



## Comment réagir face à une personne agressive?

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

### 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 qui vous emploie, ou l'uniforme que vous portez.

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

### Ecouter 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 mobilisation

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 vous mettre dans la peau de votre interlocuteur. Visualisez la situation à travers **SON** regard.

#### En adaptant votre langage corporel :

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

#### En maîtrisant votre voix :

- Timbre
- Volume
- Rythme
- Ton
- Débit

#### En montrant que vous écoutez :

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

### Ecoute active

#### Par des attentions verbales :

- Signes d'encouragement (hochement de tête)
- Intonation
- Répétition à la lettre

#### 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.



### 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.

- **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
- Contre-argumenter
- Etiqueter, ridiculiser, humilier
- Éviter le sujet, faire de l'humour