

Comment faire face à des usagers potentiellement violents : comprendre et prévenir le passage à l'acte

Novembre & décembre 2019



C.D.G.A.I.

Centre de Dynamique des Groupes
et d'Analyse Institutionnelle asbl



C.D.G.A.I.

Objectifs

- Connaître les différents types et formes de violence et d'agressivité ;
- Analyser les mécanismes sous-jacents aux passages à l'acte ;
- Connaître et appliquer des techniques pour désamorcer le conflit naissant et en accompagner les acteurs.



Fonctionnement

- Apprentissage par l'action
- Co-construction
- Pas de recettes toutes faites



Et règles de fonctionnement


- ...
- ...
- ...
- ...



C.D.G.A.I.

Programme des 2 journées

J1 Prévenir le passage à l'acte	J2 Gérer le passage à l'acte
Cadre et présentations	Présentation théorique des différents types d'agression
Présentation théorique des différents concepts et des facteurs de risque	Jeux de rôle
Analyse de cas institutionnel	Analyse de cas interpersonnel
Extrait vidéo et débat	Coaching croisé



C.D.G.A.I.

L'agressivité

Elle existe chez toutes les espèces vivantes

Instinct agressif = instinct vital
(sauvegarder son intégrité, contrôler un territoire, écarter les prédateurs)
= survie de l'individu et de l'espèce.

Chez l'homme, on parlera de **PULSION**

Modes de dérivation de l'agressivité

Répression



Déplacement



Défoulement



Verbalisation



Fantasme



Sublimation



Patrick TRAUBE, Violence(s), côté face, côté profil, p.98



C.D.G.A.I.

L'agression

Mise en action de la pulsion agressive.
Comportement (verbal ou physique) qui
porte atteinte à :

L'autre ou soi-même

Physiquement et/ou
psychologiquement

Intentionnellement
ou non intentionnellement



La violence peut être:

- Orientée vers soi ou vers autrui
- *Hard* (brutale) ou *soft* (douce)
- Physique ou psychologique
- Intentionnelle ou non
- Actualisée ou inhibée soit de façon inconsciente (interdit intériorisé) soit de façon consciente (calcul des conséquences)*

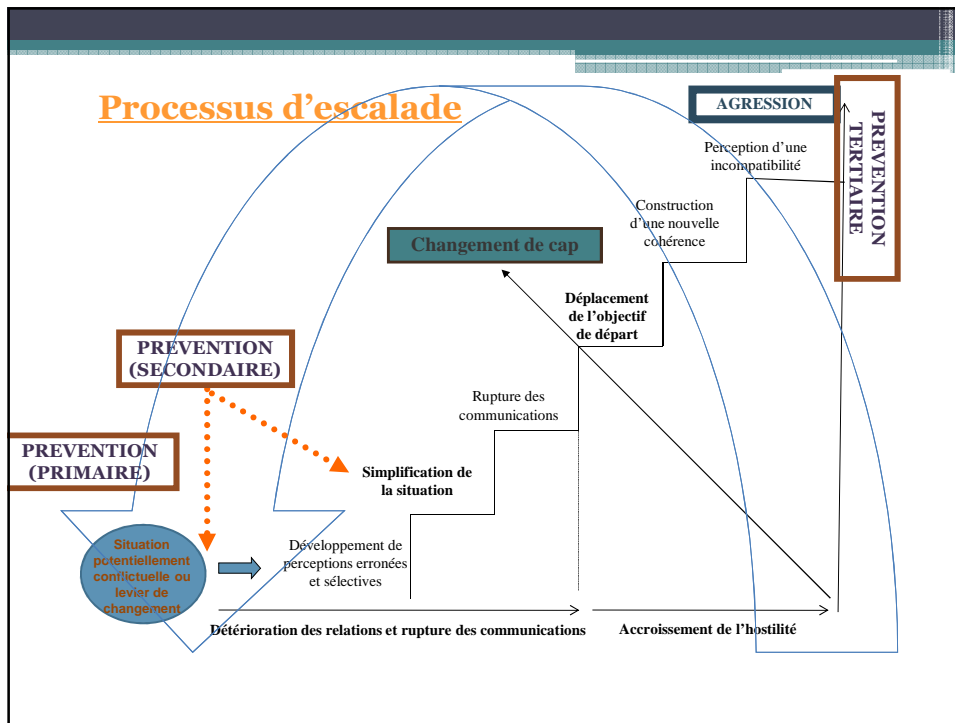
Patrick TRAUBE, *Violence(s), côté face, côté profil*, p.48



