



Gestion du risque d'agression en intervention



Fiche « Gérer l'agressivité »

GESTION DE L'AGRESSIVITÉ Document Formateur

- ⑩ Éviter les comportements qui exacerbent les tensions.
- ⑩ Appliquer ceux qui désamorcent les situations conflictuelles.

Pour aborder de façon efficace une situation potentiellement conflictuelle, il faut prendre en compte trois facteurs : la situation, l'autre, soi.

L'analyse de la situation permet de comprendre la réaction de l'autre : **comprendre ne veut pas dire excuser** mais écouter, entendre dans l'objectif de faire baisser les tensions.

La situation :

- ⑩ Elle est par définition chargée émotionnellement et donc propice à faire surgir des réactions inappropriées ou démesurées.
- ⑩ Le lieu de l'intervention est aussi une composante permettant de comprendre certaines réactions (la visibilité sur la voie publique gênante, le domicile « visité » , ...)
- ⑩ Un climat (phénomène de contagion dans des lieux publics).

L'autre :

Les réactions de colère de l'autre, les objections sont souvent vécues sur le plan affectif comme un rejet personnel. En réalité, dans les relations professionnelles et celles où les interlocuteurs ne se connaissent pas, elles sont plutôt le reflet de plusieurs composantes.

- Un état psychologique général indépendant de ce que vous pouvez être en tant que professionnel ou personnellement.
- L'impératif de soumission mal supportée (l'utilisateur qui ne supporte pas d'être commandé, d'être dépendant ...)
- ⑩ L'attente d'une sanction éventuelle (c'est lui qui conduisait et ...)
- ⑩ L'anxiété face à un événement (blessures de proches, impact de l'accident...)
- ⑩ Un état qui peut être dépendant de la prise de substances (alcool, drogues). Dans ce cas, l'état d'agitation, l'agressivité auront encore plus de mal à être canalisés par la parole.
- ⑩ Pour certains, une posture systématique face à une entité symbolique (la police, le service public...).
- ⑩ Un état pathologique et /ou traumatique.

Soi :

- ⑩ Identifier ses propres émotions pour les gérer. Ce qui peut générer de la colère chez les autres peut aussi avoir un impact sur soi.
- ⑩ Être en colère ou adopter une attitude qui laisse transparaître la colère, l'énervement ou le dédain aura un impact délétère sur la situation.
- ⑩ Être conscient que l'absence de reconnaissance entraîne de la frustration.

Attitude à privilégier :

- ⑩ Écouter. Adopter un ton favorisant l'apaisement (voix plus grave, lente, ponctuée, courtoise, ferme) et une attitude physique stable et calme (ancrage sur le sol, écoute active avec un non verbal attentif).

Cela a un effet plus apaisant pour l'autre qui a l'impression d'être entendu. Si vous lui coupez la parole trop vite, Il reprendra son souffle et vous risquez d'entrer dans le cercle vicieux de la joute oratoire.

- ⑩ Expliquer aussi ce que vous faites. Donner des repères clairs. Énumérer les consignes et les demandes vis-à-vis de l'utilisateur en les expliquant, en lui demandant au fur et à mesure s'il a compris.
- ⑩ Utiliser éventuellement un « supports », un « distracteur » : cela peut faire baisser la pression et pendant un temps, cela attire l'attention de l'utilisateur vers autre chose que sa colère (montrer un document s'il existe, faire faire ...)
- ⑩ Dans le cas d'un groupe en colère, demander à s'adresser au responsable du groupe ou à l'une des personnes qui peut le représenter. Prendre plus de temps d'écoute pour faire baisser la pression et surtout pour comprendre la dynamique.

Les temps d'écoute et les silences ne sont pas un signe d'acquiescement ni de soumission à la colère de l'autre, c'est un signe de maîtrise.

REMARQUES GENERALES

Les réactions émotives sont contagieuses et « l'âge mental d'un groupe » est plus bas que celui des membres qui le compose. Les réactions émotionnelles sont plus fortes lorsqu'il s'agit d'un groupe en colère ou d'une personne en colère dans un groupe.

Lorsqu'il devient trop difficile de calmer un utilisateur en colère, ou que l'on est soi-même en colère, il ne faut pas hésiter à se relayer ou de se faire seconder : parfois l'utilisateur peut se calmer au contact d'un autre interlocuteur.

GERER L'INTERLOCUTEUR SE GERER SOI-MEME

· A – LES COMPORTEMENTS QUI EXACERBENT LES TENSIONS · (LES MIENNES ET/OU CELLES DE L' AUTRE)

Penser	Il me prend pour un abruti Il commence à m'énerver Je ne vais pas arriver à le calmer Va encore falloir que j'appelle quelqu'un... <i>Tout ce qui potentialise mes émotions</i>
Dire	Vous n'aviez qu'à pas. C'est de votre faute Vous n'avez à vous en prendre qu'à vous Vous n'aviez pas imaginé... – Reproches <i>Tout ce qui est jugement, reproches, accusatoire</i>
Faire	Mimiques d'indifférence – de mépris – haussements d'épaule Gestes secs, désordonnés – Ironie - Soupirs – Regarder ailleurs - Regarder au-dessus

Plus globalement tout ce qui dévalorise l'autre, rompt la communication, voire manifeste mon envie d'en découdre.

· B – LES COMPORTEMENTS QUI DÉSAMORCENT LES TENSIONS (LES MIENNES ET/OU CELLES DE L' AUTRE)

Penser	Objectivement, c'est normal qu'il soit mécontent, qu'il ait peur.. C'est ce que je représente qui est visé et non ma personne Je le laisse parler, il finira bien par se taire... <i>Tout ce qui met de la distance avec mes émotions</i>
Dire	Toujours Monsieur, Mme ou Mlle, nous faisons tout ce qu'il faut. C'est possible... (que vous ayez des excuses,...), reformuler Expliquer calmement les actes, les procédures, <i>Tout ce qui autorise l'expression et donne du sens</i>
Faire	Faire lire, faire faire, montrer où se trouve l'explication Baisser le niveau sonore – ralentir son propre débit verbal ECOUTER

Plus globalement tout ce qui manifeste écoute et compréhension.

On parle d'empathie : au-delà de la capacité à écouter l'autre, c'est lui donner la possibilité d'exprimer sa détresse avant toute attitude d'enquête ou de décision conseil. Tout cela avec discernement dans l'urgence de l'intervention.