarifiez ou stoppez l'autre, négociez ou esquivez.

Les ripostes abordées dans cet ouvrage sont :

- sincèrement émises dans l'intention d'apaiser les tensions ;
- ouvertement ou implicitement attaquantes, ce qui peut envenimer le jeu de pouvoir ou le stopper selon les cas ;
- apaisantes ou attaquantes pour un même type de réponse, en fonction des mots utilisés et du langage corporel qui les connote.

Les informations contenues dans la suite de cet ouvrage sont inspirées de formations suivies avec Jean Lerminiaux, Fabrice Charles, de sophrologie et de yoga. Les techniques de désamorçage de l'agressivité et des jeux de pouvoir sont notamment inspirées de lectures sur l'écoute active (Thomas Gordon), les techniques d'assertivité et de contre-manipulation (Chalvin & Barraï, Schuler, Thompson & Jenkins...). D'autres écrits sur la répartie ont inspiré ces astuces, notamment les livres de Guedj, Clodong, Gibbs, Gely, Adler & Krief, Blanc-Faugère.

STOPPER



La victime utilise des termes précis qui manifestent son impuissance à agir : « **Il faut...** », « Je dois... », « **J'ai pas le choix...** », « Je suis obligé... », « Je suis forcé... » sont autant de formules qui font la preuve qu'elle subit son choix et montrent qu'elle se sent (et pas qu'elle est) forcée à agir d'une manière qui ne lui convient pas.

Si vous êtes sensible à ces formulations et que vous bondissez au secours des victimes qui les énoncent, vous êtes peut-être aussi **réceptif aux signaux physiques de détresse**, tels que les mimiques de tristesse, les soupirs, l'abattement ou les pleurs.

Si tel est le cas, la démonstration que la victime fait de son **incapacité à s'en sortir** achèvera de vous faire plonger dans le rôle du sauveur, avec des plaintes répétées comme : « J'y arriverai jamais ! », « Je suis nulle ! », « Je suis pas capable ! », « Je suis débordé. »... Bref, tout ce qui rend la réussite impossible et qui amène à se faire prendre en charge par vous.

Même si ce rôle est valorisé socialement, le sauveur s'**interdit de déplaire** et s'obsède avec l'idée de rester **indispensable et irremplaçable**. Au fond, le sauveur gère **difficilement sa frustration face à la frustration de l'autre**.

Pour apprendre à lacer ses chaussures, il faut le faire une fois, puis une seconde, et ainsi de suite jusqu'à le faire de manière performante. C'est pareil pour tout : pour sortir de la position de victime, il est intéressant de **décider ce que l'on veut**, puis de trouver comment le rendre possible (au lieu d'impossible). La logique passe alors de « Je peux pas, donc je ne veux pas. » à « Je veux, donc je vois comment je peux, de quelle manière y arriver. »

Si vous cherchez des contre-arguments à chaque objection victimaire, observez bien le nombre de fois où la victime insau-

vable vous dit « **Oui, mais...** » : « Oui, mais je ne peux pas... », « Oui, mais c'est impossible... », « Oui, mais si je fais ça, ça n'ira pas, parce que... » Et là, réalisez que la victime, pour rester victime, ne doit pas s'en sortir et qu'elle vous met dans l'impuissance dans laquelle elle se met elle-même. Il s'agit d'un double message : « **Aide-moi, mais ne m'aide pas!** » ou encore « **J'voudrais bien, mais j'peux point!** ». Ce sont les actes qui comptent et pas les paroles : si elle réclame votre aide et la décline aussitôt, c'est pour entretenir votre impuissance commune.

Pour ne pas entrer dans le rôle du sauveur, il s'agit de ne **plus prendre la responsabilité de ce que l'autre vit**, de ne plus le prendre en charge, de refuser de le sauver à tout prix ou de se culpabiliser de ce qui lui arrive : « Rooh, j'ai mal au cœur pour elle, je peux pas lui dire ça, ça va l'achever... »

Pour ne pas entrer dans le jeu du sauveur, voici les questions de la **trousse de secours du sauveur** que vous pouvez vous poser si vous rendez service à quelqu'un (Claude Steiner). Plus vous répondez de « non » à ces questions, plus vous vous enfermez dans le rôle du sauveur :

1. L'autre me l'a-t-il demandé clairement ?

Dans tous les cas, la demande d'aide doit être clairement verbalisée par votre interlocuteur pour ne pas « faire à sa place » ni vous voir reprocher qu'il ne vous avait rien demandé.

2. Est-ce ma responsabilité, mon mandat ?

Si ce n'est pas votre rôle de l'aider, votre intervention est un abus de pouvoir.