Indices de violence potentielle

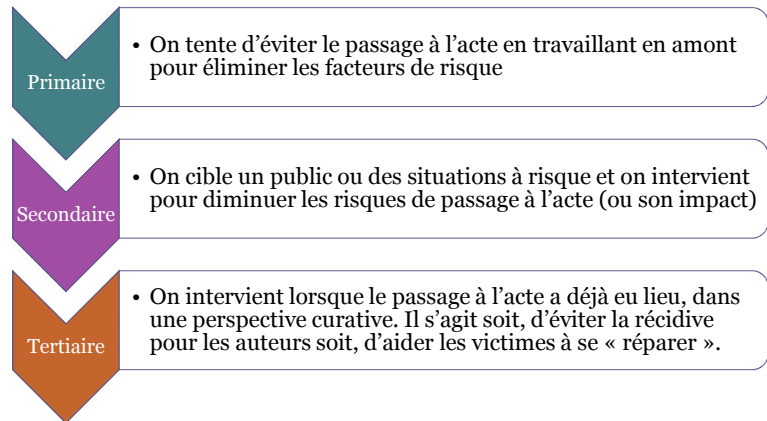
- Un sentiment d'injustice
- Être forcé d'attendre
- Un sentiment d'intrusion dans sa vie privée
- S'exposer à des préjugés
- Une instabilité mentale

Bernard E. GBEZO, *agressivité et violences au travail*, p. 56



La prévention de la violence

Les niveaux de prévention



Pourquoi identifier les risques?

« La compréhension des facteurs de risque et des trajectoires développementales qui conduisent à la violence aide à choisir les stratégies les plus efficaces et le moment le plus approprié pour déployer des efforts de prévention et d'intervention. »
(Repucci, 2002)

Facteurs dispositionnels aux passages à l'acte :

Facteurs inhérents à la personnalité, aux dispositions du sujet
(il ne faut ni les sous estimer, ni les sur estimer)

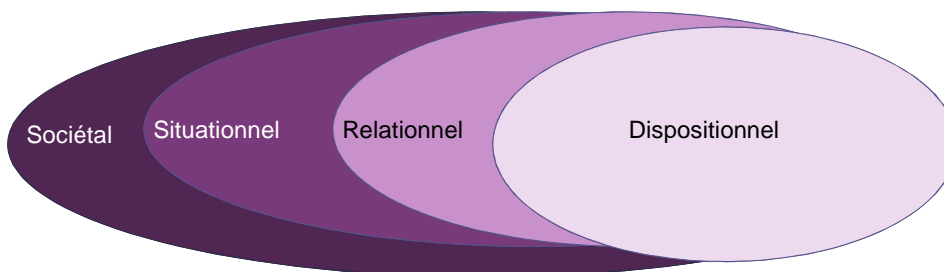
Facteurs situationnels aux passages à l'acte :

Facteurs liés au milieu, à l'environnement

Facteurs relationnels aux passages à l'acte :

Facteurs liés aux modes de communication

**Facteurs de risque :
interdépendance**



Les messages « je » ou quand un usager nous pose problème.

