



Respect • Solidarité • Gaieté

## COMMUNICATION

# Distinguer l'agressivité de la violence & développer une communication relationnelle positive



---

# Les différentes émotions

## La peur

**État émotionnel stressant** : des situations de menaces ou de danger physique ou psychologique nous mettent dans un état émotionnel spécifique, souvent accompagné de réactions physiologiques : tremblement, sueur, maux de ventre ou d'estomac, accélération du pouls. Cet état est normal et même positif lorsqu'il nous conduit à réagir en évitant ou en surmontant ce danger. En revanche lorsque la peur est la conséquence de phobies ou d'un état chronique d'anxiété sans objet, elle prend un tour pathologique.

**Axe de transformation** : *développer la sécurité et l'envie de connaître pour mieux se comprendre et accueillir l'autre avec confiance.*

## La culpabilité

**Sentiment plus ou moins diffus de commettre une faute.** Nécessaire à toute vie sociale mais parfois douloureux et contraignant, le sentiment de culpabilité est l'impression de ne pas être juste, d'avoir, en fantasme ou réellement, enfreint un tabou, de nourrir un désir défendu, d'avoir eu un comportement coupable face à telle personne ou telle situation. Il en naît une forte angoisse et une tendance à l'autoaccusation.

**Axe de transformation** : *réfléchir à la limite de sa responsabilité dans la situation pour sortir du statut de victime et devenir acteur de ses choix.*

## La honte

La honte est une sensation interne d'être complètement diminué ou insuffisant en tant que personne. C'est un jugement que l'on porte sur soi-même. Un moment de honte peut constituer une humiliation si douloureuse et profonde que l'on se sent dépouillé de sa propre dignité, exposé dans une incapacité totale, mauvais ou passible de rejet. Un sentiment omniprésent de honte se traduit par l'idée continue que l'on est fondamentalement mauvais, plein de défauts, indigne, pas vraiment valable en tant qu'être humain.

*(Définition de la honte par Fossum et Mason)*

**Axe de transformation** : *se donner de la valeur et prendre la mesure du pouvoir que je donne aux regards de l'autre sur soi. Retrouver une juste place à travers une relation en confiance et dans le respect.*

## La colère

La colère est une émotion simple qui traduit l'insatisfaction. Elle est vécue à l'égard de ce qu'on identifie, à tort ou à raison, comme étant "responsable" de notre frustration. On éprouve donc de la colère envers "l'obstacle" à notre satisfaction.

**Axe de transformation** : *identifier sa stratégie de régulation de la frustration et canaliser son énergie au service de la saine agressivité. Distinguer le factuel du subjectif.*

---

# Les différentes émotions :

## L'agressivité

L'agressivité est la manifestation de la tendance à nuire à autrui, que ce soit de façon réelle, imaginaire ou symbolique. Il faut distinguer les deux aspects que sont l'expression pulsionnelle et la mobilisation en vue d'une intention.

Si, dans le langage courant, l'agressivité est synonyme de violence, brutalité, voire hostilité pour son côté péjoratif, ce terme peut également être synonyme de combativité, pugnacité, mordant, pour désigner un individu tourné vers l'extérieur essayant de s'affirmer.

*« Agressivity » traduit l'agressivité dans son sens négatif commun alors que « Agressiveness » fait référence à une agressivité positive et serait synonyme de combativité.*

### Quelles sont les caractéristiques de l'agressivité ?

- C'est une attitude destinée à nuire personnellement à une autre personne ou à soi-même.
- Le lien avec l'autre n'est jamais rompu.
- Le « visage de l'autre » existe encore, il reste présent chez l'agresseur durant tout le conflit.
- L'autre, après le conflit, redeviendra un interlocuteur avec qui la coexistence est possible.

---

# Les différentes émotions :

## La violence

La violence (*du latin vis : force, vigueur, caractère de ce qui est indomptable*) est une force brutale qu'un être impose à un autre ou à d'autres, pouvant aller jusqu'à la contrainte exercée par l'intimidation et la terreur.

Il y a lieu de distinguer agressivité et violence.

La violence est du registre de l'instinct de survie. L'activité vers laquelle tend la pulsion n'est pas de nuire à l'autre mais de survivre. Le seul but recherché concerne la sécurité du sujet et peu importe pour ce sujet, dans l'instant de la violence, du dégât fait à l'autre.

### Quelles sont les caractéristiques de la violence ?

- C'est une attitude destinée à détruire l'autre personne ou à soi-même : Il y a passage à l'acte\*.
- Le lien avec l'autre est rompu.
- Le « visage de l'autre » est nié, il n'existe plus ni dans la relation, ni dans le lien.
- La coexistence n'est plus possible après un passage à l'acte, cela détruit le lien de confiance.