3. Ai-je les compétences ?

Aider l'autre alors que vous n'avez pas l'expertise nécessaire rend votre intervention inefficace, voire dangereuse.

4. Ai-je envie de le faire ?

Si vous le faites avec lourdeur et frustration, vous vous victimisez de vous sacrifier.

5. L'autre réalise-t-il sa part d'action pour changer (50/50) ?

S'il se met en position d'assisté, l'autre vous laisse tout faire à sa place, tandis qu'il reste autonome s'il réalise une part de ce qui est à accomplir pour résoudre son problème.

Sortir du jeu de pouvoir, c'est passer de la dépendance à l'**autonomie**. Ce qui signe une **aide adaptée** est la manière dont l'aidé remercie : le **remerciement** doit être **modéré** et non ressembler à une louange dithyrambique du type « Sans toi, je n'y serais pas arrivée, je te suis redevable à vie !! » Si l'aide a reçu contrepartie et que l'autre a fait sa part, il ne doit rien.

Si vous vous sentez comme un **faiseur de miracles** plutôt que catalyseur de changement, vous gardez l'image du sauveur. En réalité, vous pouvez laisser l'autre se débrouiller sans nostalgie, puisque son autonomie est supposée être votre objectif premier.

Aussi, l'**offre d'aide doit être cadrée dans le contenu et dans le temps**. Si après le laps de temps établi, la situation de l'autre n'a **pas évolué, c'est que l'aide n'est pas adaptée**, voire qu'elle entretient ou aggrave le problème.

Prenons un exemple concret raconté par Francesca. Le bureau de Francesca fait face à celui de sa collègue Leslie. Leslie passe beaucoup de temps à soupirer et dit régulièrement, les bras ballants : « Aaaaah, ça marche pas, j'en peux plus de ce truc ! J'arrive à rien ! » Francesca répond au moindre soupir en lui réexpliquant en boucle comment utiliser un logiciel et en faisant son travail pour elle. Ce faisant, il y a peu de chances que Francesca ait la paix au travail. Voici les réponses aux questions de la trousse de secours du sauveur de Francesca :

1. *Leslie me l'a-t-elle demandé clairement ?*
Non. Elle soupire et se plaint.
2. *Est-ce ma responsabilité, mon mandat ?*
Non, c'est son job, pas le mien. Ou alors si elle a des problèmes, c'est à son supérieur de l'aider à les régler.
3. *Ai-je les compétences ?*
Oui, en partie.
4. *Ai-je envie de le faire ?*
Non, j'ai du travail à revendre !
5. *Leslie réalise-t-elle sa part d'action pour changer (50/50) ?*
Non, elle me laisse faire tout ce qu'elle dit qu'elle ne parvient pas à comprendre.

N'oubliez pas que **sauveur et victime sont les deux faces de la même pièce**. Si vous jouez les sauveurs, vous finirez par vous en plaindre : « Je dois l'aider, j'ai pas le choix ! J'en peux plus. Je ne prends plus de temps pour moi, j'en fais trop... Mais je suis obligé ! »

Pour rendre une victime responsable de sa vie, plutôt que de se sentir responsable d'elle à sa place, il est important de :

- **refuser de répondre à une envie non formulée**, vérifier si l'autre est demandeur de votre intervention ou l'inviter à énoncer son souhait ;
- limiter votre aide à ce qui fait partie de votre rôle, votre **mandat**, votre fonction ;
- n'intervenir que dans la mesure de vos **compétences** ;
- n'accepter que si vous avez l'**élan** de le faire ;
- laisser l'autre ou lui signifier de **faire sa part** pour résoudre sa difficulté : « Je veux bien relire un peu ce que tu as écrit, mais tu gères le suivi client. »

Dans l'exemple de Leslie, alias Dame Soupir, Francesca a mis son bureau plus loin pour ne plus autant voir et entendre les appels au secours de sa collègue. Du coup, Francesca était moins tentée de succomber à la tentation de la «sauver». Elle n'a plus proposé son aide sans demande explicite de la part de Leslie. Et elle a limité son intervention. Ce qui comme par magie a fait diminuer les plaintes de Dame Soupir et l'a amenée à faire davantage son travail, plus vite et mieux.

✓ ADAPTÉ POUR

- Refuser de jouer au sauveur.
- Limiter votre aide à ce pour quoi l'autre est demandeur.
- Rendre l'autre responsable de ses choix.
- Laisser l'interlocuteur accomplir au moins une partie des actions à mettre en place pour atteindre son but.
- Ne proposer votre intervention que si elle cadre avec votre envie, votre rôle et vos compétences.