- Décrire le comportement de l'utilisateur sans le blâmer
- Expliquer l'effet concret et crédible du comportement sur soi ou l'équipe
- (Exprimer ses sentiments face aux effets concrets du comportement de l'utilisateur)
- Exposer sa demande
- Ecouter activement la réponse

Attention : éviter la colère dans les messages « je »

Les attitudes dans la relation

Attitudes	Description		Effets produits
Evaluative	Porter un jugement en se référant à des normes et à des valeurs. Point de vue d'expert. Approuver ou désapprouver.	« A mon avis ... » « J'estime que ... » « Je trouve que vous avez raison ... »	Inhibition, culpabilité, révolte, dissimulation, angoisse, ...
Interprétative	Traduire à sa façon, avec ses propres critères, les idées/comportements de l'interlocuteur	« Si vous ... c'est parce que ... »	Incompréhension, étonnement, rectification, désintérêt, irritation, ...
Rassurante	Apporter une aide en dédramatisant la situation. Chercher à consoler. Attitude paternaliste.	« Ne vous en faites pas, je vais vous aider ... » « Ce n'est pas grave »	Désir de conserver la bienveillance, entraîne la dépendance ou le refus
Exploratrice	Poser des questions pour obtenir des informations que l'on croit utiles. Cela se réfère à ce qui est important pour nous.	« Pourquoi ... » « Comment ... » « Où ... »	Transforme la relation en investigation, et peut être interprété comme une curiosité déplacée.
Compréhensive	Effort pour clarifier, sans le déformer, l'essentiel de ce qui a été dit pour respecter l'autre et lui manifester une considération réelle.	« Si je vous entend bien, vous pensez que ... » « Vous me dites que ... (reformulation) »	Entraîne à s'exprimer davantage. Etablir une communication non défensive.
Pragmatique	On réagit par l'action en poussant par l'action. Décider de ce que l'autre doit faire. Guider par des conseils et solutions.	« Il n'y a qu'à ... » « Il faut ... » « Vous devez ... »	Risque de rejet, incompréhension, domination

Les attitudes relationnelles positives

- Respect et compréhension mutuels
- Ecoute des besoins des usagers
- Gérer les comportements inacceptables en étant un « modèle de gestionnaire des conflits »
- Éviter les relations de pouvoir « gagnant/perdant »
- Instaurer un climat relationnel positif et ouvert à la communication

Pour s'entraîner <http://secra.ccdmd.qc.ca/sites/scenarios/fr/> OJ4

Mode de communication à éviter :

- La critique impliquant que l'autre a tort ou qu'il est mauvais.
- Le déni de responsabilité.
- Les menaces d'un blâme, d'une sanction.
- Les déclarations indiquant qui mérite une récompense ou une punition.

Diapositive 26

OJ4

Génial!

OURAGA Jessica; 29/09/2019

Règles et sanctions

L'absence de règles au sein d'une collectivité engendre l'anarchie. Or, l'anarchie, c'est la loi de la jungle... qui est toujours celle du plus fort.

La règle doit être **perçue** comme protectrice, légitime, juste et non arbitraire ou purement formelle. De plus, elle doit être **expliquée**.

La sanction doit être réfléchie, **responsabilisante**, isomorphe au comportement blâmable et s'appliquer au comportement plutôt qu'à la personne

La règle est pour l'utilisateur structurante, maturative et éducative

Traube (2002)

La sanction pédagogique

La sanction pédagogique vise à faire prendre conscience des règles

La sanction pédagogique s'adresse à un seul sujet, elle n'est pas collective. Elle n'est ni une expiation, ni une humiliation.

La sanction pédagogique peut revêtir trois formes :

1. *On peut frustrer l'individu en le privant d'un droit*
2. *On peut mettre à l'écart en visant l'auto-gestion émotionnelle et la réflexion sur soi.*
3. *On peut demander une action réparatrice lorsque la réparation peut être en lien direct avec la transgression.*

Prairat E., 1997

La gestion du passage à l'acte

Faire face à la violence

- Casser les renforcements situationnels
 - Contrôle émotionnel
- Diagnostiquer le conflit (objectivation)
- Agir en fonction du type d'agression

Si agression physique imminente : issue de sortie, esquive / contenir au sol (ne pas tourner le dos)...

