

## **GESTION DES INTERVENTIONS EN AMBIANCE RELATIONNELLE TENDUE, VOIRE AGRESSIVE**

Etre capable d'intervenir dans des situations dégradées très diverses, face à des usagers peu coopératifs et/ou agressifs, dans lesquelles la voie de la négociation sera privilégiée.

### **- SUPPORTS PÉDAGOGIQUES STAGIAIRES -**



Auvergne-Rhône-Alpes  
Délégation de Rhône-Alpes Grenoble



Mr BERGOUIGNAN Patrick  
La Posada, 23 route de la Reyberte  
05000 GAP  
Tél : 0492538574

# SOMMAIRE

	Page
<b><u>Principaux déterminants des conduites d'agression</u></b>	
<b>Document n°01</b> : Facteurs influençant les conduites d'agression	<b>02</b>
<b>Document n°02</b> : Mécanismes des comportements agressifs	<b>04</b>
<b>Document n°03</b> : Facteurs déclencheurs de réactions agressives	<b>05</b>
<b><u>Se prévenir des risques de violences et/ou d'agression</u></b>	
<b>Document n°04</b> : Observation de la montée en tension d'un usager Comportement alarmants indicateurs pré-incidents	<b>06</b>
<b><u>Développer des stratégies de manœuvres</u></b>	
<b>Document n°05</b> : Evaluation des processus mentaux pour repérer le problème	<b>08</b>
<b>Document n°06</b> : Désamorcer la colère/ Stratégies de faire face Contrôler sa propre colère Faire face à une personne en colère	<b>09</b>
<b><u>Savoir réagir aux attaques verbales, menaces &amp; intimidations</u></b>	
<b>Document n°07</b> : Maîtriser la situation en gardant le contrôle sur l'intervention	<b>12</b>
<b>Document n°08</b> : Techniques de désescalade de l'agressivité	<b>13</b>
<b>Document n°09</b> : Quelques attitudes ressources	<b>15</b>
<b><u>Faire face aux agressions physiques</u></b>	
<b>Document n°10</b> : Réactions possibles d'un usager violent Agir et refuser de subir en cas de violence imminente En cas d'attaque effective	<b>16</b>
<b><u>Constitution d'un argumentaire</u></b>	
<b>Document n°11</b> : Importance des mots, des gestes de la voix pour convaincre	<b>17</b>
<b>Document n°12</b> : La préparation de l'auditoire / Les preuves / Les arguments	<b>18</b>
<b>Document n°13</b> : Techniques de persuasion / argumentation	<b>20</b>
<b><u>Cadre légal</u></b>	
<b>Document n°14</b> : Droit de retrait / Droit de repli	<b>22</b>
<b>Document n°15</b> : Légitime défense / Utilisation d'entraves	<b>23</b>
<hr/>	
<b>Triangulation T.I.N.A</b>	<b>24</b>
<b>Synoptique</b>	<b>25</b>
<b>Bibliographie</b>	<b>27</b>

## Principaux déterminants des conduites d'agression

### 1- Facteurs influençant les conduites d'agression<sup>1</sup>

#### 1-1- Facteurs liés à l'agresseur :

- **Personnalité de l'agresseur :**

Impulsif /coléreux Très émotif Excitable / nerveux Irritable Susceptible Jaloux / Envieux	Craintif Tourmenté Intolérant face à la frustration Besoin immédiat de gratification Peu d'estime de soi	<b>Traits de personnalité laissant prévoir un risque</b>  (pas suffisant pour provoquer des conduites agressives)
Antécédents de violence Alcool Drogue Névrose Maladies mentales (psychose, paranoïa, schizophrénie)		<b>Facteurs aggravants</b> (Poids de son histoire perso.)

- **Aspects biologiques :**

<ul style="list-style-type: none"> <li>- La violence se manifeste plus souvent entre 15 et 30 ans</li> <li>- Les hommes sont 10 fois plus souvent impliqués que les femmes dans les actes de violence. (50% d'agression femmes en plus par an)</li> <li>- Un dysfonctionnement du système nerveux peut entraîner un comportement psychopathe.</li> <li>- Les hormones en particulier la testostérone, peuvent jouer un rôle important dans les comportements violents.</li> </ul>
---

- **Implication de la victime :**

<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Faciès</li> <li>○ corpulence</li> <li>○ Personnalité de la victime</li> <li>○ Statut</li> </ul>	<b>Influence passive</b> (personnalité / statut)
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Se mettre en position d'infériorité</li> <li>○ Etat de stress</li> <li>○ Age</li> <li>○ Sexe</li> <li>○ Port d'un uniforme</li> <li>○ Provocations verbales / physiques</li> <li>○ Peur de l'inconnu</li> </ul>	<b>Influence active</b> (comportement)

<sup>1</sup>

S. MILGRAM, soumission à l'autorité, Paris, Calmann-Levy, 1974.

**1-2- Facteurs liés à l'environnement, au contexte socioculturel :**

<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cadre de vie</li><li>○ Caractéristiques physiques d'un lieu</li><li>○ Types d'activités qui s'y déroulent</li><li>○ Sentiment d'appartenance à un groupe</li><li>○ Fréquentations de délinquances</li><li>○ Camarades agressifs</li><li>○ Influence des médias</li><li>○ Effets du bruit, promiscuité, isolement</li><li>○ Territoire individuel</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>Facteurs Liés à L'environnement</b></p>
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Membres marginalisés de la société</li><li>○ Croyances / cultures d'un groupe</li><li>○ Perte de confiance dans les institutions</li><li>○ Sentiment de non réponse à leurs angoisses</li><li>○ Désir d'être respecté</li><li>○ Incapacité à être écouté</li><li>○ Sentiment d'exclusion</li><li>○ Cadre familial</li><li>○ Société urbaine</li><li>○ Monde du travail</li></ul>	<p style="text-align: center;"><b>Facteurs liés au contexte socioculturel</b></p>

## 2- Mécanismes des comportements agressifs

### 2-1 Différents paliers de l'agressivité :

	Définitions	Observations	Action S.P.
<b>1<sup>ère</sup> PHASE</b>	Accumulation émotionnelle	- Tension nerveuse	Négociation
<b>2<sup>ème</sup> PHASE</b>	Anxiété nerveuse	- Augmentation de la tension - Agitation psychomotrice	Négociation
<b>3<sup>ème</sup> PHASE</b>	Etat de panique	- Solutions à son problème disparaissent les unes après les autres - Plus de capacité à évacuer le stress - Analyse critique de la situation impossible	Argument choc 
<b>4<sup>ème</sup> PHASE</b>	Passage à l'acte	- La tension accumulée s'échappe de manière incontrôlée	L.D. / Repli
<b>5<sup>ème</sup> PHASE</b>	Détente	- Personne vidée de son énergie - Sentiment de culpabilité - Sentiment de honte	Sécurité

