

S'entendre avec quelqu'un qui ne nous entend pas



Lucie Legault
llegaut@asstsas.qc.ca

Quoi qu'on fasse, quoi qu'on dise, rien ne convient face à une personne au profil narcissique. Savoir neutraliser le rapport de force et préserver notre santé mentale sont deux enjeux qui demandent toute notre attention quand nous traitons avec une telle personne dans une situation de travail. Cet article présente une synthèse des messages clés et des outils concrets proposés par la psychologue Colette Verret, lors d'un webinaire organisé par l'ASSTSAS.

D'entrée de jeu, Colette Verret apporte une précision importante : « Nous sommes tous un peu narcissiques, mais il y a une différence entre un désir de reconnaissance et de valorisation de soi dans nos relations aux autres et un besoin insatiable d'être au centre de l'attention ».

La personne au profil narcissique séduit par sa réussite, sa confiance et son intelligence tout autant qu'elle irrite et frustre par son arrogance, sa condescendance et par son sentiment d'avoir tous les droits. « De loin, elle peut paraître équilibrée, sûre d'elle, voire pleine d'esprit. Pourtant, elle a la capacité, en un clin d'œil, de faire s'effondrer le monde autour de nous, de nous mettre en larmes ou de nous faire douter de nous-même », résume Colette Verret.

La reconnaissance sociale ou l'envie des autres sert de moteur aux personnes au profil narcissique. Elles recher-

chent souvent des postes qui leur permettent un statut social notable et leur donnent le pouvoir de contrôler les autres. Leur capacité à écouter, à prendre en considération et à comprendre les autres est limitée, voire inexistante. Or, une personne incapable d'empathie aura tendance à traiter les autres comme des objets plutôt que comme des êtres humains.

En y portant attention, nous pouvons observer certains effets de la présence d'une personne au profil narcissique dans notre entourage, par exemple : devenir obsédé par cette personne et passer beaucoup de temps à en parler, se sentir continuellement dans l'insécurité et le doute ou, encore, remarquer la présence de nombreuses tensions dans l'environnement. La cohésion d'équipe et le climat de travail peuvent ainsi se détériorer. Ces personnes sont habiles à créer des rumeurs et à semer la zizanie autour d'elles.



Fondatrice et présidente des Consultants Verret, Colette Verret est psychologue.

Elle agit à titre de conseillère organisationnelle et fournit des formations sur mesure pour le personnel des organismes publics et privés, dans les grandes et petites entreprises ainsi que les municipalités. Ses interventions, qu'elles soient sous forme de conférence, de formation, de *coaching*, de conseil, se situent dans le domaine de la santé et de la sécurité du travail et celui des communications.

coletteverret@gmail.com

Les différents profils narcissiques

Selon Marie-France Hirigoyen¹, il en existe trois principaux types.

LE NARCISSIQUE GRANDIOSE OU MÉGALOMANE

Ce profil a un besoin excessif d'être admiré. Il réclame une attention constante qui l'amène à tout faire pour devenir le point de mire. Dans sa dimension positive, ce profil peut générer de grands créateurs, mais ils sont égocentriques. Quand les choses ne vont pas comme il veut, ce profil accuse tout le monde – sauf lui. Vous ne l'entendrez jamais dire qu'il s'est trompé ; c'est le système, la direction de l'hôpital, le monde entier qui lui sont hostiles et qui ne reconnaissent pas ses qualités exceptionnelles.



Le narcissique mégalomane a des fantasmes de grandeur et de succès.

LE NARCISSIQUE VULNÉRABLE

Il a en commun avec le profil du « grandiose » des fantasmes de réussite et de succès. Il accorde une importance exagérée à la reconnaissance. Il est hypersensible à la critique, dépendant du regard des autres et de la valorisation extérieure. Chez ce profil, la présence d'émotions négatives domine (honte, doute face à ses capacités). Face à une situation difficile pour son ego, il aura tendance à avoir des réactions dépressives ou, si l'humiliation est trop grande, il peut chercher à se venger. Se sentant comme une « coquille vide », il déploie beaucoup d'énergie pour éviter que les autres ne s'en rendent compte. La plupart du temps, cette personne travaille très fort pour être reconnue.

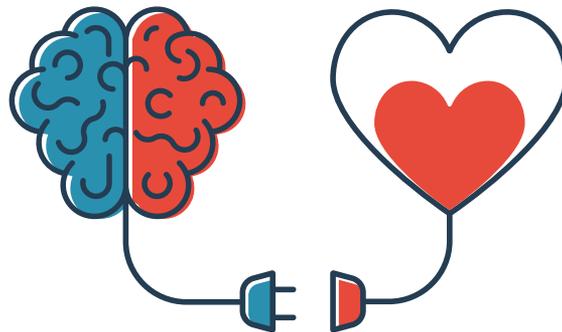


Le narcissique vulnérable accorde une importance exagérée à la reconnaissance.

LE NARCISSIQUE PERVERS

À la survalorisation de soi (composante narcissique) s'il s'ajoute un besoin de destruction de l'autre (composante perverse), on se trouve alors face à un profil narcissique de type pervers. Ce profil est le plus toxique des trois.

Le harcèlement psychologique ou l'intimidation sont souvent le fait d'un pervers narcissique. La personne manœuvre dans le but de dominer l'autre, de le contrôler, de le maîtriser, de l'empêcher de s'épanouir, d'avoir une autonomie et une pensée propres.



Le narcissique pervers est déconnecté de ses émotions.

Quel genre d'interlocuteur êtes-vous ?