Le contrôle émotionnel

- Repérer ses embrayeurs émotionnels
- Reconnaître ses réactions émotives
- Atténuer la réaction émotive (anticipation, respiration, diversion, désamorçage, dissipation)
- Dans certains cas : exprimer ses émotions et assumer l'expression de l'émotion

Les différents types d'agressions

Catégorie d'agression	Origine
Colérique	Accumulation de frustrations, de tensions et/ou ressentiments
Instrumentale	Utilise le passage en force, la manipulation ou la menace pour obtenir ce qu'il désire
Psychopathologique	Aucune logique n'explique l'agression (délires, drogue, alcool,...)

Les contre-stratégies

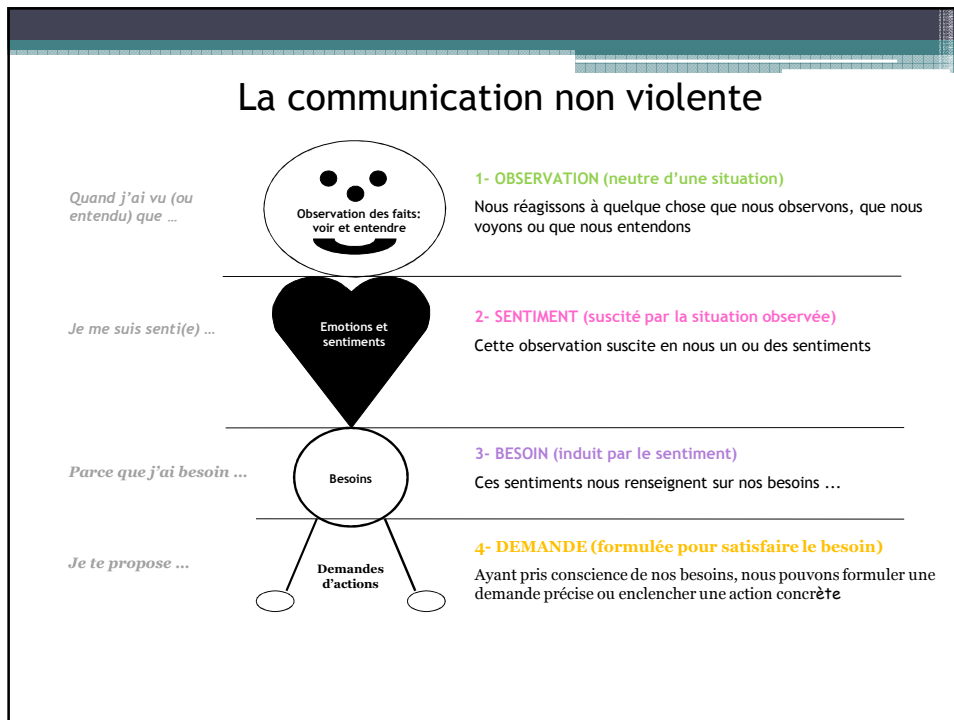
Catégorie d'agression	Stratégie
Colérique	Attitude compréhensive + ERIC
Instrumentale	CNV-message je-confrontation
Psychopathologique	Fuite-diversion/validation

Contre la mauvaise foi ou la non acceptation d'un refus ? Technique de l'affirmation progressive

Méthode : ERIC

- Ecoutez
- Récapitulez
- Interrogez
- Confirmez

Gbézo B., 2002



Technique de l'affirmation progressive

1. Reconnaître le droit de formuler une demande
2. Réponse empathique sur le contenu
3. Indiquer clairement que la demande ne peut être satisfaite et préciser les obstacles
4. Réponse empathique sur le processus
5. Suggérer une alternative
6. Demander si cela convient
7. Maintenir sa position sans s'excuser ni se justifier (disque rayé)

Gbézo B., 2002



C.D.G.A.I.