### 2-2 Expression des comportements d'agression<sup>2</sup> :

<b>AGRESSION ACTIVE</b>	<b>PHYSIQUE</b>	<b>DIRECTE</b> : coups, blessures, gifles, rixe <b>INDIRECTE</b> : coups envers un ami de la victime, un proche, dégradation d'objets présents
	<b>VERBALE</b>	<b>DIRECTE</b> : insultes, cris, menaces, abus de pouvoir <b>INDIRECTE</b> : médisances, calomnies, attitudes menaçantes inspirant la peur, ton arrogant, autoritaire, gestuelles, mimiques
<b>AGRESSION PASSIVE</b>	<b>PHYSIQUE</b>	<b>DIRECTE</b> : empêcher un comportement de la victime, perturber les secours <b>INDIRECTE</b> : refus de s'engager dans un comportement
	<b>VERBALE</b>	<b>DIRECTE</b> : refus de parler, attitudes de mépris, ne pas répondre, ignorer <b>INDIRECTE</b> : refus d'acquiescer, ironie, détachement face à autrui, rétention de l'information

<sup>2</sup>

BUSS (1961), donné par G. MOSER, L'agression, coll. « Que sais-je ? » PUF, 1986.

### 3- Facteurs déclencheurs de réactions agressives

	DESCRIPTIF	MESURES A PRENDRE
<b>ESPACE VITAL</b>	Distance entre soi et les autres, dans laquelle on se sent à l'aise	<b>Rétablir une certaine distance pour faire diminuer la tension</b> <b>Liberté d'agir</b>
<b>MODE DE COMMUNICATION</b>	Façon de parler, Ton de la voix, Attitudes	<b>Une seule personne parle</b> <b>Parler lentement et le moins possible</b>
<b>ESTIME DE SOI</b>	Besoin de se sentir reconnu, respecté	<b>S'interdire de juger,</b> <b>Respecter la personne,</b> <b>Prendre le temps d'écouter</b>
<b>SECURITE</b>	Se sentir protégé contre les dangers réels ou imaginaires	<b>Montrer qu'on ne doute pas d'elle,</b> <b>Ne pas contredire</b> <b>Rappeler l'objectif de sa mission SP</b>
<b>AUTONOMIE</b>	Capacité à faire des choix	<b>Trouver l'équilibre entre l'autonomie de l'autre et la notre,</b> <b>Favoriser la capacité de choisir chez une personne : auto-questionnement</b>
<b>RYTHME</b>	Besoin d'évoluer à son rythme, certaines personnes sont rapides à agir, d'autres lentes à prendre des décisions	<b>Savoir ne pas bousculer,</b> <b>Prendre son temps pour faire accepter les suggestions (mode opératoire)</b>
<b>IDENTITE</b>	Besoin d'être reconnu comme une personne unique	<b>Ne pas comparer avec d'autres personnes, autres interventions...</b> <b>Faire la différence avec sa façon d'agir</b> <b>Accepter la personne telle qu'elle est</b>
<b>CONFORT</b>	Face à une difficulté on cherche à se libérer de son problème	<b>Lui parler des limites dont on dispose pour la soulager, des moyens qu'elle peut elle-même prendre pour favoriser son confort</b> <b>Reconnaître sa préoccupation (ne pas tout accepter)</b>
<b>COMPREHENSION</b>	Besoin de se sentir compris dans ce que l'on vit	<b>Faire preuve d'empathie</b> <b>Reformuler. Dire : « j'ai compris... »</b>

## Se prévenir des risques de violence et/ou d'agression

### Observation de la montée en tension d'un usager

#### Regard modifié :

- Regard qui devient fixe, insistant, de plus en plus sombre,
- Dilatation des pupilles,
- Regard qui devient hagard, pouvant traduire une hallucination ou une confusion,
- Regard qui devient étrange, fixé par ailleurs, un peu décalé, un sentiment bizarre qui amène à se demander ce qu'il se passe et ce qu'il se prépare.

#### Tensions comportementales : (physionomie, gestes, postures)

- Mâchoires crispées, les dents serrées,
- Mains qui se serrent, poings serrés,
- Rougissement du visage,
- Transpiration ou chair de poule
- Les jambes qui deviennent raides ou qui ont des mouvements rythmés,
- Une brève inspiration, les narines dilatées peuvent avertir l'acte immédiat.

#### Opposition durant l'entretien :

- Réponses laconiques limitées à « oui », « non », « je ne sais pas »,
- Refus de répondre « je n'ai pas à vous répondre, cela ne vous regarde pas, vous êtes qui vous ? ».

#### Indices vocaux : Voix forte, cris, hurlements.

#### Insultes personnalisées :

- Insultes par rapport au nom de famille de l'agent,
- Insultes raciales,
- Insultes en rapport avec la morphologie de l'agent,
- Notons également que l'arrêt brusque du discours menaçant prévient d'un passage à l'acte immédiat.

#### Utilisation d'objets :

- Objets projetés au sol, sur les murs, dans les vitres ou dans votre direction.
- Portes claquées ou frappées.

#### Approches corporelles :

- Proximité corporelle.
- Diminution de la distance physique.
- Lever suivi d'un contournement par derrière (alors que vous restez assis, l'usager passe derrière vous).
- Effleurage d'une partie du corps.
- Poussée voire bousculade.

**Comportements alarmants indicateurs pré incidents**<sup>3</sup>

COMPORTEMENTS	SIGNES AVANT COUREURS
- <b>Inflexibilité</b>	Personne rigide qui refuse de discuter d'idées opposées aux siennes.
- <b>Humeurs noires</b>	Individu morose, mécontent ou déprimé. Etat coléreux chronique.
- <b>Désespoir</b>	Personne pessimiste qui parle de suicide ou menace d'y recourir. Répète souvent : " <i>à quoi bon ? Rien ne change jamais ! Je n'ai pas d'avenir !</i> "
- <b>Syndrome du MIME</b>	Usage de <b>Menaces</b> , d'Intimidations, de <b>Manipulations</b> ou d' <b>Esclandre</b> envers l'entourage, les amis...
- <b>Reproches</b>	Reproche aux autres les conséquences de ses actes et refuse d'en assumer la responsabilité.
- <b>Paranoïa</b>	La personne pense que les autres cherchent à « avoir sa peau », que l'on conspire contre lui.
- <b>Critiques</b>	L'homme ne supporte pas les critiques. Il est suspicieux et refuse toute remise en cause de son comportement.
- <b>Peur de son entourage</b>	Son entourage, ses amis le craignent et éprouvent une certaine appréhension à son égard.
- <b>Attentes excessives</b>	Il s'attend à des excuses, aime prendre le dessus lors d'une dispute, besoin de reconnaissance.
- <b>Contentieux</b>	La personne a actuellement un différend avec son entourage.
- <b>Démêlé avec la police</b>	L'individu a déjà commis des voies de fait, ou a fait l'objet de poursuites pour violence.
- <b>Identification</b>	La personne s'identifie à des auteurs d'actes de violence. Parfois elle leur voue une admiration.
- <b>Armes</b>	S'est procuré une arme ou parle des armes comme d'instruments de pouvoir ou de vengeance.