👁️ VIGILANCE

Dans tous les cas, il est nécessaire de :

- **refuser de décider pour l'autre** : « Je ne déciderai pas pour toi. Mais je peux te donner mon avis. » ;
- vous **départir de la place du méchant** ou de la mauvaise : « Tu dis que c'est pas cool de te laisser tomber. Je ne suis pas d'accord, mais tu le prends comme tu veux... » ;
- **accepter l'impuissance** dans laquelle la victime vous met : « Je suis démuni. Aucune des solutions que je t'ai proposées ne te convient. Je ne peux rien faire pour toi, visiblement. » ;
- vous **distancier** en cas de plainte répétée : limiter les contacts, moins répondre, voire partir.

Vous pouvez **refuser la forme** que le joueur utilise pour faire mal ou pour faire passer un message qui, sur le fond, pourrait être recevable. Avec des phrases simples et courtes (en appuyant sur les mots), vous exprimez votre désagrément :

- « Pourquoi dis-tu ce genre de choses ? C'est inacceptable. »
- « Je refuse que tu me parles comme ça ! »
- « T'as pas le droit de me dire que je suis la pire des... »
- « Je comprends que tu sois en colère, mais ta manière de l'exprimer ne me convient pas. »
- « Je refuse que tu me parles sur ce ton. »
- « J'accepte les critiques constructives, mais tu n'as pas le droit de m'insulter. »
- « Je reconnais que j'ai commis une erreur. Cela ne te donne pas le droit de me dire ça. »
- « Je ne suis pas d'accord que tu me dises que j'aurais dû faire... »
- « Je trouve certains de tes mots trop dramatiques : "catastrophe", "horrible", "à vomir"... »
- « Je n'aime pas quand ça se passe comme ça. »
- « Tes propos me mettent mal à l'aise. »
- « Je n'apprécie pas quand tu me donnes des ordres ! »

Si l'autre **instrumentalise le rire en vous faisant passer pour un rabat-joie** (« T'es pas drôle », « Super, je vois que tu as de l'humour ! » ou « C'est pas grave, c'est pour rire ! »), vous pouvez lui rétorquer :

- « C'est pour rire OK, mais moi ça me fait pas rire. »
- « Je peux pas te laisser dire ça ! »
- « Ce que tu dis ne mérite pas de réponse. »

- « J'ai pas d'humour, tu trouves ? Ben pour moi, c'est pas de l'humour. J'aime pas. »
- « Y a une différence entre faire de l'humour et blaguer pour me faire chier. »
- « Tu veux me faire réagir ? Objectif atteint. J'ai franchement l'impression que ça t'amuse encore plus que je le prenne mal, que je sois "susceptible" comme tu dis... »
- « Je suis pas drôle, si tu veux... Parfois, je n'ai pas envie d'être drôle. »
- « C'est pas GRAVE, mais pour moi, c'est important. »
- « Tu fais toujours ce genre de blague, alors que tu sais que ça m'énerve ! »
- « Ça te fait marrer, mais maintenant tu ne peux pas ignorer que ça me vexé. Alors, assume le fait que je ne sois pas content... »
- « Je vais quand même pas me justifier sur le fait que je n'ai pas envie que tu blagues là-dessus ?! Je n'apprécie pas, un point c'est tout. C'est suffisant comme raison. »
- « Ce qui m'ennuie, c'est pas que tu sois fâché sur moi. C'est le fait que tu me critiques comme ça. Pas envie de savoir que tu penses ça de moi ! »

Vous pouvez **spécifier ce dont vous avez besoin, en proposant une solution**. Ce qui vous met en position proactive et non en posture de victime. Bien sûr, vous n'êtes pas certain d'obtenir ce que vous demandez, mais c'est encore moins envisageable si vous ne proposez rien. Si vous n'avez pas envie de négocier, vous pouvez aussi formuler une exigence claire et ferme :

- « Pour la prochaine fois, peux-tu me dire ça en privé plutôt que devant tout le monde ? »
- « Tu me le redis sans lever la voix et on en parle ? »

- « Je préférerais que tu me le dises avec plus de diplomatie : par exemple en me disant ce qui t'ennuie plutôt que de me traiter de... »
- « Tu m'as traité de... Ne le fais plus jamais ! »
- « Je ne veux plus que ça se reproduise ! »
- « Si tu veux te plaindre, je préfère que tu le fasses auprès de la personne concernée. »
- « Je te propose de me parler autrement, sinon tu verras bien ce qui se passera. »
- « Je t'invite à te calmer. Ou t'assumeras les conséquences. »
- « Quand tu as quelque chose à me dire, s'il te plaît, dis-le directement et clairement, parce que là c'est juste désagréable ! »
- « Quand tu me dis ce que tu penses que je dois faire, je t'en prie, ne le dis qu'une seule fois. Je l'entends. Je n'ai pas envie que tu te répètes... »

✓ ADAPTÉ POUR

- Refuser la forme utilisée.
- Faire prendre conscience de l'impact désagréable du message reçu.
- Amorcer une négociation pour dialoguer de manière plus respectueuse.
- Demander ou exiger fermement que la forme utilisée par l'interlocuteur change.