Jeux de rôle

1. Identifiez une situation de communication (qui commence à un moment A et se termine à un moment B) où vous vous êtes senti(e) agressé(e).
2. Ecrivez sur une feuille à part les échanges que vous avez eu avec votre interlocuteur.
3. Cette séquence de communication sera (peut-être) utilisée comme support à un jeu de rôle.
4. Vous serez alors amené à jouer le contre-rôle et les autres participants de la formation pourront s'exercer à réagir en situation difficile.



C.D.G.A.I.

Analyse de cas interpersonnel

A partir du canevas qui vous est présenté, analyser en groupe une situation conflictuelle avec passage à l'acte que l'un d'entre-vous a vécue dans son cadre professionnel.

Ce canevas s'inspire de la grille d'Ardoino qui permet d'approcher la réalité sociale au travers de différents niveaux d'analyse.



Ressources légales

On appelle violence au travail chaque situation de fait où un travailleur est persécuté, menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution de son contrat de travail.

Politique de prévention Soutien aux victimes Registre des faits de tiers

Article 32 ter, alinéa 1,1° de la loi du 11 juin 2002 sur la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail

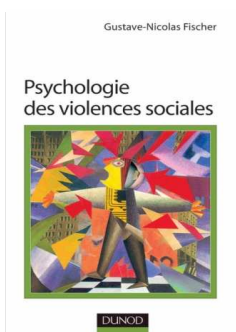
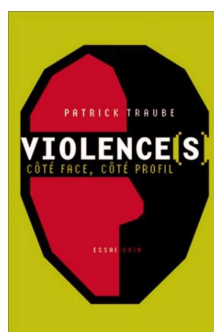
Relais

- La personne de confiance
- Le conseiller en prévention aspects psychosociaux s'il est interne
- Le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne s'il n'y a pas de personne de confiance désignée et que le conseiller en prévention aspects psychosociaux est externe
- Services spécialisés



C.D.G.A.I.

Pour approfondir ...



Bibliographie

- Chalvin, D. et Eysette, F., Comment sortir des petits conflits dans le travail, Dunod, Paris, 1990.
- Crocq L. & al., Traumatismes psychiques - Prise en charge psychologique des victimes, Paris, Masson, 2007.
- Day D. et Wanklyn S., Détermination et définition des principaux facteurs de risque du comportement antisocial et délinquant chez les enfants et les jeunes, Toronto : CNPC, 2012.
- Faulx D. et al., A la recherche des indicateurs de conflits graves, Les cahiers internationaux de psychologie sociale, Editions de l'Université de Liège, volume 75-76, 2007.
- Fischer G-N, Psychologie des violences sociales, Dunod, Paris, 2003.
- Gbezo B., Agressivité et violence au travail, Séminaires Mucchieli, ESF, Paris, 2000.

- Gordon Th., Relations efficaces : comment construire et maintenir de bonnes relations. Montréal : Editions de l'Homme, 2003
- Famery S., Savoir et oser dire non, Eyrolles, 2003.
- Lasater I., Guide pratique de communication non violente, Jouvence Editions, 2011.
- Les Cahiers dynamiques, Prévention et gestion de la violence, Eres, Toulouse, 2014.
- Machado T., La prévention des risques psycho-sociaux, PUR, Rennes, 2015.
- Malarewicz J-C, Gérer les conflits au travail, Paerson, Paris, 2008.
- Rodger V., 20 bonnes façons de faire face à l'agressivité, Dunod, Paris, 2009.
- Rosenberg M., Les mots sont des fenêtres, Jouvence, Paris, 2005.
- Traube P., Violences, côté face, côté profil, Odin, Saint-Germain en Laye, 2012.