

# Comment réagir face à une personne agressive

*Service de la prévention  
et de la sécurité*

**UQÀM**



# Objectif

- Développer une approche préventive en présence d'agressivité : une manière de réagir qui ne va pas envenimer la situation
- Savoir reconnaître les signes pour mieux se protéger



# Définitions

- **Agressivité**
  - Pulsion qui fait partie de chacun de nous;
  - Cependant, elle doit s'exprimer par des moyens socialement acceptables.
- **Violence**
  - Quand l'impulsivité prend le dessus = perte de contrôle des gestes et paroles

La personne violente est en perte de contrôle  
mais elle veut à tout prix contrôler les autres



# Pourquoi ça éclate

- Sentiment d'injustice, stress aigu, évocation émotionnelle, accumulation
- Problèmes de santé mentale
- Effet d'entraînement (effet de foule)



# Pour désamorcer la colère :

1. Assurer sa protection personnelle
2. Écouter sans interrompre ni anticiper
  - Ne pas contester ni contredire
  - Ne pas donner d'ordre ni de conseils
  - Utiliser l'écoute
3. Parler lentement, voix calme et posée
4. Utiliser terme simple et phrase courte
5. Éviter de devenir la cible!



# Pièges à éviter

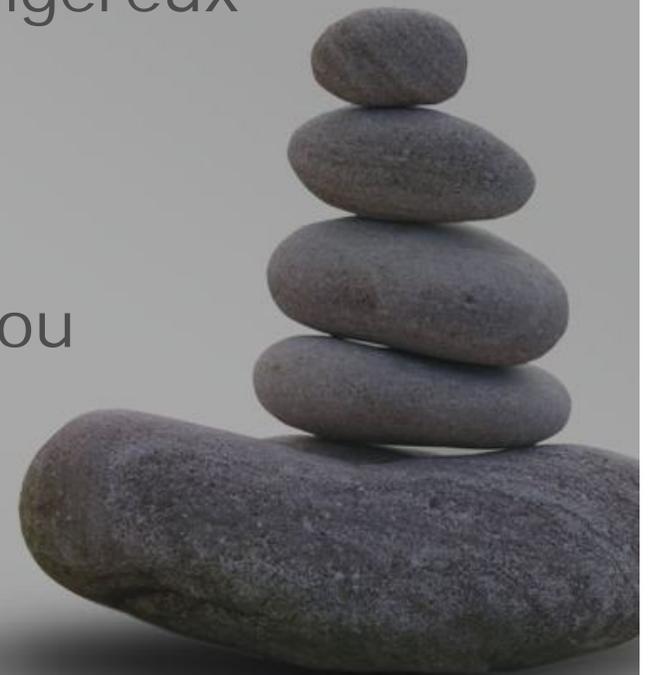
- Menacer
- Enquêter
- Argumenter, se justifier
  
- Se sentir visé personnellement

Attention au langage non-verbal !



# Stratégies de protection

- Se fier à son intuition
- S'assurer d'une voie de sortie
- Retirer accessoires accrocheurs
- Retirer objets potentiellement dangereux
- Éviter le face à face
- Réduire les stimuli
- Protéger information personnelle ou professionnelle



# Techniques de récupération

- Faire un rapport écrit de l'événement (les faits et les paroles)
- Parler de ce qui s'est passé, exprimer ses émotions, aussi longtemps qu'on en ressent le besoin
- Consulter un professionnel