👁️ VIGILANCE

Il est possible que le joueur récalcitrant ne soit pas sensible aux limites exprimées clairement. Les lui expliciter peut tout de même vous soulager, en attendant de recourir à d'autres stratégies mettant des limites à l'attitude néfaste de votre vis-à-vis.

Une façon de refuser la critique, la plainte ou le jugement de l'autre consiste à lui exprimer votre **désaccord sur le fond** et pas uniquement sur la manière dont il s'adresse à vous. La contre-argumentation est plus longue, plus détaillée que dans la technique du Justement :

- « Je ne pense pas comme toi... »
- « Quand on ne sait pas, on peut toujours se l'imaginer. Mais en réalité... »
- « C'est trop facile ! Voici ce qu'il en est... »
- « J'ai une autre opinion... »
- « Je ne suis pas d'accord, parce que... »
- « À chacun son style. Mon style à moi, c'est... »
- « Chacun ses goûts. Personnellement, je préfère... »
- « C'est ton opinion et sache que je la respecte. La mienne est différente... »
- « C'est ce que tu penses et tu en as le droit. Mon avis est différent... »
- « Mon expérience me fait dire que... »
- « Tu penses ce que tu veux. Mais moi je pense que... »
- « On n'est pas du même avis visiblement. J'estime que... »

La formule « **sauf que...** » aide à dire facilement non à l'interlocuteur. Peu de mots suffisent, car plus vous parlez, plus le récepteur de vos propos a de mots à contrer :

- « Sauf que ton avis, je m'en passe. »
- « Sauf que je n'ai pas envie de changer. »
- « Sauf que je préfère rester comme ça, plutôt que... »
- « Sauf que je ne peux rien faire pour t'aider. »

« Nous avons fait une médiation et cela n'a pas fonctionné » expliquait un jour Linda, responsable d'une équipe de vingt personnes, à son Conseil d'administration. Quentin, membre de l'équipe invité au Conseil d'administration, lui a rétorqué : « Je ne peux pas être d'accord avec toi Linda. Tu as parlé avec Nanou, mais ce n'était pas une médiation, puisque tu es partie prenante dans le conflit qui vous oppose... »

ADAPTÉ POUR

- Contre-argumenter quand l'autre souligne un défaut ou un manque chez vous.
- Faire valoir votre vision des choses.
- Inviter l'agresseur, la victime ou le sauveur à se remettre en question.

VIGILANCE

Tout comme les autres techniques qui consistent à mettre ses limites, le joueur peut décider de ne pas se remettre en question. Pour vous sentir soulagé de vous être exprimé, et cela même si cela n'a pas d'impact direct sur les échanges, vous pouvez expliquer votre point de vue plutôt que de vous justifier.

Vous « **just-ifier** » signifie convaincre l'interlocuteur que votre propos est « juste ». En vous justifiant, vous cherchez l'approbation à travers des mimiques d'inquiétude ou des expressions telles que « Tu comprends ? », « T'es d'accord avec moi ? » ou encore « J'ai raison, tu vois ? ».

Pour **expliquer** votre point de vue, vous pouvez dire ce qui ne vous convient pas ou ce qui lui conviendrait, tout en acceptant la frustration que l'autre reste en désaccord avec vous et vous désapprouve. Les mêmes mots peuvent être employés aussi bien pour expliquer que pour justifier. Mais lorsque vous expliquez,

vous donnez une information, ce qui se traduit par une voix, un langage corporel plus assurés. Votre détermination laisse alors peu de place à la peur d'être blâmé. Informer votre vis-à-vis de votre opinion sans vous justifier vous évitera de vérifier si l'autre est d'accord avec vous, ou vous permettra au moins d'accepter plus facilement qu'il ne soit pas convaincu.

UN POINT C'EST TOUT

Ne pas négocier consiste à **dire, avec le plus de tact possible, que vous refusez** de partager la vision ou de répondre au souhait de l'autre sans vous justifier : « Je suis vraiment désolée d'avoir à te dire non, surtout que tu sais que c'est difficile pour moi, mais je ne veux pas aller à cette sortie samedi soir. »

Répondre en mode « Un point c'est tout », c'est dire non sans expliquer pourquoi :

- « Non, je suis navré. »
- « Pas maintenant. »
- « Ce n'est pas possible. »
- « Non, je ne peux pas m'engager. »
- « Non, je ne m'impliquerai pas cette fois-ci. »
- « C'est non. »

Certains spécialistes de la « nonologie » préconisent que le **premier mot à dire soit « non »** avant toute autre considération. Ce « non » prononcé de suite permet à l'autre de comprendre directement et clairement que vous n'êtes pas OK avec ce qu'il vous propose ou impose.

