10 FACONS DE

DÉSAMORCER LES ATTAQUES VERBALES

Propos sexistes, racistes, homophobes... Pas facile de trouver la parade pour faire baisser ou taire l'agressivité. Entre confrontation carrée, show en public et effet de surprise, ne laissez pas des inconnus, relations ou collègues salir votre intégrité.

Marie-Madeleine Sève

NOS EXPERTS



Sandrine Meyfret sociologueconseil, coach et fondatrice du cabinet Alomey



Anne Morel Van Hyfte comédienne, directrice artistique de la compagnie Sans titre et formatrice à l'autodéfense verbale

S'autoriser à se défendre

"Qu'est-ce que j'ai donc fait ?" Notre premier réflexe consiste souvent à nous remettre en question, à rechercher l'erreur que nous aurions pu commettre et qui légitimerait les remarques déplacées à notre égard. « Chacun doit se protéger, martèle Anne Morel Van Hyfte, formatrice à l'autodéfense verbale. Quand on vous marche sur les pieds, vous dites "Aïe", indiquant ainsi une agression. Face à des insultes, c'est pareil. Vous avez le droit et le devoir de signaler l'agression – même involontaire – à l'agresseur. » Pas question, donc, de culpabiliser. Et même si vous êtes fautif, est-ce que cela autorise l'autre à vous dénigrer ? Ainsi, Marie, qui s'était trompée de voiture quand elle prit le train Toulouse-Paris. a-t-elle été traitée d'"abrutie" par le voyageur qui voulait récupérer illico son siège. À quoi elle répondit : "Je vous rends votre place, j'ai mal lu mon numéro de voiture, mais ceci ne mérite pas des paroles désobligeantes."

User du "retour à l'envoyeur"

"Mais vous êtes féministes?", lança ironiquement l'un des membres du conseil scientifique d'une université à la responsable de laboratoire qui défendait, soutenue par sa collègue, leur projet de recherches. La cheffe rétorqua. "Très intéressant comme question, pourriezvous nous définir ce qu'est le féminisme pour que l'on parte sur les mêmes bases ?" Silence. Elle put continuer à exposer son projet. La technique du retour à l'envoyeur s'avère très efficace, à condition de rester zen. « En obligeant l'autre à repréciser le vocabulaire qu'il emploie, vous rendez visible le sexisme, l'homophobie, le racisme sousjacent, explique Anne Morel Van Hyfte. Et en entrant ainsi en relation avec lui, vous faites baisser son niveau d'agressivité. » Par anticipation, dressez une petite liste des phrases antimissiles: "Qu'entends-tu par-là?", "Qu'est-ce que tu veux dire ?", "Comment vois-tu les choses ?"...

Faire preuve de courtoisie Le procédé

désarçonne, comme le raconte Valérie. Voulant sortir du RER. alors que des ados étaient assis sur les marches sans en bouger, ricanant "T'es trop grosse pour passer!" elle les moucha poliment: "Bonjour Messieurs, grosse ou pas, j'ai besoin de passer et les escaliers ne sont pas des chaises. Merci !" Bousculé dans une queue au supermarché ou insulté en voiture, avec des diatribes pas trop violentes, jouez l'excès de politesse, avec un brin d'ironie, préconise Sandrine Meyfret, coach. Exemples: "Ah merci beaucoup, Monsieur, je suis contente de vous avoir rencontré", ou "l'ai bien fait de me lever ce matin, Madame, cela m'a permis de faire votre connaissance". Généralement, ça calme.





petites folies" Il s'agit d'aller à fond dans le nosens. Faites des choses folles, illogiques. Telle Marianne, 50 ans, sans cesse "chahutée" à son travail par ses pairs masculins, goguenards. Un jour, elle se lève soudain, fait le tour de sa chaise et se rassoit, puis s'adresse à un collègue "Michel, toi qui es assis à côté de moi que penses-tu de mon analyse?" Nul ne pipe mot. Ayant par deux fois créé l'attention — l'action et l'interpellation –, elle fut enfin écoutée. Songez aussi à chanter, à réciter un extrait de poème ou à sortir une citation connue. « Vous compliquez le scénario de l'agresseur, son cerveau ne comprend plus, explique Anne-Morel Van Hyfte. Il va se creuser la tête pour trouver l'auteur, le lien avec la situation. Vous devenez une proie trop difficile. » Préparez des ritournelles ou maximes décalées (alea jacta est, la nuit tous les chats sont gris...) aptes à sécher l'autre sur place. À connaître par cœur!

Oser des



L'idée consiste à éviter de donner prise à l'autre en lui montrant que vous n'avez pas envie de répondre. Vous pouvez le faire de manière non verbale : soupirer profondément, lever les yeux au ciel, hausser les épaules. Ou maugréer deux syllabes, du style "Oui oui", "Ah bon", "Tiens, tiens", "C'est ça"... Ce type de feed-back déconcerte l'agressif qui s'attend à une réplique à laquelle se raccrocher pour construire son attaque.



Autre stratégie, couper court en changeant de sujet. « Cela marche bien avec des inconnus croisés dans un bar, ou avec des copains de copains. Inutile de s'expliquer, vous ne les reverrez jamais », observe Sandrine Meyfret. Dès lors, abordez des thèmes anodins, la météo, la dernière série regardée...

Crier au scandale
En faisant une scène devant témoins, en surjouant la colère et l'indignation, vous volerez la vedette à l'autre.