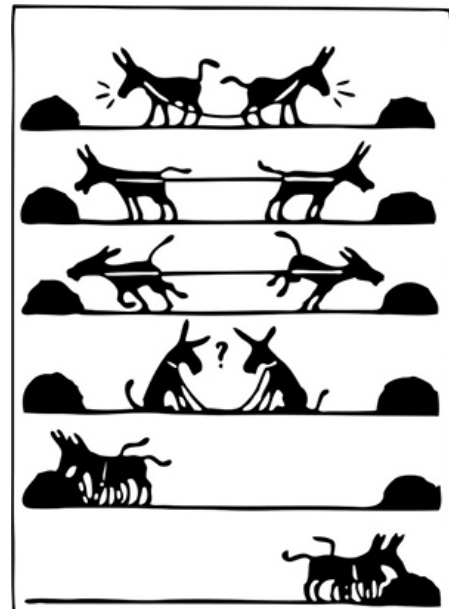
\* **Le passage à l'acte implique que la personne ne pense plus. Elle disjoncte, devient folle, explose.** Dans l'impossibilité d'avoir mis des mots sur l'expérience, dans l'impossibilité de pouvoir en jouer, de pouvoir l'imaginer, elle est la proie violente d'une réalité non maîtrisable « comme folie temporaire d'un sujet aliéné dans un comportement explosif ». Il y a un court-circuit de la pensée par l'acte qui fait sens. L'acte vient nommer ce qui ne peut se dire autrement. Tout se passe comme si la personne n'était pas impliquée lors de son acte destructeur, comme « si elle était hors jeu ». Elle préserve sa propre vie en détruisant celle de l'autre. Dans le face à face, il n'y a pas d'alternative, ce qui veut dire qu'il ne saurait y avoir de place pour l'autre puisque c'est soi-même qui doit vivre. C'est le retour aux formes archaïques de la barbarie. La violence est une parole sans voix.

---

# Faire face et répondre à l'agressivité & la violence

## Réponses à l'agressivité

- Evidemment **ne pas répondre par de l'agressivité**, qui ne ferait qu'envenimer les choses. Si c'est pertinent, donner acte à la personne que l'on voit qu'elle est mécontente et que l'on comprend la raison de sa colère.
- **Répondre tranquillement**, mais en évitant une nonchalance ostentatoire qui voudrait dire « regardez comme moi je sais rester calme. ».
- **Prendre conscience de ce que la personne agressive est en train d'éviter** : en général, de gérer un sentiment désagréable ou inconnu, comme l'inquiétude, la jalousie etc.
- **Il est plus approprié d'être dans l'action**, au lieu de simplement parler avec une personne agressive. Proposer des solutions ou des possibilités de réponses ou d'actions à mener.
- **Développer votre empathie**, et demandez vous si vous ne seriez pas dans le même état. Une réponse positive devrait vous permettre de trouver rapidement une conduite à tenir pertinente.
- **Soyez clairs et tenez-vous à ce que vous avez annoncé**. Les gens sont souvent agressifs parce qu'ils n'ont pas en face d'eux une limite nette.
- **Ne confondez pas agressivité et violence, ni agressivité et colère**.



**COOPERATION**

## Réponses à la violence

- **Restaurer une relation d'adulte à adulte** : mettre l'individu en face d'adultes qui savent gérer leur violence dans la vie quotidienne, afin de ne pas se laisser emporter par ses propres émotions.
- **faire entendre très fortement l'interdit de faire du mal à l'autre**. La violence est un appel à la Loi : l'homme a besoin de normes, d'objectifs, de repères, de sens donnés à sa vie. Il est essentiel de nommer les limites au-delà desquelles il ne doit pas s'engager car il a besoin d'entendre ces interdits. Poser une limite et nommer le cadre de l'établissement.
- **Transformer l'absence de dialogue en restaurant l'écoute** : la violence supprime toute possibilité de dialogue : restaurer un minimum d'échange qui permettra d'envisager des solutions.
- **Introduire la médiation** : à partir du moment où le sujet ne peut plus trouver de limites, où il perd la possibilité de se protéger lui-même, l'une des façons de sortir de cette situation est d'introduire un tiers dans la relation.
- **Connaître ses limites de compétences et demander de l'aide** : faire le lien avec un supérieur afin de restaurer un cadre hiérarchique plus contenant.

# FICHE OUTIL



## LA COMMUNICATION baromètre d'évaluation



l'identité à 360°

Outil de compréhension et d'action sur les relations interpersonnelles