Les mêmes spécialistes conseillent de :

- ne pas s'excuser (« Désolé ! »), estimant que vous n'avez pas à vous culpabiliser de dire « non » ;
- ne pas vous plaindre, ni vous mettre en victime à l'idée de devoir dire non à l'autre ;
- ne pas expliquer quoi que ce soit.

Emilie Dix cite d'ailleurs à ce propos la Reine Victoria qui aurait un jour dit à son fils : « **Never complain, never explain.** » (ne jamais se plaindre, ne jamais expliquer).

Face à sa compagne qui a tendance à demander pourquoi son mari lui dit non, Fabrice a fini par cesser de se justifier : « Parce que j'ai envie de dire non. C'est une bonne raison. La meilleure qui soit. »

ADAPTÉ POUR

- Dire non en coupant la discussion.
- Refuser de vous justifier.

VIGILANCE

Si la relation a de l'importance, il sera peut-être nécessaire de revenir vers l'autre à un moment donné pour expliquer (sans justifier) votre limite, surtout s'il la dépasse à répétition.

Pour négocier avec l'interlocuteur, vous devez comprendre ce qu'il veut concrètement avant de vous positionner. Les questions de clarification du « Kesta ? » permettent de clarifier l'éventuelle solution qui conviendrait à votre vis-à-vis.

Si vous souhaitez **refuser partiellement** ce que l'autre attend de vous, vous devez mettre des conditions précises à votre acceptation, spécifier les éléments de la demande que vous êtes OK de combler et ceux sur lesquels il y a une restriction en raison de vos limites personnelles :

- « Je veux bien..., à condition que... »
- « Je suis d'accord pour..., mais... »
- « J'accepte de..., si... »

Appelée la technique du « Oui, mais... », cette méthode met la balle dans le camp du joueur en proposant un compromis, en marchandant sur un mode donnant-donnant ou **win-win**. Le « Oui, mais... » suggéré ici n'est pas victimaire ou plaintif (« Oui, mais je n'y arriverai jamais ! ») : il s'agit d'adresser un « oui » partiel à l'autre.

Pour préciser les actions que vous êtes d'accord de réaliser et celles que vous refusez ou attendez de l'autre, il est primordial de respecter le **QQOQ : Qui fait Quoi, Où et Quand ?** Plus vous êtes explicite sur ce qui est OK et KO de dire ou de faire, plus vous avez de chances que la proposition soit acceptée et mise en place.

Marguerite, la voisine octogénaire d'Estelle, avait tendance à lui demander d'innombrables services en raison de son « âge avancé » et de sa difficulté à se déplacer : les courses, la garde du chat pendant ses dialyses, la lecture du courrier devenant illisible aux yeux de Marguerite... N'en pouvant plus, Estelle a mis des contours aux demandes de sa voisine :

- *« Je veux bien m'occuper de votre chat, mais uniquement quand je suis rentrée du travail. »*
- *« Je suis d'accord de faire vos courses, du moment que vous me donnez votre liste de produits au plus tard le vendredi parce que je vais au magasin le samedi. Si vous me la donnez plus tard, ce sera pour le samedi suivant. »*
- *« Pour votre courrier, je veux bien vous le scanner et le photocopier en plus grand, mais je ne souhaite plus le lire. »*

ADAPTÉ POUR

- Proposer un compromis.
- Tenir compte des souhaits de chacun.
- Préciser ce qui est concrètement possible de faire pour satisfaire l'interlocuteur.

VIGILANCE

Pour négocier, il faut être deux. Si votre interlocuteur n'est pas enclin à marchander ou replonge dans un jeu de pouvoir victime-bourreau-sauveur, vous pouvez recourir à d'autres formes de « stop » clairs et puissants.

Si votre interlocuteur demande ou exige de vous quelque chose que vous n'êtes pas prêt à offrir, vous pouvez proposer une solution qui ne vous engage pas.

Pour ne pas vous impliquer dans la solution choisie, voici deux formules standards :

- « Je comprends que tu aies besoin de..., mais je ne peux pas. Par contre, tu pourrais... »
- « Je comprends que vous ayez envie de..., mais je ne veux pas. Par contre, il est possible de... »

L'intention est d'offrir votre compréhension par rapport au souhait et aux préoccupations de l'autre, d'exprimer votre refus et de suggérer une action qui ne vous engage pas.