<sup>3</sup>

G. de BEKER, La peur qui vous sauve, Paris, J.-C. Lattès, 1998.

## Développer des stratégies de manœuvres

### 1- Evaluation des processus mentaux pour repérer le problème

#### 1.1- Problème :

Pour pouvoir régler le problème, il faut avoir au préalable défini clairement de quoi il s'agit.

- Observer le comportement : que se passe t-il ?
- Trouver un élément déclencheur de ce problème.
- Chercher les éléments qui font penser que votre interlocuteur est potentiellement violent.

#### 1.2- Evaluation du J.A.C.C.<sup>4</sup> :

<b>Justification</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La personne observée peut croire que le recours à la violence est justifié :<ul style="list-style-type: none"><li>- Sentiment d'avoir été provoqué</li><li>- Rechercher une bonne excuse pour se mettre en colère</li><li>- Indignation face à une morale outragée</li><li>- Injustices passées</li><li>- Evaluation d'un événement</li></ul></li></ul>
<b>Alternative</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La personne perçoit-elle des alternatives à la violence ?<ul style="list-style-type: none"><li>- Si il n'y a aucune alternative, la personne risque certainement de tomber dans la violence.</li><li>- Même si elle a toutes les chances d'échouer.</li><li>- Même si son acte est injustifié.</li><li>- Même si les conséquences lui sont défavorables.</li></ul></li></ul>
<b>Conséquence</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• L'interlocuteur perçoit-il les conséquences de son agression ?</li><li>• Avant une agression les conséquences sont souvent évaluées (consciemment ou inconsciemment)<ul style="list-style-type: none"><li>- Encouragé par les autres, la violence peut être employée par un individu (dilution des responsabilités)</li><li>- Personnes qui n'ont plus rien à perdre.</li></ul></li></ul>
<b>Capacité</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les individus qui ont eu recours à la violence et qui sont parvenus à leurs fins, ont plus tendance à croire que cette stratégie réussira à nouveau.</li></ul>

4

G. de BECKER op. cit, p. 107-110

## 2- Désamorcer la colère/ Stratégies de faire face

### 2-1- Cycle de la colère :

- Phase de déclenchement : un événement précis est perçu comme une menace grave.
- Les sentiments s'intensifient
- Le système physiologique de la personne se prépare à passer à l'acte (attaquer ou se défendre)
- La qualité du jugement est altérée.
- Seuil de la crise ou la colère est à son paroxysme : dépassement de la gesticulation verbale vers la violence physique sur quelqu'un ou un objet.

### 2-2- Contrôler sa propre colère :

ACTION	REACTION
<b>Prévenir la crise</b>	On peut la sentir venir = Il est possible de ne pas se laisser entraîner <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Cesser la discussion</b></li> <li>- <b>Quitter les lieux</b></li> <li>- <b>Tourner le dos à la colère</b></li> </ul>
<b>Analyser l'élément déclencheur et notre perception de l'événement</b>	<u>Répondre aux questions :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Dans ce qui arrive, qu'est-ce qui me semble menaçant, insultant, choquant ?</li> <li>❖ Est-ce que ça l'est vraiment ?</li> <li>❖ L'agresseur n'agit-il pas pour des raisons personnelles qui n'ont rien d'inquiétant pour moi ?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Faire une analyse rationnelle et émotive des faits et de ses propres réactions.</b></li> </ul> </li> </ul>
<b>Imaginer les conséquences de son acte</b>	En général, personne ne se laisse attaquer sans riposter. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Nos gestes agressifs se retournent souvent contre nous.</b></li> </ul>
<b>Apprendre à se départir de sa colère</b>	Entre colère aveugle et soumission totale, il existe des réactions qui permettent de faire valoir son point de vue sans avoir recours à la violence = Pas de représailles possible des autres. <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Technique de respiration (expirer profondément)</b></li> </ul>

## 2-3- Faire face à une personne en colère :

Face à de l'agressivité, on réagit intérieurement à travers ses émotions, ses pensées négatives et/ou on riposte.

### Principes à retenir :

- Une fois le mécanisme de la colère enclenché, il est difficile à arrêter.
- Savoir gagner du temps, pour que l'autre retrouve ses esprits : une crise ne peut pas durer indéfiniment.
- Adopter une attitude coopérative : faire des gestes d'ouverture, encourager l'échange verbal, faire de l'écoute active, utiliser un ton de voix calme et posé.
- Accepter la colère de l'autre avec empathie.
- En dernier lieu, savoir s'éloigner physiquement si la personne reste dominée par la colère.

## 2-4- Comportement à adopter face à un usager agressif :

### Temps :

- Se rendre disponible, ou en tout cas dire à l'usager dans quel délai on va l'être.

### Evaluation de la dangerosité :

- Si celle-ci paraît trop élevée, l'intervention en solitaire est à proscrire formellement, même si le contexte est celui d'une bonne relation antérieure avec l'usager.
- S'assurer que le reste de votre équipe est au courant de votre démarche et où elle se passe.
- Dans la mesure du possible, il convient d'être au moins à deux agents face à un usager agressif.

### Personnaliser la relation :

- Appeler la personne par son nom ou parfois même son prénom.
- Donner ou rappeler son identité et sa fonction.

**Identifier le ou les besoins immédiats et proposer son aide :**

- « Y a-t'il quelque chose que je puisse faire pour vous aider ? » Cette proposition d'aide peut conduire l'utilisateur à réfléchir selon bien évidemment son état psychique du moment. Cette réflexion, ce recours à la pensée va peut-être stopper le processus de montée en tension et de passage à l'acte.

**Disponibilité « psychique » :**

- Être dans une attitude de compréhension et d'empathie car l'utilisateur est en souffrance.
- Chercher à décoder ce que l'utilisateur veut nous faire comprendre en se rappelant que l'agitation psychomotrice peut être une demande non verbale impossible à exprimer autrement.

**Utiliser des outils de relance verbale pour inciter l'utilisateur à verbaliser :**

- Préférer les attitudes facilitant la répétition, la reformulation, la clarification, la compréhension.

**Utiliser des outils de communication non verbale :**

- Un regard ni fixe, ni fuite du regard.
- Garder la même tonalité de voix.
- Essayer d'avoir des gestes d'ouverture des deux mains.

**Prendre en compte la composante émotionnelle de la relation :**

- Prendre conscience de ses propres émotions et tenter d'en extérioriser le minimum.
- Dans certains cas vous pouvez proposer de faire part de l'émotion que vous ressentez notamment lorsqu'il s'agit d'une inquiétude plutôt empathique et positive.

**Poser des limites :**

- Poser des limites dans le cadre du règlement intérieur et d'une décision.
- Tenter de garder une concordance entre le verbal et le non verbal lorsque vous posez des limites.

## Savoir réagir aux attaques verbales, menaces et intimidations

### 1- Maîtriser la situation en gardant le contrôle sur l'intervention :

Face à un individu agressif, il est fondamental de garder un maximum de contrôle sur la situation. Il faut savoir prendre du recul avec sang-froid dans l'optique de ne pas donner prise à l'agresseur et de pouvoir sortir de la crise.

