



Aide à la décision

Lors d'une situation d'agression verbale

Cette aide décisionnelle vise à outiller les travailleurs sur les interventions à privilégier en situation d'agression verbale lorsque le risque d'agression physique est absent ou que la probabilité est faible.

Pour l'intervenant il est important de reconnaître la différence entre la **PERTE** ou la **PRISE** de contrôle.

Perte de contrôle

Toute autre personne (l'organisation ou l'utilisateur lui-même) n'est pas ciblée

L'utilisateur vit une douleur physique ou psychologique : anxiété, pleurs, cri, menace de se faire mal, etc.

Prise de contrôle L'intervenant est ciblé

L'utilisateur adopte une attitude dominante afin d'obtenir un gain : attitude de dominance, de manipulation ou d'intimidation dans ses gestes, paroles et menaces.

1 - Adopter une approche pacifiante :

Assurer une attitude accueillante malgré la manifestation d'agressivité :

- Se montrer calme durant l'entièreté de l'échange (même si vous ne l'êtes pas intérieurement);
- Demeurer courtois et respectueux (même si l'utilisateur ne l'est pas);
- Maintenir une attitude de disponibilité et d'ouverture.

Réduire le risque d'être ciblé par l'agressivité de l'utilisateur :

- Utilisez un ton de voix neutre et apaisant (diminuer le ton de voix malgré le haussement du ton de l'utilisateur);
- Laisser l'utilisateur exprimer ses besoins et ses frustrations (lui permettant de diminuer la tension émotionnelle);
 - Ne pas juger, contredire ou approuver l'utilisateur.
- Réfléter l'émotion de l'utilisateur (anxiété, colère, peur, incompréhension, etc.) et non le comportement (haussement de ton, pleurs, langage grossier, etc.), afin de l'amener à s'exprimer;
 - « Vous êtes découragé », « vous êtes en colère », « c'était important pour vous... »;
 - Éviter de parler au « je » (pour ne pas être ciblé).

Adopter une conduite sécuritaire :

- Utiliser un vocabulaire simple et répéter les explications au besoin ;
- Prendre le temps nécessaire pour écouter l'utilisateur (peut être long) ;
- Maintenir une distance psychologique relativement au discours de l'utilisateur.

Poursuivre la conversation lorsque l'utilisateur ne présente plus de comportements d'agression.



2 - Alternative et/ou demande d'aide :

Dans le cas où :

- Malgré l'approche pacifiante, les comportements de l'utilisateur s'intensifient et l'intervenant devient la personne ciblée par les propos de l'utilisateur;
- Les limites psychologiques de l'intervenant sont atteintes;
- Les limites du rôle/mandat de l'intervenant sont atteintes.

L'alternative (en collaboration entre le gestionnaire et ses travailleurs) :

Donner la possibilité à l'utilisateur visant à se recentrer sur le comportement attendu, le responsabiliser quant au choix qu'il a et obtenir sa collaboration.

- Employer un ton neutre;
- Ne pas surcharger la communication;
- Parlez au « tu » / « vous ».

Exemple : (à modifier en fonction du type de risque et du service)

L'utilisateur hausse le ton : « Madame Tremblay, afin de poursuivre avec votre demande, vous devez me parler sur un ton plus calme ou nous devons prendre rendez-vous à un autre moment. »

L'utilisateur insulte : « Madame Tremblay, afin de poursuivre notre conversation, vous devez me parler respectueusement ou nous devons vous rappeler à un autre moment. »

Si l'utilisateur poursuit le comportement, lui mentionner l'action qui va suivre et mettre fin à la conversation.

La demande d'aide (doit être déterminée par le gestionnaire et les travailleurs).

Déterminer le type d'aide requis en fonction du travailleur en charge : témoin, soutien, prise en charge.

- Transférer l'appel à votre gestionnaire, cadre de garde;
- Actionner le bouton panique;
- Communiquer avec les agents de sécurité (# 5555);
- Communiquer avec la police.

Effectuer un transfert d'informations aux personnes concernées en fonction des procédures internes.

Remplir une déclaration d'événement accidentel ou de situation à risque.

Référez-vous à la capsule sur intranet.

¹ ASSTSAS (2021), Programme de formation Oméga, Cahier du participant Jour 1 Agir en prévention de la violence afin de s'assurer de sa sécurité, module 6 ;

Approche pacifiante et module 9 : Démarche de demande d'aide.