Dans l'exemple de Marguerite et Estelle, Marguerite a accepté que son chat soit soigné lorsqu'Estelle rentrait du travail. Mais l'octogénaire a refusé que les courses ne soient faites qu'une fois par semaine et que son courrier soit photocopié en agrandi. Estelle a alors proposé :

- *« Vous pouvez commander vos courses sur le site... ? Ou demander à votre fils de les faire, même s'il habite loin ? Vos courses vous seront livrées chez vous au moment qui vous arrange. »*
- *« Il existe des loupes spéciales pour les malvoyants. Cela vous permettrait de lire distinctement votre courrier. »*

✓ ADAPTÉ POUR

- Tenir compte des souhaits de chacun.
- Proposer une alternative à la demande ou exigence de l'autre.
- Refuser de prendre en charge la difficulté de l'interlocuteur.

Si le joueur vous culpabilise en se plaignant que vous ne faites pas ce qu'il faut pour qu'il se sente bien, d'autres techniques de contre-manipulation sont pertinentes, notamment les pirouettes humoristiques, la contre-attaque ou le ferme refus du chantage affectif.

DISQUE RAYÉ

Lorsque l'autre insiste lourdement malgré votre souhait qu'il arrête, vous pouvez pratiquer le disque rayé en répétant votre limite en boucle de manière très concise. Vous énoncez **clairement et poliment votre refus, puis fermement, et enfin catégoriquement.**

Certains auteurs conseillent de répéter votre « non » en devenant **de plus en plus doux et courtois**, montrant ainsi une maîtrise de vous-même, signe que vous n'êtes pas ébranlé dans votre position.

Quelques exemples de phrases types :

- « J'entends bien ce que vous dites, mais je ne suis pas intéressé. »
- « Non, ce n'est pas possible. »
- « Non, pas ce soir. »
- « Je suis fatiguée, non. »
- « Non, je ne suis pas d'accord ! »
- « Comme je viens de te le dire, c'est non. »
- « Je t'ai dit non. »

Dans l'immense majorité des cas, le demandeur accepte votre refus après trois ou quatre essais successifs, car il comprend que vous ne flancherez pas. Le plus difficile reste de garder le cap sans culpabiliser, sans vous trouver égoïste et sans perdre vos moyens sous le coup de la colère.

Une alternative consiste à dire **la même chose avec de moins en moins de mots** et en étant **de plus en plus calme** :

- « Non ce n'est pas possible pour moi. »
- « Non pas possible. »
- « Pas possible. »
- « Non. »

Vous pouvez terminer par un **hochement de tête silencieux de gauche à droite** et un **regard fixe** pour ne plus répondre à la persistance de l'autre.

S'il s'agit de **refuser une critique ou une plainte**, le même principe s'applique : dire « non » au message de l'agresseur ou de la victime, puis raccourcir votre refus à chaque répétition :

- « Non je ne suis pas d'accord avec ta critique. Je ne suis pas responsable de ça. »
- « Je suis pas responsable. »
- « Pas d'accord. »
- « Stop. »

☑ ADAPTÉ POUR

- Stopper la lourde insistance de l'autre.
- Ne plus argumenter pour faire valoir votre position.

👁 VIGILANCE

Naturellement, il arrive que votre vis-à-vis ne lâche pas prise. À l'impossible nul n'est tenu : rester en présence d'une personne qui insiste lourdement ne permettra pas que cela s'arrête ! Dans ce cas, il est nécessaire de stopper toute discussion, voire de partir, de ne plus répondre à ses messages ou de raccrocher, comme la technique du Discunon le suggère plus loin.

Si des règles ou des lois existent à propos de la manière de communiquer, vous pouvez y faire référence, le cadre servant de tiers sécurisant entre les membres d'un groupe (lois sur la discrimination, règles concernant le harcèlement, règlement de la maison ou de l'entreprise...). En cas de transgression d'une règle, votre agresseur devra assumer les conséquences de ses actes.

