

Coffre à outils pour hommes



Outil pour l'intervention

Comment réagir face à l'agressivité

Objectif*

Amener les intervenant(e)s à identifier et à mettre en place des moyens pour maîtriser leurs réactions de sorte à éviter l'escalade verbale avec un homme qui manifeste de l'agressivité ou de la colère, tout en adoptant des comportements sécuritaires.

* Cet outil ne remplace pas une formation telle qu'Omega, par exemple.

1 Accueillir l'agressivité : une compétence nécessaire

Il est nécessaire de bien distinguer certains concepts pour comprendre le comportement d'un homme qui s'emporte lors d'une intervention, afin de réagir adéquatement selon la situation.

Colère

Émotion qui est saine et qui doit s'exprimer, au même titre que les autres émotions, car elle permet la libération de tensions et de frustrations. Bien qu'elle ne soit pas toujours exprimée de façon convenable, il est important d'accueillir la colère, de saisir le sens des paroles de l'autre.

Aggressivité

Pulsion, force nécessaire pour assurer ses besoins vitaux, sa protection et la satisfaction de ses besoins. Employée de façon positive, l'agressivité permet de se défendre, de s'affirmer, de résoudre des problèmes, de créer, d'évoluer, de gagner. Elle devient négative quand elle vise à imposer, insulter, menacer, détruire.

Aggression

Utilisation de la force physique ou de son équivalent symbolique (psychologique, verbal) en vue de maltraiter.

2 Reconnaître ses préjugés

Lorsqu'une situation d'intervention suscite de la désapprobation sociale (par exemple, violence conjugale, abus sexuel, toxicomanie, etc.), il faut porter une attention particulière à ses propres perceptions, préférences et valeurs pour mener les processus d'aide sans biais émotionnel, avec lucidité et efficacité.

On le sait, chaque expérience que l'on vit influence ses interventions. Avec certains hommes, quelques expériences marquantes ou plusieurs préjugés peuvent laisser de mauvaises impressions. Voici quelques exemples de préjugés :

- La colère, ce n'est pas une bonne chose.
- Un homme, ça ne change pas.
- Ils sont tous pareils.
- Ils sont des manipulateurs.
- La violence est contre mes valeurs, alors je devrais refuser d'aider un homme violent.

À l'opposé, on aura davantage tendance à s'investir si les hommes correspondent à des modèles que l'on préfère ou à des schèmes perçus positivement.

L'expression verbale de l'agressivité est souvent confondue avec l'agression verbale

Quand on exprime verbalement son agressivité (ce qui est sain et évite des passages à l'acte), on parle de soi, de sa colère, de ce que l'on ressent.

Quand on agresse verbalement, on parle de l'autre, on critique son comportement, on accuse, on blâme, on juge.

Adapté du manuel de formation *Intervenir efficacement auprès des clients difficiles, vulnérables ou agressifs*.
Formation continue du Cégep de Saint-Jérôme.

3 Prévenir l'escalade verbale

Quelques principes de base sont nécessaires pour amener un homme à exprimer sainement ses émotions, sans aggraver sa colère et sans se sentir attaqué par ses propos.

- Déterminer ce qui peut provoquer de la colère chez l'homme, par exemple, ses besoins non satisfaits, certaines attitudes que l'on adopte.
- Laisser l'homme s'exprimer afin qu'il se sente entendu, puis se concentrer sur ce qui est dit afin de déceler s'il y a agression ou non.
- Reconnaître que sa colère est légitime en fonction de ce qu'il a vécu et qu'il est important de s'occuper de cette situation.
- Encourager l'homme à verbaliser, l'amener à « vider son sac ».
- Reconnaître son propre état émotif pour en arriver à prendre une distance.
- Adopter un ton calme et posé, éviter de monter le ton, contrôler le débit de ses paroles.
- Poser des questions simples et courtes.
- Identifier les principales émotions, les décoder et les nommer s'il n'arrive pas à les exprimer.
- Modeler ses réponses sur les propos de l'homme : répondre de manière rationnelle ou affective conformément à la teneur de ses paroles. Dans tous les cas, éviter de donner des ordres, de prodiguer des conseils ou de faire la morale.
- Identifier ce qu'il aurait pu faire de pire dans la situation et souligner ce qu'il a fait de bien pour l'éviter, par exemple, « Comment avez-vous réussi à... (quitter la pièce calmement, ne pas crier, ne pas frapper, etc.)? ».
- Privilégier une attitude d'ouverture dans sa manière de dire les choses.
- Chercher à faire diminuer la tension et convenir d'une façon plus appropriée de s'exprimer, en négociant des règles et un cadre, si c'est pertinent.

4 Reconnaître le danger et assurer sa sécurité ainsi que celle de l'homme

Il est nécessaire de reconnaître une menace qui se dessine et de repérer assez tôt ses signes annonciateurs.