#### Stratégie à 2 volets<sup>5</sup>

##### - 1<sup>ier</sup> volet : Refuser de céder un seul pouce de terrain

- ✓ Commencer par comprendre l'état d'esprit de la personne agressive
  - En général, elle est consciente de l'effet engendré par son comportement.
  - Elle cherche à intimider les autres pour parvenir à ses fins.
- ✓ Tenir bon face à ses propos injurieux et ses manifestations hostiles.
- ✓ Refuser de s'indigner.
- ✓ Ne pas se justifier à tout prix.
- ✓ Ne pas lui permettre de dérouler son scénario habituel.

##### - 2<sup>ième</sup> volet : Permettre à l'usager de retrouver son sang-froid

- ✓ Donner la possibilité à l'agresseur de s'expliquer, d'exposer son problème.
- ✓ Pratiquer une écoute active. Rassurer le.
- ✓ Faire clarifier les arguments et justifier le comportement de votre agresseur.
- ✓ Savoir reconnaître ses torts.
- ✓ Expliquer les motifs de votre prise de décision à son égard ou celui de la victime.
- ✓ Pas d'attaque de front. Ne pas contredire.

<sup>5</sup>

A. HOUEL, Comment faire face aux gens difficiles, Edit. Dangles, Coll. « Psycho-soma », 1992.

## 2- Techniques de désescalade de l'agressivité

### Technique du judo verbal<sup>6</sup>

Faire prendre conscience à l'agresseur qu'il y a d'autres contraintes que les siennes.

#### 1<sup>ère</sup> étape : aller dans le même sens que l'agresseur

- ✓ Lui donner raison.
- ✓ Se ranger dans son camp. (en apparence)
  - « Vous avez raison, effectivement, c'est inadmissible..., à votre place j'aurais probablement la même réaction... »

#### 2<sup>ème</sup> étape : c'est vous qui dirigez maintenant l'entretien.

- ✓ Reformulez ses propos.
- ✓ L'emmener ensuite sur un autre terrain.
- ✓ Reconnaître sa logique. Mais, faire comprendre qu'il y a une autre logique qui rentre en conflit avec la sienne.

### Technique de la messe basse<sup>7</sup>

- Face à un usager qui vous agresse verbalement :
  - ✓ Parlez très lentement.
  - ✓ Abaissez le niveau sonore de votre voix.
- L'idée est de provoquer un effet miroir chez votre agresseur qui sera incité à répondre sur le même ton.

<sup>6</sup> G. THOMPSON, fondateur du verbal judo institute au Nouveau Mexique. Auteur du verbal judo : the gentle art of persuasion.

<sup>7</sup> C. ZACZYCK, l'agressivité au quotidien, Paris, Bayard Edit., p. 161, 1998.

### **Technique du tamis<sup>8</sup>**

- Face à un problème de personne (relations spécifiques que l'on a nouées avec un usager) :
  - ✓ Tentez de désamorcer l'agressivité de l'individu en lui proposant de rencontrer d'autres membres de votre équipe jusqu'à ce qu'il se calme.
    - ✓ Faites baisser la tension en le faisant rencontrer plusieurs collègues jusqu'au chef d'agrès.
- Généralement une personne se calme au second ou troisième niveau.

### **Approche affirmative<sup>9</sup>**

<b>Misez sur le temps</b>	Ne pas répliquer sur le champ, Faire une respiration profonde, pour garder son calme intérieur. (expirer +++)
<b>Demandez des explications</b>	Vérifier que l'on a bien compris le problème. Encourager l'usager à s'exprimer.
<b>Pratiquez une écoute active</b>	Se sentir compris peut-être désarmant. Façon de gagner du temps pour réfléchir.
<b>Prenez actes des arguments</b>	Montrer que l'on comprend le problème.
<b>Enoncez votre position</b>	Donner son opinion sans attaquer directement, mais en proposant une solution de sortie de crise.
<b>Si l'agression se poursuit</b>	Indiquer à l'agresseur les conséquences que cela peut entraîner si il poursuit dans cette voie.
<b>Faites intervenir un collègue</b>	Dernière cartouche à tirer : technique du tamis.

*Face à certains individus ne se contrôlant plus ou sous l'emprise de substances pernicieuses, ces stratégies peuvent malheureusement rester inopérantes.*

<sup>8</sup>

M. MICHEL & J-F. THIRION, la gestion des conflits à l'hôpital, Paris, Ed. Lamarre, 1996.

<sup>9</sup>

D. CHALVIN, l'affirmation de soi, Paris, ESF, 1989.

## Quelques attitudes ressources

Catégories d'agressivité	Attitudes ressources
<p><b>Usager agressif</b></p> <p><u>Que cherche-t-il ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Attirer l'attention sur lui et sur les dysfonctionnements dont il est victime</li><li>○ Vider son sac</li><li>○ Exposer son problème</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gardez votre calme : voix calme, posée</li><li>- Ne l'interrompez pas tant qu'il n'a pas passé sa colère</li><li>- Ecoutez-le attentivement</li><li>- Reformulez les points litigieux</li><li>- Montrez lui que vous avez compris, que vous recherchez des solutions</li></ul> <p><b>A éviter :</b> <i>Tout signe d'indifférence</i> <i>Toute interruption du type « calmez-vous »</i> <i>ou « laissez-moi parler. »</i></p>
<p><b>Usager nerveux, « pas clair »</b></p> <p><u>Que cherche-t-il ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Obtenir la preuve qu'il est bien compris</li><li>○ Gagner le traitement immédiat de son cas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gardez votre calme</li><li>- Posez des questions précises et orientées</li><li>- Reformulez ses propos</li><li>- Proposez des solutions acceptables et s'y tenir</li><li>- Sachez conclure en restant ferme et courtois</li></ul> <p><b>A éviter :</b> <i>Minimiser ce qui arrive</i> <i>Se justifier</i> <i>Poser des questions qui lui feraient répéter ses propos antérieurs</i></p>
<p><b>Usager de mauvaise foi</b></p> <p><u>Que cherche-t-il ?</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○ Obtenir le plus possible</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ne pas le contrer</li><li>- Ménagez sa susceptibilité</li><li>- Faites preuve de diplomatie</li><li>- Comprenez-le, pour l'amener ensuite sur un autre terrain</li></ul> <p><b>A éviter :</b> <i>Adopter une attitude de fuite</i> <i>Chercher à se débarrasser de lui</i></p>

## Faire face aux agressions physiques

### 1- Réactions possibles d'un usager violent :

Une personne sur le point de passer à l'acte a le choix entre 3 options :

- Attaquer
- Se retirer
- Arriver à un compromis

Dans le cadre de vos interventions, vous devez conduire cet usager à opter pour la seconde ou la troisième solution. Quelques principes de base permettent d'éviter l'affrontement.

