

Comment réagir face à une personne agressive?

Confinement, anxiété, isolement... Le contexte de crise sanitaire peut créer de la colère et se transformer en agressivité.

Origine de l'agressivité

La colère et l'agressivité qu'elle génère sont toujours la conséquence d'une frustration comme la privation de besoins qui nous semblent légitimement dus (espace, temps, liberté, relation...)



Garder son calme

Ce n'est généralement pas vous qui êtes visé personnellement mais plutôt l'entreprise, l'administration, l'insitution qui vous emploie, ou l'uniforme que vous portez.

Gardez votre sang froid
Restez courtois, calme et poli
Adoptez une attitude neutre

Écouter pour comprendre...

... l'autre

En identifiant son profil, ses croyances et son système de valeurs, vous pourrez comprendre ce qui est important pour lui.

... sa problématique

En lui accordant une véritable attention pour comprendre la nature de son problème, en comprenant qu'il puisse être énervé, vous êtes sur la bonne voie pour désamorcer le conflit.



Et faire preuve d'empathie

Essayez de sortir de **VOTRE** cadre de référence pour comprendre votre interlocuteur. Visualisez la situation à travers **SON** regard.

En adaptant votre langage corporel :

- Expression du visage
- Contact visuel
- Posture, gestes
- Distance physique

Par des attentions verbales :

- Signes d'encouragement
- Intonation
- Répétition à la lettre

En maîtrisant votre voix :

- Timbre
- Volume
- Rythme
- Ton
- Débit

Écoute active

En montrant que vous écoutez :

- Reformuler (Si j'ai bien compris...)
- Acquiescer
- Faire préciser (questions ouvertes)
- Résumer les idées maitresses

En considérant l'autre :

- Reconnaître les émotions de l'autre
- Refléter ses sentiments (vous avez l'air..., vous semblez...)

Créer une relation de confiance mutuelle

Le rapport avec l'individu va se renforcer par l'adaptation à son vocabulaire et à la prise en compte de ce qui est important pour lui. Se sentant écouté, son agressivité va diminuer. Il pourra ainsi consentir à vous laisser vous exprimer et trouver le temps de lui offrir des solutions ou de lui proposer des alternatives.



- **Ne l'interrompez pas.**
- **Ne terminez pas les phrases à sa place**
- **Ne tirez pas de conclusions trop rapides**
- **Résistez à l'envie de résoudre le problème de façon simpliste**



Barrières à la communication :

- Donner des directives ou des ordres
- Menacer, juger, critiquer, blâmer
- Contrer, argumenter
- Étiqueter, ridiculiser, humilier
- Éviter le sujet, faire de l'humour

#RÉPONDREPRÉSENT

L'issue

Une fois que vous avez convenu d'une solution ensemble, prenez le temps de lui expliquer les prochaines étapes. Retenez que la résolution d'un problème n'est pas impérative, mais qu'en revanche sa considération l'est pour espérer une issue favorable au conflit.

Face à une personne suicidaire, armée ou à toute autre situation de danger immédiat, faites immédiatement appel au 17.