Tout ce qui fait **tiers sort du face-à-face dangereux**. Vous pouvez faire appel à :

- un **témoin** : « Tu veux bien te mettre à côté de moi, comme ça s'il m'en lâche encore, tu seras là... » ;
- le **responsable** du groupe : « Monsieur, je voudrais terminer ce que je disais... » ;
- une **règle** concernant la manière de se parler : « Je vous rappelle qu'en réunion, on parle chacun à son tour. » ;
- le **groupe** : « Ah vous aussi vous trouvez que je suis lourd ? » ; « Vous en pensez quoi de ce qu'elle raconte sur moi ? » ; ou « Vous dites quelque chose là, s'il vous plaît ? » ;
- des **normes** ou l'ambiance du groupe : « Dans notre groupe, on rigole ensemble, mais on se moque pas pour faire mal. Donc t'arrêtes ça tout de suite ! » ;
- un **écrit** : « Je peux te retrouver le message où tu me dis que tu ne me demanderas plus de faire ton boulot à ta place. Tu veux ? » ;
- une **anecdote**, une histoire ou un témoignage raconté : « Tu sais, j'ai entendu parler d'un gars qui gérait tellement tout dans son ménage, qu'il a fini en épuisement total et que sa femme a dû tout reprendre en main (...). »

Faire appel aux témoins peut consister à :

- demander à un allié d'être présent ou s'en **rapprocher** ;
- le **regarder** pour appeler **au secours** ;

- le **regarder avec complicité** pour recevoir des signes de réassurance, d'affection et d'approbation ;
- lui **demander** explicitement son concours : « T'en penses quoi, toi ? » ou « Mais qu'est-ce que tu veux répondre à ça ? » ;
- **explicitement la perception de l'allié** lorsqu'il fronce les sourcils, hausse les épaules, souffle bruyamment pour marquer son désaccord : « T'as pas l'air d'accord, toi, hein ? ! » ; « Toi aussi, tu trouves ça ridicule ? ! » ou « Ben oui, t'as raison, on s'en fout de c'qu'elle raconte ! »

En réponse à une moquerie qui l'a blessée, Éliisa a eu recours aux témoins en s'adressant à eux, comme si l'agresseur était absent : « Euh, vous croyez qu'il m'aime bien ? À mon avis oui, mais il sait pas comment me le dire... » Les témoins ont ri ou souri, ce qui a arrêté le moqueur dans son élan.

☑ ADAPTÉ POUR

- Sortir du face-à-face qui augmente la tension.
- Chercher secours quand vous êtes démuni et impuissant.
- Passer d'une interaction personnelle à une interaction groupale.
- Vous protéger en faisant appel à d'autres personnes ou des éléments tiers pour réguler la communication.

👁 VIGILANCE

Faire appel à un tiers est parfois perçu comme un signe de lâcheté et de faiblesse. Cette réponse est particulièrement pertinente lorsque vous ne trouvez pas d'issue à votre problème, si vous vous sentez harcelé, quand aucun dialogue avec l'agresseur n'est possible. Avec ceux dont le déficit d'empathie est important, il est nécessaire de faire appel à des tiers régulièrement.

Qu'il les valide ou pas, l'agresseur, le sauveur ou la victime invétéré(e) devra, pour rester apprécié(e), se plier aux normes implicites du groupe en matière de communication. Encore faut-il que ces normes soient explicitées dans le discours de ses membres ou dans un règlement.

Le groupe de témoins reste, après vous, le plus grand levier de maintien ou d'arrêt de propos inacceptables. Les témoins sont « spect-acteurs » et encouragent ou découragent l'agressivité selon qu'ils décident : d'en (sou)rire ou d'acquiescer (approbation), de la nier (absence de désapprobation), de la contrer (refus explicite).

Si l'échange n'est pas possible sous une forme qui vous convient, vous devez signifier clairement et simplement que la **discussion se termine, puis partir** (vous éloigner, puis tourner le dos), plutôt que de rester pour entendre la suite :

- « Je refuse que tu me parles comme ça, je n'aime pas ça, nous continuerons la discussion à un autre moment ! »
- « Tu as raison, c'est important ! Il faut qu'on en parle. On se voit demain ? »
- « J'arrête d'en parler avec toi pour le moment. »
- « Après cette remarque, je souhaite interrompre la conversation. »
- « N'en parlons plus, c'est préférable. »
- « Je ne suis pas d'accord d'en parler comme ça. On en rediscute plus tard, quand nous serons plus calmes. »
- « Bon, je t'ai dit que je ne voulais plus en parler et tu continues. Maintenant je te préviens, je vais raccrocher. Salut. »

Quand la relation est suffisamment bonne ou que l'audience est une alliée, vous pouvez **faire semblant de partir** en disant : « Bon, ben sympa, je crois que j'vais y aller. Salut les gars ! » Vous simulez de la colère (en la surjouant un peu comme dans la technique Chokè), faites mine de vous en aller en vous retournant ou en vous levant. Mais vous ne partez pas vraiment. Le but est de faire comprendre physiquement votre souhait de ne plus entendre les propos de l'agresseur, de la victime ou du sauveur.