- Maintenir une distance physique suffisante, pour rester à l'abri d'une attaque surprise.
- Ne pas céder à la panique qui obscurcit le jugement.
- Rester vigilant, maintenir un contact oculaire, sans fixer du regard.
- Reconnaître les arguments de cet usager, attitude empathique.
- Indiquer à la personne que l'on prend acte de sa colère.
- Rester calme, ne faire aucun mouvement brusque.
- Discuter en évitant le face à face = se mettre à 90°.
- Ne jamais blesser la personne dans son amour propre.
- Ne pas le forcer physiquement à quitter les lieux.
- Ne pas le toucher.
- Impliquer la personne dans la recherche d'une solution ou d'un compromis.

### 2- Agir et refuser de subir en cas de violence imminente :

- Une agression est souvent précédée par un court laps de temps pendant lequel l'agresseur potentiel va tester sa victime : utiliser ce moment pour le jauger avec calme. Il est encore possible de désamorcer la crise.
- Eviter les endroits dangereux : haut d'un escalier, près d'une fenêtre, espaces confinés, lieux où se trouvent des objets pouvant servir d'armes.
- Repérer les moyens de fuir.
- Eviter de tourner le dos à un agresseur potentiel.

### 3- En cas d'attaque effective :

- Appliquer des techniques d'autoprotection : esquive, dégagement, TINA.
- Se faire remarquer en criant très fort.
- Si l'on se fait traîner ou entraîner quelque part, se rouler à terre.
- Ne pas se lancer à la poursuite de l'agresseur.
- Faire intervenir les services compétents, immédiatement après l'incident.

## Constitution d'un argumentaire

### Importance des mots, des gestes de la voix pour convaincre

#### 1- Les mots :

- Utiliser des mots simples, directs, précis.
- Parler sans béquille. Pas d'expression toutes faites ou d'abréviation : « *bon...* » « *Je veux dire...* » « *C'est vrai que...* »
- Choisir des mots dans lesquels les usagers se reconnaissent.  
Pas de jargon spécifique à votre collectivité.
- Les mots qui déclenchent le plus de désagrément sont : faute, doute, méfiance, interdiction, punir.

#### 2- Les gestes :

- Importance du regard. Le marqueur certainement le plus important dans les processus d'influence. Regard franc, direct, qui ose aller à la rencontre des autres et soutenir l'échange. Il permet :
  - o Elargir son champ visuel, voir large.
  - o Accepter le regard de l'autre.
  - o Moyen de maintenir le contact et l'échange.
  - o Façon d'infléchir la tension émotionnelle.
  - o La possibilité de renseigner l'autre sur la façon que l'on a de vivre sa présence.
- L'agent qui passe bien est actif. Il bouge. Il faut chercher à libérer le jeu des mains.
- Retenir par exemple que pour<sup>10</sup> :
  - o **Donner du poids**, utiliser les gestes bâtons : mouvements vigoureux des mains qui ponctuent en battant la mesure.
  - o **Donner du rythme** : utiliser des gestes rythmiques : qui marquent une progression ou les accentuations.
  - o **Donner du punch**, en utilisant des gestes qui imagent une pensée vigoureuse, coup de tête, poing qui avance, corps qui se raidit...
- Quelques erreurs à éviter :
  - o **Mettre les mains sur les hanches** : signe d'agressivité, d'impatience, de défi
  - o **Donner un coup de menton** : signe de rejet
  - o **Frapper du poing** : signe de colère
  - o **Croiser les bras** : signe de refus ou de défense
  - o **Rejeter la tête** : signe de dédain

#### 3- La voix :

- L'intonation renseigne sur l'intentionnalité de celui qui parle : requête, conseil, menace, injonction. Essayer de dire sur plusieurs tons la phrase : « *Vous pouvez vous lever...* »
- Débit : il ne doit pas être régulier, ni lent, ni rapide.

<sup>10</sup>

P. EKMAN, W.V. FRIESEN, the repertoire of nonverbalbehavior, coding, Semiotica, 1969.

## La préparation de l'auditoire

### **L'appel aux présupposés communs :**

- Consiste à activer une valeur présente chez l'usager : le respect d'autrui, la non-violence...
- Une argumentation suppose par ailleurs qu'un accord ait été établi sur au moins un principe, une opinion. Dans le cas contraire, on a affaire à un "dialogue de sourds".

### **Le recadrage du réel :**

- Consiste à modifier la situation sur laquelle on argumente pour la rapprocher de l'opinion qu'on veut faire partager, quitte à redéfinir les mots.

### **Le recours à l'autorité :**

- Employé lorsque l'on parle de son expérience personnelle ("*Pour l'avoir vécu, croyez-moi...*"), ou lorsqu'on fait appel à un témoignage direct ("*Faites-lui confiance, il connaît bien ce genre de problème*"), ou encore à l'innocence supposée de l'usager ("*Je n'ai pas votre expérience, mais il me semble que...*")

## Les preuves

Le discours doit, pour être accepté et écouté, s'appuyer sur des preuves, c'est-à-dire les **bonnes raisons** que l'on aurait de faire ceci ou cela, d'accepter les termes du sapeur-pompier.

Ces bonnes raisons, peuvent être :

- **Naturelles** : elles sont soit évidentes (faits exposés), soit issues du contexte.
- **Artificielles** : elles sont créées par le discours du sapeur-pompier, de son inventivité, de sa méthode et de son talent personnel. Elles représentent sa manière personnelle de "faire valoir son point de vue".

## Les arguments

Les **arguments** sont divisés en quatre familles :

**Arguments d'ordre affectif et moral** : Attitudes que doit prendre Le sapeur-pompier pour inspirer confiance aux usagers. Ainsi, il doit se montrer :

- **sensé** : c'est-à-dire capable de donner des conseils raisonnables et pertinents.
- **sincère** : il ne doit pas dissimuler ce qu'il pense ou ce qu'il sait.
- **sympathique** : il doit montrer qu'il est prêt à les aider.

**Arguments d'ordre purement affectifs** : Destinés à faire naître chez les usagers des émotions, des passions et des sentiments, et donc être adaptés à la psychologie du public concerné. Ces arguments doivent susciter **l'amitié, la crainte, l'assurance, l'indignation, la pitié...**

**Arguments déductifs** : Permettent de passer de ce qui est admis à ce que l'on veut faire admettre. Ces arguments sont basés sur :

- **L'implication logique** : *"vous voulez qu'on respecte votre liberté? Respectez celle des autres." "Avoir le pouvoir et donc le devoir." "Si tu veux prendre ma place, prends mon handicap"...*
- **La règle de réciprocité** : "on interdit de rouler à plus de 130 km/h, alors que la plupart des voitures sont vendues pour aller deux fois plus vite !", "vous avez des droits mais aussi des devoirs."
- **Les relations de cause à effet.**

**Les arguments analogiques** : sont basés sur la ressemblance, et utilisent la **métaphore, la comparaison, l'exemple.**

## Techniques de persuasion<sup>11</sup> / argumentation

### La réduction à l'absurde

**Méthode très intéressante et quasi-imparable**, on ne peut la démontrer qu'en changeant de niveau dans la discussion : prenez une idée quelconque et avec un peu d'imagination poussez-la à une extrême logique.

