



AGRESSIONS-VIOLENCE

Crise de violence

Transiger avec une personne hostile, vindicative, inquiétante par son attitude, ses paroles ou ses gestes est une réalité incontournable pour beaucoup de travailleurs. Voici quelques conseils pour vous aider à intervenir dans ces situations tout en assurant votre sécurité.

OBJECTIF PRIORITAIRE : VOTRE PROTECTION

Portez attention à tout individu qui présente un risque : s'il semble inconfortable, instable, tendu, insatisfait, s'il a un comportement inhabituel ou a déjà été violent dans le passé.

Évitez le plus possible les contacts physiques avec un individu agressif. Amenez-le plutôt à collaborer avec vous grâce à une approche de communication respectueuse et responsabilisante.

1. AVANT DE TENTER UN CONTACT avec une personne agressive, évaluez votre situation de travail. D'abord, identifiez les aspects en faveur de l'apaisement de la personne agressive (possibilité de négocier, de répondre à ses besoins), de votre protection (présence de collègues, d'un agent de sécurité, d'un refuge) et les conditions favorables à une gestion de crise (personnel apte à gérer une crise). Puis, relevez les éléments susceptibles de vous causer problème et de précipiter la personne dans une crise émotive (frustration, déception), de menacer votre sécurité (présence d'une arme) et de limiter votre possibilité de gérer les événements (isolement, collègues inexpérimentés en gestion de crise).

2. ENTENDEZ-VOUS AVEC VOS COÉQUIPIERS sur la manière d'intervenir et les rôles de chacun. Un seul intervenant parle avec la personne.

3. OBSERVEZ BIEN LA PERSONNE À RISQUE et jugez comment elle réagit à votre contact : accepte-t-elle de vous regarder, de parler, de se laisser approcher ? Ou, au contraire, refuse-t-elle votre présence et vous menace-t-elle ? Attention ! Si un individu agressif refuse votre présence, ne devenez pas la cible de son agressivité. Soyez vigilant. Reculez, quittez les lieux, si nécessaire.

4. PRENEZ TOUT LE TEMPS NÉCESSAIRE.

5. CONSERVEZ UNE DISTANCE PSYCHOLOGIQUE, ne vous sentez pas personnellement visé par les attaques verbales ou les gestes dirigés contre des objets ; sinon, envisagez la possibilité qu'un collègue mène l'intervention à votre place.

LA TRÈS GRANDE MAJORITÉ DES BLESSURES SUBIES PAR LE PERSONNEL DANS DES SITUATIONS DE VIOLENCE SE PRODUISENT LORS D'UNE TENTATIVE DE CONTACT AVEC LA PERSONNE AGRESSIVE INITIÉE PAR LE TRAVAILLEUR LUI-MÊME : SOIN, APPROCHE PHYSIQUE TROP RAPIDE, PROXIMITÉ, CONTRÔLE MANUEL, ESCORTE, MISE EN ISOLEMENT OU SOUS CONTENTION.

ATTITUDES PHYSIQUES DU TRAVAILLEUR LORS D'UN CONTACT AVEC UNE PERSONNE AGRESSIVE

Bougez lentement (sauf s'il faut fuir !).

Maintenez une distance sécuritaire de base, soit 2 à 2,5 mètres et plus.

Tenez vos mains ouvertes devant vous, à hauteur de votre thorax.

Placez-vous de biais et en **position d'équilibre**, vers le côté non dominant de la personne agressive (habituellement le gauche), évitez le face-à-face.

ATTITUDES VERBALES DU TRAVAILLEUR LORS D'UNE PACIFICATION D'UNE PERSONNE AGRESSIVE

Adoptez un ton calme.

Il peut être nécessaire d'attirer l'attention de la personne agressive pour établir le contact (ex. : l'interpeller, se placer dans son champ de vision, faire une diversion).

Centrez-vous sur elle et amorcez la pacification par une phrase simple, respectueuse : « Comment ça va ? » ou « Ça va pas. ».

Ne lui demandez pas de se calmer, n'essayez pas de la raisonner, ne commentez pas ses comportements et ne vous justifiez pas ; parlez peu.

Encouragez-la à s'exprimer sans restriction (même si son discours est dérangeant) ; elle vous percevra comme un témoin respectueux et votre sécurité en sera accrue.

IMPORTANT : le but est de faire passer la tension de la personne en mots. Quand elle aura évacué la plus grande partie de cette tension, vous pourrez lui proposer une solution, un compromis acceptable pour tout le monde ou lui demander quelque chose.

SI LA PACIFICATION NE FONCTIONNE PAS

Vous constatez que la personne est en prise de contrôle, plutôt qu'en perte de contrôle. Au lieu d'exprimer ses émotions et son ressentiment, elle veut vous imposer ses objectifs ou elle négocie de façon calculée.

Réévaluez la protection dont vous avez besoin et, si la situation le permet, optez alors pour des interventions verbales plus encadrantes et établissez les limites clairement. Avant de vous engager dans des interventions encore plus encadrantes, faites un repli et vérifiez avec votre équipe les autres possibilités.

INTERVENTION PHYSIQUE AUPRÈS D'UNE PERSONNE AGRESSIVE

Il faut y recourir seulement en cas d'extrême nécessité, car ce type d'intervention comporte des risques. Une pacification, une diversion, une demande claire, l'arrivée d'une équipe d'intervenants sont souvent suffisantes pour stopper un agresseur.

Si vous êtes victime d'une agression physique, vous devez vous protéger, tenter de vous dégager et fuir.

Si vous devez absolument intervenir physiquement, assurez-vous d'avoir l'entraînement, les coéquipiers et la condition physique pour mener à bien un contrôle manuel avec le maximum de sécurité. N'utilisez que la force nécessaire pour la situation.

Ne prenez pas le risque d'une intervention physique quand la violence de l'individu est dirigée seulement contre du matériel ou qu'il vandalise des équipements. À ce moment, il importe de vous protéger et de protéger les autres personnes présentes. Si c'est possible, utile et sécuritaire, empêchez la personne agressive d'avoir accès à plus de matériel à détruire en enlevant des objets ou en fermant des portes.

LE CONTENU DE CETTE FICHE EST INSPIRÉ DE :

PLANTE, Michel. *Pacification des états de crise aiguë*, Formation ASSTSAS, 1998.

OMÉGA, Formation ASSTSAS, Centre hospitalier Robert-Giffard, Hôpital Douglas et Centre hospitalier de Charlevoix, 1998.

ASSTSAS



Ensemble en prévention

L'ASSTSAS est un organisme paritaire à but non lucratif qui offre des services en santé et en sécurité du travail au personnel du secteur affaires sociales.

L'ASSTSAS n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés dans cette fiche. Toute reproduction est autorisée pourvu que la source soit mentionnée.

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales
5100, rue Sherbrooke Est, bureau 950, Montréal (Québec) H1V 3R9
Téléphone : 514 253-6871 ou 1 800 361-4528 — Télécopieur : 514 253-1443
info@asstsas.qc.ca — asstsas.qc.ca