Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Poser ses limites avec les gens difficiles

La plupart de nos interactions se déroulent sans heurt. Cependant, dans une situation où quelqu’un transgresse nos limites personnelles et ne respecte pas les règles de la courtoisie élémentaire, nous sommes souvent déconcertés, pour ne pas dire effrayés.



L’aptitude à déceler les personnes difficiles et à composer efficacement avec elles relève d’une compétence hautement spécialisée. Or, si nous parvenons à le faire, nous serons vraiment en mesure de mieux comprendre les autres et de mieux travailler avec eux.

Des conseils pratiques

Les personnes hostiles et agressives sont parfois très intimidantes. Elles outrepassent nos limites personnelles et tentent de s’imposer par la force. Le tableau ci-dessous présente trois types répandus de personnes hostiles ou agressives ainsi que des stratégies permettant de transiger efficacement avec chaque type de personne.

Les types	Les comportements habituels	Des stratégies de communication efficace
Le char d’assaut	Cette personne monte à l’assaut; elle est blessante, brusque, intimidante et dominatrice; elle attaque souvent les comportements et les caractéristiques personnelles de chacun.	• Donnez-lui le temps de se calmer. • Ne vous souciez pas de la politesse; intervenez comme vous le pouvez. • Attirez son attention en disant son nom, en vous asseyant ou en vous levant délibérément. • Regardez-la dans les yeux. • Demandez-lui de s’asseoir. Cela l’aidera à se concentrer et à perdre un peu la maîtrise de la situation. • Énoncez vos opinions avec force. • Ne discutez pas ce qu’elle dit et n’essayez pas de l’interrompre. • Soyez prêt à vous montrer amical.
Le tireur embusqué	Le tireur embusqué procède de manière indirecte; il attaque en formulant des critiques et utilise des insinuations, des taquineries méchantes et des remarques blessantes sous couvert d’amitié; il	• Débusquez-le. Ne vous laissez pas intimider par les conventions sociales.

	exploite les contraintes sociales pour se protéger, tout en lançant des attaques.	• Offrez-lui autre chose qu'un débat ouvert. • Ne vous arrêtez pas à son point de vue. • Passez à autre chose et essayez de résoudre la question. • Prévenez ce genre de comportement en organisant des réunions de résolution de problèmes à intervalles réguliers. • Si vous êtes témoin de ce genre de situation, ne vous en mêlez pas, mais exigez que ce comportement cesse en votre présence.
L'explosif	Cette personne est caractérisée par des accès de colère; elle se maîtrise à peine; souvent, elle se sent physiquement ou psychologiquement menacée; elle est portée à réagir avec colère, puis à jeter le blâme ou à exprimer des soupçons.	• Donnez-lui le temps de se calmer. • Si elle ne se calme pas, interrompez son accès de colère par une expression neutre, par exemple, « Assez! » • Montrez-lui que vous la prenez au sérieux. • Si possible, prenez un moment de répit; emmenez-la à l'écart pour avoir une conversation privée. Tentez de découvrir les véritables motifs de son comportement agressif.

Souvenez-vous que la première étape permettant de composer avec une personne difficile consiste à maîtriser la seule personne sur laquelle vous êtes en mesure d'agir, c'est-à-dire vous-même. Par conséquent :

- Apprenez à discerner la violation de vos limites, à la comprendre et à la contrer.
- Reconnaissez que certaines personnes encouragent un comportement difficile chez les autres.
- Maîtrisez vos propres émotions et réagissez avec sang-froid pour éviter de reproduire le comportement problématique.
- Indiquez calmement ce qui vous dérange dans le comportement inapproprié.
- Faites évoluer la conversation de la discorde à l'accord mutuel.
- Au besoin, demandez l'aide d'une autre personne pour faire respecter vos limites.

Si vous parvenez à reconnaître les méthodes que ces gens utilisent, vous comprendrez mieux comment transiger avec eux de façon productive et vous réussirez mieux à faire respecter vos limites personnelles avec intégrité.

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d'information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.