Exemple étude de cas fuite de gaz. Prémisse : « Vous avez sommeil, vous voulez aller dormir car vous travaillez dans 5 heures. Vous voulez récupérer car vous travaillez la nuit. »

Aujourd'hui il y a une fuite de gaz avec un risque d'explosion ! Donc ce que vous attendez, c'est que ça explose pour vous endormir plus rapidement et mieux récupérer... »

### Du général au particulier et réciproquement

**Si l'on vous donne un exemple, dites qu'il ne s'agit que d'un cas particulier. Si l'on vous propose une théorie ou une idée, dites qu'elle est trop générale.** Ainsi, quoi que l'on vous oppose, **vous aurez toujours raison**, puisqu'en soi un exemple n'est rien d'autre qu'un cas particulier, et qu'une théorie ne peut être qu'une généralisation nécessairement abusive dans l'une ou l'autre de ses conséquences.

### Double contrainte

Proposez à votre enfant de choisir entre aller au lit à 7 heures et demi ou à 8 heures. Il choisira probablement la deuxième possibilité... et ira au lit avec moins de difficultés que si vous lui aviez imposé d'aller au lit à 8 heures! **De tels types de questions enferment l'utilisateur dans votre logique et peuvent avoir une efficacité redoutable...**

<sup>11</sup>

D. WALTON, J. WOODS, Critique de l'argumentation, Paris, Edit. Kimé, 1992.

## La conduite

**L'objet de la conduite consiste à amener le(s) usager(s) vers votre objectif.** Cela commence par une prémisse où l'utilisateur va vous donner un accord verbal (oui) après une demande de votre part. Si la cible accepte cette prémisse, elle a passé la première étape. Vous pouvez alors enchaîner sur des prémisses plus contraignantes (toujours validées par des « oui » de l'utilisateur). Facilitant ainsi la conduite de la négociation.

## Les mots manquants

**Cette méthode paraît assez efficace, peut-être parce qu'elle donne un point de référence implicite et valorise par le fait de laisser l'autonomie à l'utilisateur.** Commencer une phrase et rester silencieux pour forcer l'utilisateur à poursuivre la fin de la phrase, dans le sens désiré.

## L'enchaînement des contraintes :

**Cette méthode amène l'utilisateur à accepter ou à refuser les idées en même temps.**

Commencer par un argument simple et pas trop contraignant, qui n'accepte aucune contradiction : une vérité, un fait, différent d'une opinion, d'un sentiment ou d'une idée. Puis, enchaîner les arguments de façon progressive et de plus en plus rebutant.

## **DROIT DE RETRAIT :**

### **Référence réglementation :**

Articles 5-1 à 5-4 du décret 85-603 du 10 juin 1985 modifié  
Article II-4, annexes I et II de la circulaire d'application du 9 octobre 2001

### **CADRE GENERAL :**

Depuis juin 2000, la réglementation reconnaît à tout agent territorial un droit de retrait individuel face à un danger grave et imminent pour sa vie ou pour sa santé, ou s'il constate une défectuosité dans les systèmes de protection, à condition que cela ne crée pas pour autrui une nouvelle situation de danger. Ce droit existe également pour les salariés assujettis au régime général depuis 1982.

C'est l'un des seuls cas dans lesquels un fonctionnaire a le droit de refuser les instructions de son supérieur hiérarchique, avec les cas où l'ordre est manifestement illégal et de nature à compromettre gravement un intérêt public :  
Article 28 de la loi du 13 juillet 1983

### **CADRE PARTICULIER :**

Eu égard à la nature même de certaines opérations sapeurs-pompiers et le risque inhérent pour les intervenants, **l'application du droit de retrait a été écartée de l'activité opérationnelle** (arrêté du 15 mars 2001).

Cependant des procédures particulières de travail ont été mises en place pour assurer la protection et la sécurité des agents sapeurs-pompiers en intervention.

## **DROIT DE REPLI :**

### **Référence réglementation :**

Article n°25 de la Loi de modernisation de la Sécurité Civile du 13 août 2004.

Dans le cas d'une tentative d'agression à l'encontre de son personnel, **seul le C.O.S. peut être amené à demander un repli stratégique.**

**Important : rendre compte par radio** au C.T.A. C.O.D.I.S. du repli stratégique.  
De retour au C.S. **déposer plainte** en notifiant l'entrave aux secours et le retard induit par l'agression.

## LEGITIME DEFENSE :<sup>12</sup>

### 1- CONDITIONS RELATIVES A L'AGRESSION :

<b>A : - ETRE ACTUELLE</b>	➤ L'agression doit être imminente. ➤ Sur le point de se réaliser.
<b>R : - ETRE RÉELLE</b>	➤ Le danger doit être certain et préalable. ➤ Pas de place à la subjectivité.
<b>I : - ETRE INJUSTIFIÉE</b>	➤ Sans motif. ➤ Acte illégal, contraire au droit.

### 2- CONDITIONS RELATIVES A LA RIPOSTE :

<b>M : - ETRE MESUREE</b>	➤ Les moyens employés doivent être proportionnés à la gravité de l'agression. ➤ Aucun moyen de se soustraire au danger.
<b>N : - ETRE NECESSAIRE</b>	➤ Aucun moyen d'éviter les conséquences de l'agression.
<b>S : - ETRE SIMULTANEE</b>	➤ La riposte doit être faite dans le même temps que l'agression.

## CONDITIONS D'UTILISATION D'ENTRAVES<sup>13</sup>

### Nécessitent la réunion de 3 facteurs :

Flagrance de crime ou de délit : **Article n°53**

Les crimes ou délits flagrants doivent être punis d'une peine d'emprisonnement :  
**Article n°73**

Personne considérée comme dangereuse : **Article n°803**

- ➔ Pour elle-même
- ➔ Pour autrui
- ➔ Ou susceptible de vouloir prendre la fuite

### Procédure :

Rendre compte au CTA CODIS en demandant de faire venir un OPJ.