Enfin, si les jeux de pouvoir se produisent depuis longtemps, que vous vous sentez agressé et qu'aucun changement n'apparaît, la solution peut être de mettre un terme à la relation pour assurer votre sécurité. Ou d'**éviter au maximum le joueur** s'il est impossible de ne plus le côtoyer. Il est important de toujours mettre en

balance les possibles conséquences immédiates avec les effets à long terme de ce genre de décision.

Certaines histoires d'amour et d'amitié commencent dans une grande complicité liée aux vannes partagées. Paradoxalement, elles se terminent souvent à cause de ces piques, dont la charge agressive n'est ni explicitée, ni régulée. L'accumulation des rancœurs entre amoureux ou amis signe généralement la fin de leur relation, parfois dans une grande **explosion dramatique qui fait ressortir l'ensemble des désaccords non réglés progressivement.**

☑ ADAPTÉ POUR

- Refuser la discussion en raison de la tension émotionnelle importante.
- Souligner l'intérêt de communiquer avec davantage de respect et de calme.
- Postposer l'échange.
- Prendre du recul et vous protéger.

👁 VIGILANCE

Le repli est stratégique, lorsque la tension émotionnelle est si importante qu'aucune discussion constructive ne semble possible. Vouloir percer l'abcès à tout prix tout de suite est parfois contre-productif, car les parties en conflit ne sont pas dans de bonnes dispositions pour se comprendre.

Par contre, vous replier systématiquement en refusant tout échange ne permet pas de régler vos différends. Un désaccord mis sous couvercle ne disparaît pas. Il est source de nombreuses tensions dont l'accumulation finit par abîmer la relation au lieu de la soigner. Le challenge est de vous replier au bon moment dans une discussion houleuse et de revenir au moment opportun, quand cha-

cun est plus relax pour en reparler. Mais attention à ne pas « faire semblant de rien » trop souvent en vous disant qu'« on ne va plus en parler, c'est passé ». En rediscuter au moins un peu aide à dissiper les malentendus, à évacuer les tensions et à resserrer les liens, ce qui est un bel investissement pour la suite de la relation.

RÉFÉRENCES

- Adler B. & Krief S., (2014), *Et si je répondais du tac au tac! Les secrets de la répartie*, Paris, Eyrolles.
- Blanc-Faugère C., (2019), *Maîtrisez l'art de la répartie! Dix clés incontournables pour vous affirmer avec succès*, Paris, Leduc.s.
- Chalvin D. & Barraïis D., (2008), *Affirmez-vous au quotidien*, Issy-les-Moulineaux, ESF.
- Charles F., (2013), *Formation en Cohérence Somato Psychique®*, Namur.
- Clodong O., (2015), *Le meilleur des réparties pour moucher les emmerdeurs, les cons, les prétentieux et autres ennuyeux. Et toc!*, Paris, Mille et une nuits.
- Cuddy A., (2016), *Montrez-leur qui vous êtes. Modifier votre attitude corporelle pour atteindre vos rêves*, Paris, Marabout.
- Ekman P., (2007), *Emotions Revealed: Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life*, New-York, Owl Books.
- Fradin J. & Lefrançois C., (2014), *Thérapie neurocognitive et comportementale. Prise en charge neurocomportementale des troubles psychologiques et psychiatriques*, Louvain-la-Neuve, De Boeck Supérieur.
- Gely C., (2019), *Savoir répondre du tac au tac. Répartie, discours, interview...*, Levallois-Perret, StudyramaPro.
- Gibbs B., (2010), *Love is Greater than Hate*, Safety Harbor, Brooks Gibbs Communication.
- Gordon T., (2011), *Relations efficaces*, Vanves, Marabout.

- Guedj J.-P., (2018), *Les cinq règles d'or pour avoir de la répartie*, Paris, Larousse Pratique.
- Karpman S., (2017), *Le Triangle dramatique. Comment passer de la manipulation à la compassion et au bien-être relationnel*, Paris, InterÉditions.
- Lerminiaux J., (2013), *Image mentale et fantasme*, Wavre, Clin d'œil.
- Petitcollin C., (2011), *Victime, sauveur ou bourreau : comment sortir du piège?*, Genève, Jouvence.
- Schuler E., (1997), *Comment s'affirmer? L'assertivité au quotidien*, Paris, Éditions d'Organisation.
- Servan-Schreiber D., (2003), *Guérir le stress, l'anxiété et la dépression sans médicaments ni psychanalyse*. Paris, Robert Laffont.
- Sinigaglia C., (2007), *Les neurones miroirs*, Paris, Odile Jacob.
- Steiner C., (1995), *L'autre face du pouvoir*. Paris, Desclée de Brouwer.
- Thompson G. & Jenkins J., (2017), *Verbal Judo. The Gentle Art of Persuasion*, New-York, William Morrow Paperbacks.