- Cibler les comportements que l'on estime dérangeants, observer et jauger.
- Déterminer contre qui ou quoi l'homme dirige sa colère, par exemple, soi personnellement, l'organisation, les autres, lui-même, etc.
- Obtenir sa collaboration dans la recherche d'une solution à son malaise.
- Garder une distance sécuritaire.
- Donner des directives simples.
- Estimer la dangerosité suicidaire, le risque d'homicide et les problèmes de consommation.
- Mettre fin à la rencontre et demander de l'aide si une agression survient, s'il existe un risque important ou encore si l'homme refuse de collaborer.
- Appliquer les protocoles de sécurité de l'organisation et mettre en pratique les notions acquises en formation.

5 Les bonnes pratiques à maintenir

Plusieurs pratiques concernant la gestion de l'agressivité sont déjà bien ancrées; en voici un bref rappel.

- Reconnaître les préjugés que l'on entretient soi-même face à l'agressivité.
- Prendre le temps d'écouter, laisser l'homme s'exprimer.
- Tolérer l'extériorisation de la colère.
- Accueillir l'expression de différentes émotions.
- Souligner les compétences de l'homme, lui fournir une rétroaction positive.
- Adapter son langage à l'homme qui est devant soi.
- Proposer des choix d'actions constructives, des alternatives à l'expression de sa colère.
- Adopter des comportements sécuritaires.

Phrases qui favorisent la prise de contact ou le lien

- Ça ne va pas?
- C'est difficile?
- Vous êtes préoccupé?
- Ça va vite dans votre tête?
- C'est triste.
- Vous ne vous êtes pas senti entendu.

Plutôt que

- Baissez le ton.
- Vous êtes fâché?
- Calmez-vous!
- Arrêtez vos comportements...

6 Réévaluer son approche ou son rôle

Si une manifestation d'agressivité éveille des résonances trop importantes, il ne faut pas hésiter à discuter avec un superviseur ou une superviseure pour déterminer la démarche à privilégier.

Avant de diriger un homme vers d'autres collègues (ce qui peut parfois être indiqué), il importe de discuter avec lui et de choisir la bonne approche. Exemples de questions que l'on peut se poser :

- Qu'est-ce qui me fait réagir chez certains hommes? Pourquoi?
- Ai-je tendance à être trop sympathique? Antipathique?
- Est-ce que je porte attention à mes impressions et à mes jugements? Comment est-ce que je les gère?

Références

Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail du secteur affaires sociales. (2014). *Programme de formation Réactions sécuritaires Alpha*. <http://asstsas.qc.ca/formations-nos-formations/reactions-securitaires-alpha>

Cégep de Saint-Jérôme. (2018). *Intervenir efficacement auprès des clients difficiles, vulnérables ou agressifs*. Manuel de formation. <https://fcsei.cstj.qc.ca/intervenir-efficacement-aupres-des-clients-difficiles-vulnerables-ou-agressifs/>

Cégep de Saint-Jérôme. (2014). *La gestion des situations à risque d'agression*. Manuel de formation. https://fcsei.cstj.qc.ca/wp-content/uploads/sites/3/2016/03/Gestion_situations-risque_agression.pdf

Pour aller plus loin

Cette vidéo offre d'intéressantes pistes de solution :

- *Bertrand – Créer un lien avec une personne en situation de crise qui résiste à accepter de l'aide*

<https://crisesuicide.ccdmd.qc.ca/videos.php?vid=7>

Production du Centre collégial de développement de matériel didactique, en collaboration avec le Cégep de l'Outaouais (2017).

Conception pédagogique : Monique Séguin (Université du Québec en Outaouais), Christian Lafleur et Marc Martineau (Cégep de l'Outaouais)

Pour consulter tous les outils du coffre

www.polesbeh.ca/diffusion/coffre-outils-pour-hommes

Pour citer cet outil

De Serres, J., L'Heureux, P., Arévian, A., Bacon, J., Brodeur, N., Gagné, D., Gariépy, Y., Hammond-Rivard, M., Lavoie, B., Martel, B., Martin, R., Tremblay, G. et Houle, J. (2021). *Coffre à outils pour hommes. Comment réagir face à l'agressivité*. Vitalité - Laboratoire de recherche sur la santé (UQAM). <https://www.polesbeh.ca/diffusion/coffre-outils-pour-hommes>

Coffre à outils pour hommes



Vitalité

© Vitalité - Laboratoire de recherche sur la santé (UQAM), 2021

Toute reproduction autorisée à des fins non commerciales avec la mention de la source.

Toute reproduction partielle doit être fidèle au texte utilisé.

Conception graphique et révision linguistique :
Pascale Ouimet, rév. a.

Québec 