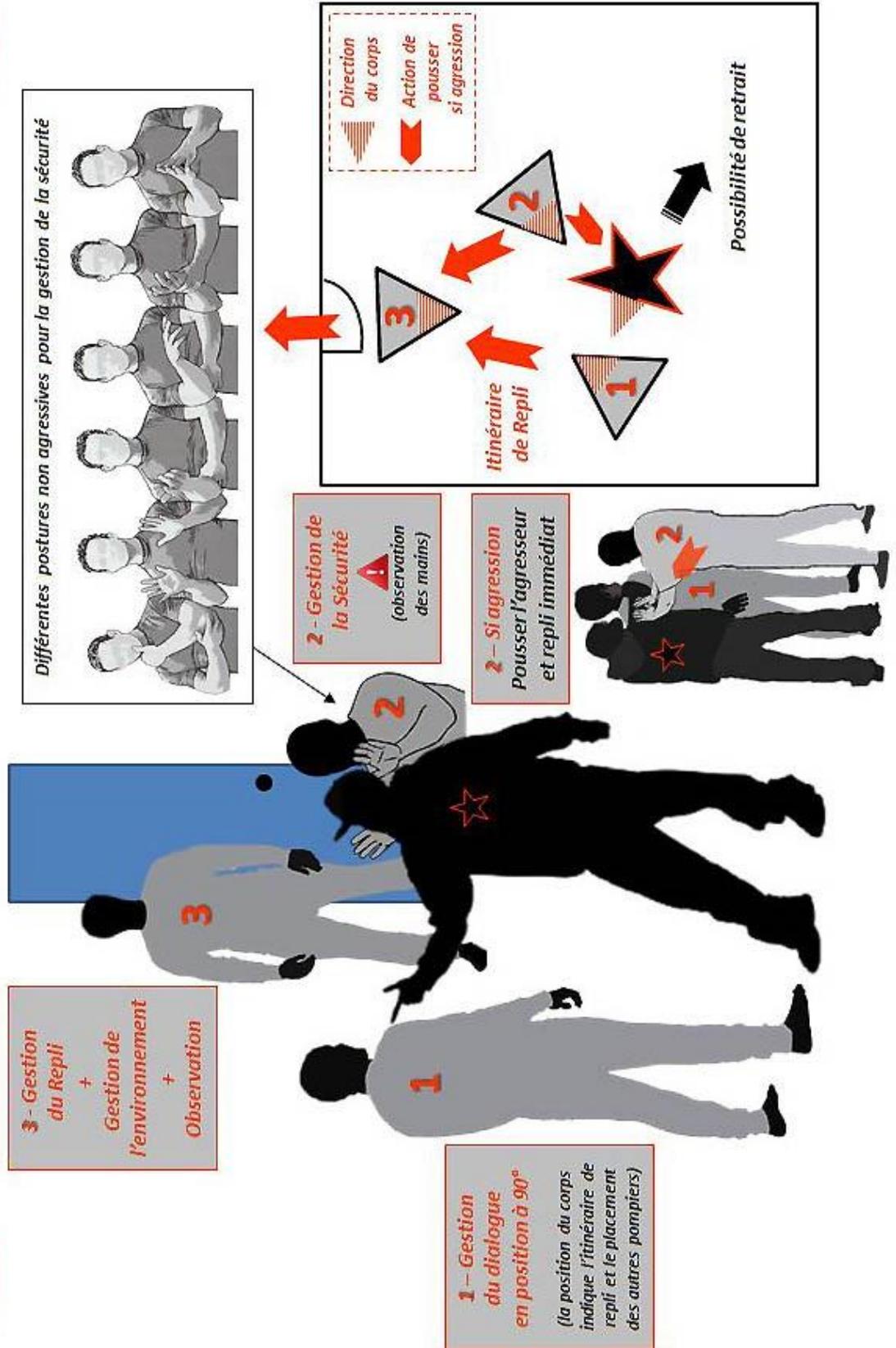
L'OPJ doit venir constater la mise en place des entraves.

De plus, il est le seul habilité à faire retirer les liens.

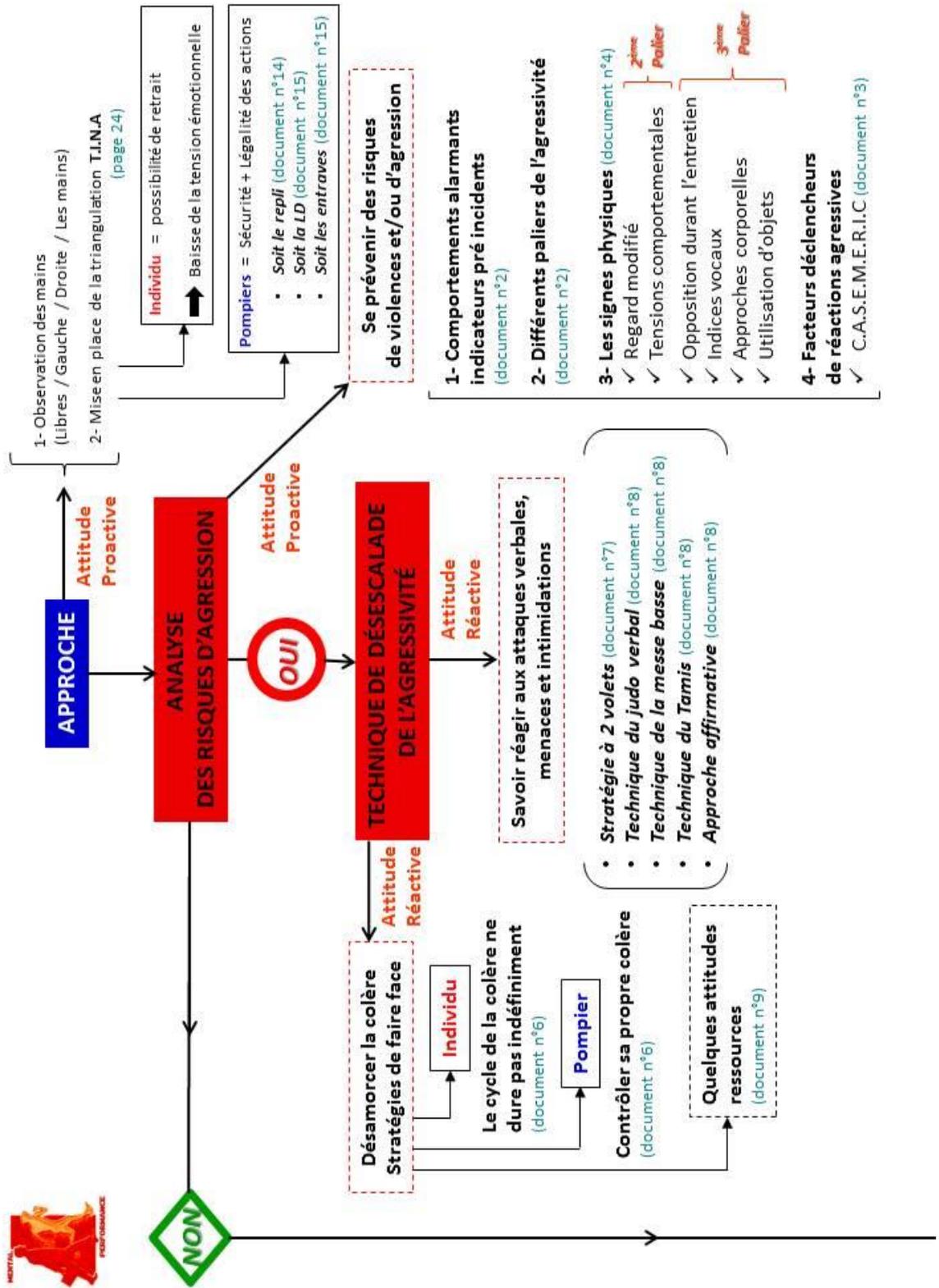
<sup>12</sup> Code Pénal, nouveau code pénal, Ed. DALLOZ, 2004, Paris ; P. 106-117.