Apostrophée par un spectateur d'un "T'es bonne, toi!", Lucie, 17 ans, qui sortait d'un concert hip-hop s'est mise à parler très fort, distinctement, pour que tout le monde l'entende. "Quelle vulgarité! Si j'étais ta mère, ta sœur, tu ne me parlerais pas comme ça. Moi aussi, je peux faire des phases de breakdance". L'offenseur resta sidéré. « Attention, si crier en public "C'est un scandale de...", "Ça suffit", permet de stopper l'attaque, il ne s'agit pas d'humilier l'agresseur, ni de se venger », alerte Anne Morel Van Hyfte. À domicile.



7 Impliquer des témoins « Il s'agit de désigner

une personne, repérée par un détail vestimentaire, pour la sortir de sa torpeur. La consigne très claire, en un seul mot, chemine vite dans le cerveau de l'interpellé, tétanisé (ou indifférent) par la scène », explique Anne Morel Van Hyfte. Illustration: "Vous, Monsieur, avec un blouson bleu, vous avez entendu ce qu'il/elle m'a dit..." Une arme à dégainer dans les transports, les salles d'attente, les magasins et même au bureau.

Poser tout net ses limites

C'est essentiel en entreprise, où vous êtes appelé à revoir les gens. Dans ce cadre fermé, il n'est pas question de laisser passer. « En ce cas, ne prenez pas de gants. Il faut mettre le holà en nommant les choses. Insistez fermement sur le respect dû », observe Sandrine Meyfret. Confrontez l'agresseur. droit dans les yeux avec un discours clair, net, précis. "Tes propos sont une insulte. Cela me blesse, cela abîme notre relation, et notre respect mutuel. Je te demande d'arrêter ce genre de réflexion". S'il répond, "Tu n'as pas d'humour", rétorquez "Si, mais on n'a pas le même". Chez vous, apprenez à avoir de la repartie sur divers thèmes, en complétant ces phrases sur un carnet: "Je n'aime pas que...", "Je te demande de..."

> Confirmer sa différence Assumer sa différence

avec aplomb, ce que les brochures *ad hoc* nomment "la confirmation non ironique",

désarçonne le provocateur. Toutefois, y parvenir nécessite d'avoir de l'assurance et une grande estime de soi. L'objectif est de clouer le bec de l'autre en allant dans son sens. Vous acquiescez sans la caricature dégradante qu'il fait de vous, le privant de matériel pour vous enfoncer davantage. Exemple, face à l'infamie "Sale PD", un homosexuel répliquait : "Oui, je suis homo mais pas sale!" La reformulation est une riposte que vous pouvez travailler, si les mêmes insultes se répètent. "Oui, noir mais pas négro", "Oui petit de jambes, mais pas du cerveau".

Adopter la technique du disque rayé

Simple et lancinante, répéter une seule et même phrase vise à lasser l'attaquant. Elle lui signifie que vous ne permettez pas l'agression. Face à une drague lourde, notamment, à chaque sortie machiste ou sexiste, de plus en plus insistante, répliquez, "Cela ne m'intéresse pas"... Variantes, au travail, "Je suis sur mon dossier"... "Je dis ce que j'ai dit"... « Privilégiez les phrases courtes, dans l'action », conseille Anne Morel Van Hyfte. De plus, elles feront office de mantras et vous auto-rassureront!



MA BIBLIOTHEQUE

Stéréotypes, préjugés et discrimination, Sylvain Delouvée, Jean-Baptiste Légal, éd. Dunot, 9,80 €. La tête haute, Guide d'autodéfense intellectuelle, Mathilde Levesque, éd. Payot, 17 €.

L'AVIS D'EXPERT

"Plus la différence est visible, plus le risque d'attaque verbale est grand »



Sylvain Delouvée enseignantchercheur en psychologie sociale à l'Université de Rennes

Les stéréotypes participent-ils à la virulence des injures ?

Le stéréotype se construit sur la caractéristique d'un individu qui appartient à un groupe social donné, éloigné du sien. Les Asiatiques sont fourbes, les ingénieurs rigoureux, les provinciaux ploucs. De fait, il catégorise. À cela s'ajoute le préjugé, qui connecte affectivement sa relation avec ce groupe : j'aime ou je n'aime pas. Et on généralise, en positif ou en négatif. "Les homos sont super gentils, super créatifs", ou "ils sont shootés, inadaptés". Puis, on en vient à "Ils sont tous pareils ces PD..." Ce qui conduit à des discriminations comportementales, plus ou moins violentes : on exclut Untel ou Unetelle du fait de son genre, de son ethnie...

Qui est le plus touché aujourd'hui? On ne note pas de hiérarchie entre les dimensions de rejet de l'autre, sexe, croyance, handicap, homophobie, physique, origine sociale, ethnie... Toutefois, plus la différence est visible, plus le risque d'attaque verbale directe est grand. L'insulte sur ce qui ne se voit pas, la religion ou la nationalité par exemple, relève souvent d'une revendication identitaire. Elle ne vise pas tant la personne invectivée qu'un groupe. Il s'agit alors d'une version générique de l'insulte, facile à propager sur internet où elle se banalise.

Comment expliquer le phénomène? Il est culturel et se diffuse, dès l'enfance, à travers la famille, l'école, les films, les BD, les médias, les chansons... et les blagues. Le stéréotype est lié à la différence par rapport à soi, et par rapport à la norme. Il s'épanouit sur le principe de similarité. L'être humain recherche celui qui lui ressemble, il se sent alors protégé, compris. Et plutôt que de décoder l'autre, il le stigmatise, "Oh le nain !", "Oh la girafe !", avec l'idée que la cohésion de son propre groupe en sera renforcée. Attention aux clichés, aux mots, aux formules toutes faites, car ils ont un sens précis!