Face à la manipulation d'un membre de votre équipe ou face aux reproches de votre supérieur, avez-vous le réflexe de dissimuler vos sentiments et de faire ce qu'on vous dit de faire ? Avez-vous tendance à éviter la confrontation et à avoir ce genre de pensées ?

- L'autre devrait savoir que son comportement est déplacé.
- Je ne veux pas faire de la peine à l'autre.
- Ai-je le droit de dire à l'autre que je n'apprécie pas son comportement ?
- Je redoute les éventuelles conséquences.
- J'ai peur que mon agressivité ne ressorte.

Face à une confrontation négative, avez-vous tendance à tout garder pour vous jusqu'à l'explosion, en vous disant que l'autre l'a bien cherchée et en pensant faire preuve de détermination ? Rappelez-vous que l'une des stratégies d'une personne au profil narcissique est de pousser l'autre à la faute en créant de la confusion et en le dévalorisant de façon répétitive.

Notre façon de réagir à un comportement inapproprié, voire abusif, est souvent révélatrice de nos expériences passées, de nos conditionnements, de nos modes relationnels appris de manière consciente ou inconsciente².

La personne au profil narcissique séduit par sa réussite, sa confiance et son intelligence tout autant qu'elle irrite et frustre par son arrogance, sa condescendance et par son sentiment d'avoir tous les droits.

Des astuces

Face à une personnalité narcissique, il est possible de conserver son calme et son estime de soi. Dans une interaction avec une personne au profil narcissique, il est souhaitable de renoncer à certains comportements.

- **Entrer en compétition** (rangez votre ego ; vous n'avez pas besoin d'être aimé et apprécié par tout le monde)
- **Se moquer d'elle** (cela peut provoquer colère et vengeance, car cette personne vit pour être admirée et ce n'est pas à prendre à la légère)
- **S'acheter ses bonnes grâces** (le narcissique estime les personnes pour leurs qualités intrinsèques : compétences, charisme, succès et richesse)
- **S'attendre à un retour d'ascenseur** (ce profil ne donne pas, il manipule. Ne vous attendez pas à de la reconnaissance ou à de la gratitude)

En contrepartie, voici des stratégies gagnantes à mettre de l'avant.

- **Montrez votre approbation** chaque fois que vous pouvez le faire de façon sincère
- **Appliquez la règle VER** (« Je te vois, je t'entends, je te reconnais »). En d'autres termes, demeurez respectueux et appréciatif. « Ces personnes sont des êtres humains avec un passé de détresse, qui ont par ailleurs développé des comportements de survie inadéquats », dira madame Verret
- **Respectez scrupuleusement** les usages et les formes
- **Ne faites que les commentaires** indispensables et soyez très précis. Décrivez les faits
- **Soyez discret sur vos propres réussites** et privilèges. Pratiquez la carte de l'humilité
- **Fixez les limites** par rapport à ce qui est acceptable pour vous. N'acceptez pas l'inacceptable
- **N'accordez aucune faveur** que vous ne pourrez pas renouveler
- **Portez attention aux gestes** posés par la personne. Cela nécessite comme posture d'être très calme et détendu tout en demeurant vigilant
- **Questionnez au lieu d'affirmer.** Ça ne donne rien de vous défendre, retournez-lui plutôt la pression

- **Utilisez une approche positive.** Commencez par le complimenter, par parler de quelque chose de positif chez lui. Ce profil s'en nourrit. Par exemple : « J'aime beaucoup la proposition que tu fais. Pour ce point, par contre, j'aimerais que l'on puisse en discuter... »
- **Pratiquez l'aïkido verbal** : lorsqu'il y a une attaque que vous choisissez de ne pas laisser passer, bloquez l'impact, commencez par l'absorber puis positionnez-vous. Vous pourriez répliquer comme suit : « Tu sais, les goûts ne sont pas à discuter. Tu as le droit à ton opinion, bien que je ne la partage pas. »
- **Démêlez le vrai du faux** et soyez votre propre allié. Faites attention à votre discours intérieur et donnez-vous des mots clés et des stratégies pour diminuer votre tension, par exemple « Je fais une pause pour réfléchir. J'ai de bonnes raisons d'être en colère, mais je n'ai pas besoin de devenir ma colère. Je peux écrire dans un carnet l'événement et mes sentiments, parler à un collègue, écouter de la musique, aller au gym, chanter, méditer, prendre un bain, un bon massage, faire des projets de voyage, etc. »

Choisir pour soi

Les personnes au profil narcissique nous apportent quelque chose de positif parce qu'elles nous obligent à nous choisir, selon Colette Verret. Peut-être vous dites-vous simplement : « Qu'il aille au diable ! Je n'ai pas à me laisser traiter de cette façon, j'abandonne. » Parfois, la relation avec un narcissique est tellement usante que la meilleure chose pour soi-même est d'en fixer les limites, voire d'y mettre un terme. On peut se sentir blessé par son comportement au point de ne plus trouver la force ni le désir d'effectuer ce voyage vers soi et vers l'autre. Et c'est très bien ! Aucune décision n'est entièrement bonne ou entièrement mauvaise : il n'y a que des choix, avec leurs conséquences. Faire ce choix « pour soi », et non « contre l'autre », est la posture que recommande Colette Verret. ■

RÉFÉRENCES

1. Hirigoyen, M.-F. (2019). *Les Narcisses : ils ont pris le pouvoir*. La Découverte.
2. Pachter, B. (2016). *Le pouvoir de la confrontation positive. Faire face aux conflits sans faire l'autruche ni la serpillère*. Marabout.