<sup>13</sup> Code de procédure pénale.

## Triangulation T.I.N.A (Technique d'Intervention pour Neutraliser l'Aggression)

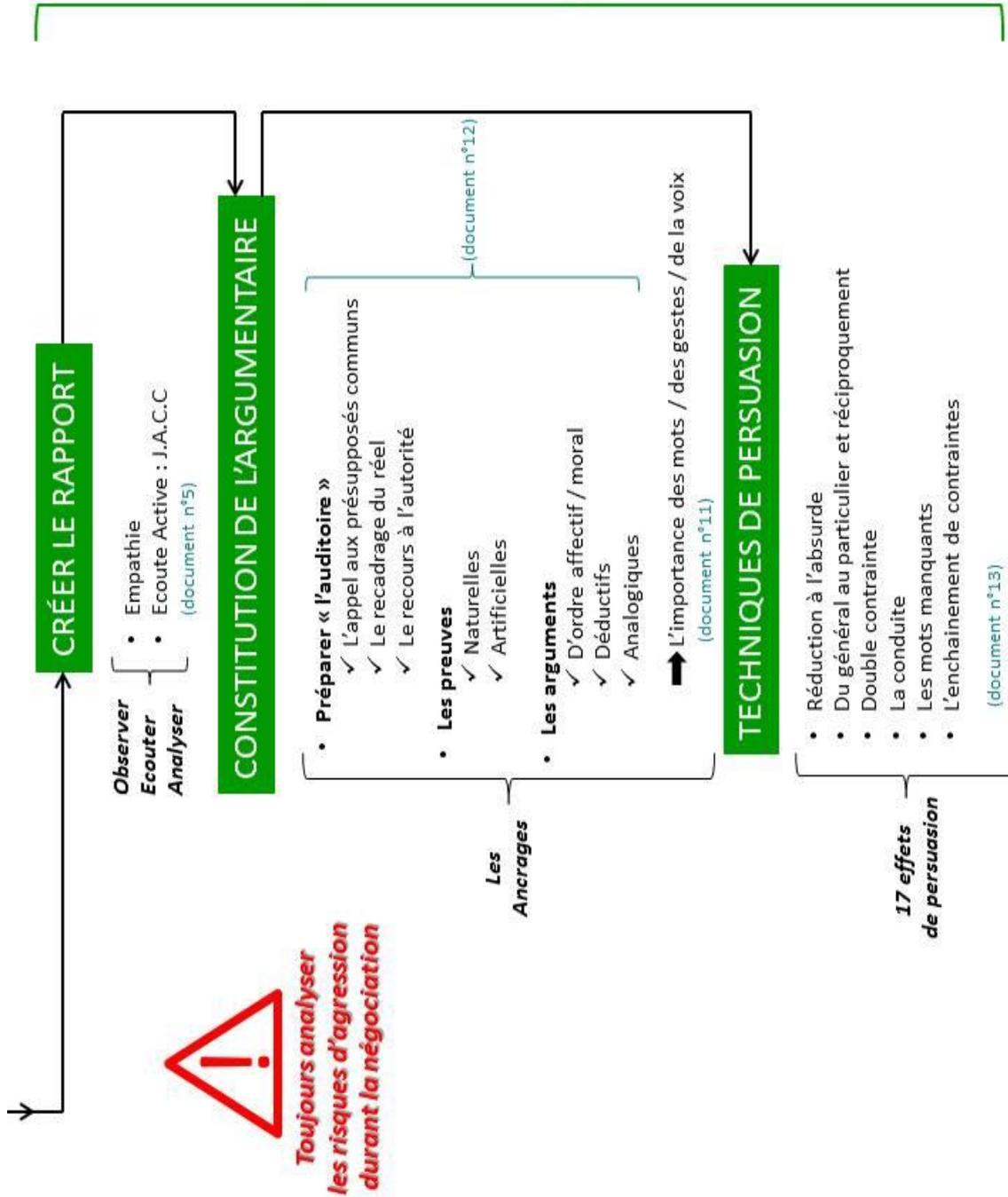


## SYNOPTIQUE





Mise en œuvre de la Négociation



## BIBLIOGRAPHIE

- **BEKER G.**, La peur qui vous sauve, Paris, J.-C. Lattès, 1998. **(04)** op. cit, p. 107-110. **(05)**
- **BOISVERT J.-L., BEAUDRY M.** S'affirmer et communiquer, Paris, Edit. de l'homme, 1979. **(06)**
- **BUSS** (1961), donné par G. MOSER, L'agression, coll. « Que sais-je ? » PUF, 1986. **(02)**
- **CHALVIN D.**, L'affirmation de soi, Paris, ESF, 1989. **(11)**
- **EKMAN P., FRIESEN W.V.**, The repertoire of non verbal behavior, coding, Semiotica, 1969. **(12)**
- **HOUEL A.**, Comment faire face aux gens difficiles, Edit. Dangles, Coll. « Psycho-soma », 1992. **(07)**
- **MICHEL M. & J-F. THIRION J.-F.**, La gestion des conflits à l'hôpital, Paris, Ed. Lamarre, 1996. **(10)**
- **MILGRAM S.**, Soumission à l'autorité, Paris, Calmann-Levy, 1974. **(01)**
- **SOURCE** : Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail. **(03)**
- **THOMPSON G.**, fondateur du verbal judo institute au Nouveau Mexique. Auteur du verbal judo : The gentle art of persuasion. **(08)**
- **WALTON D., WOODS J.**, Critique de l'argumentation, Paris, Edit. Kimé, 1992. **(13)**
- **ZACZYCK C.**, L'agressivité au quotidien, Paris, Bayard Edit., p. 161, 1998. **(09)**

 <p><b>CopyrightDepot.com</b> SERVICE D'ENREGISTREMENT DES DÉCLARATIONS DE DROITS D'AUTEUR <a href="#">Click here for english</a></p>	<p><b>Certificat de déclaration de droits d'auteur</b></p>
<p># des certificats : <a href="#">00038320</a> 00040309</p> <p>Compte: 6141 Type: Formation Prénom: PATRICE Nom: BERGOUIGNAN Entreprise: SELARL Mental Performance Ville: GAP Pays: FRANCE Seul auteur: OUI Titre: Persuasion - Argumentation en situation dégradée</p> <p>Description: Supports pédagogiques pour les stagiaires sapeurs pompiers en formation à la gestion des comportements face aux violences urbaines. Module 2: Persuasion - Argumentation en situation dégradée.</p>	<p>État du certificat : Actif</p> <div data-bbox="975 801 1236 875"><p>CopyrightDepot.com cliquez pour vérifier</p></div> <p>00040309</p> <p>Sceau officiel <b>CopyrightDepot.com</b> émis le 10 09 06 à 05:51 (HE)</p> <p><a href="#">Consulter le site CopyrightDepot.com</a></p>