

Lors d'une situation de tension ou de conflit, l'agresseur a le choix entre (1) « attaquer », (2) se retirer, ou (3) arriver à un compromis.

L'objectif est que le travailleur aide l'agresseur à s'orienter vers la deuxième ou la troisième option, dans la mesure du possible.



- ➔ Soyez **PREVOYANT**. Repérez les signes avant-coureurs d'une personne agressive.
 - ➔ **Signes extérieurs** : voix forte, débit de parole rapide, rougeurs
 - ➔ **Regard** : regard fixe ; yeux écarquillés ; sourcils froncés
 - ➔ **Attitude** : irritation, agitation, va-et-vient sans but, impatience
 - ➔ **Respiration** : irrégulière ; grandes inspirations
 - ➔ **Langage corporel** : poings serrés, transpiration, bras raides et croisés, épaules redressées
- ➔ Assurez-vous d'avoir bien **COMPRIS** ce que désire votre interlocuteur. Identifiez bien le problème et témoignez-en votre intérêt.
- ➔ Gardez votre **CALME** et restez **POLI** mais **FERME** : utilisez des mots simples, répétez les explications et les informations si nécessaires en utilisant la reformulation afin de témoigner de votre compréhension.
- ➔ Faites connaître vos **LIMITES** et vos possibilités d'intervention en faisant référence aux règles établies par votre organisation, à votre fonction...
- ➔ Répondez sur un ton **CALME** : il est inutile d'élever la voix au risque d'une escalade dans le conflit.
- ➔ N'adoptez pas une attitude agressive : faites attention à votre **GESTUELLE** (pas de bras croisés, mains sur les hanches, doigt pointé, gestes amples du haut du corps).
- ➔ Maintenez si possible une **DISTANCE** physique suffisante entre vous et l'interlocuteur.
- ➔ Gardez un **CONTACT VERBAL** avec la personne.
- ➔ Pour faire baisser la tension, vous pouvez faire intervenir un tiers (spécialement formé, supérieur hiérarchique...). Cela doit être facilité par l'aménagement de l'espace et par des moyens de communication.
- ➔ Si vous pressentez un danger pour vous ou pour les autres, faites appel à l'**AIDE** (garde, alarme...). Cette possibilité doit être prévue dans les procédures internes à l'entreprise et facilement accessible (téléphone, bouton poussoir...).

Après l'agression :

- ➔ **SIGNALEZ** toujours les agressions dont vous êtes victime à votre hiérarchie. Ces informations doivent l'aider à améliorer le dispositif de prévention et d'intervention.
- ➔ **EXPRIMEZ** : il est important de pouvoir parler de ce qui vous est arrivé dans les 3-4 jours qui suivent l'événement, que ce soit avec vos collègues, votre hiérarchie, un psychologue, un médecin... Il importe de réaliser un débriefing de ce qui s'est passé (pourquoi, comment, qu'aurais-je pu faire, qu'aurait fait quelqu'un d'autre dans la même situation, que ferais-je la prochaine fois ? ...). Cela vous permettra de gérer vos émotions et pensées générées par l'événement d'agression. Dans tous les cas, sachez qu'une agression au travail n'est pas dirigée contre vous personnellement mais contre la fonction et le service que vous représentez.
- ➔ **OBSERVEZ** : il peut arriver qu'à la suite d'une agression (tant verbale que physique) on éprouve quelques difficultés (angoisse, troubles du sommeil, reviviscence de l'événement...). Ces symptômes sont normaux dans les jours qui suivent l'agression. S'ils persistent, parlez-en à votre médecin ou au médecin du travail.

