

COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE AGRESSIVE



L'agressivité et la violence dans les milieux de travail municipaux

Qu'en est-il?

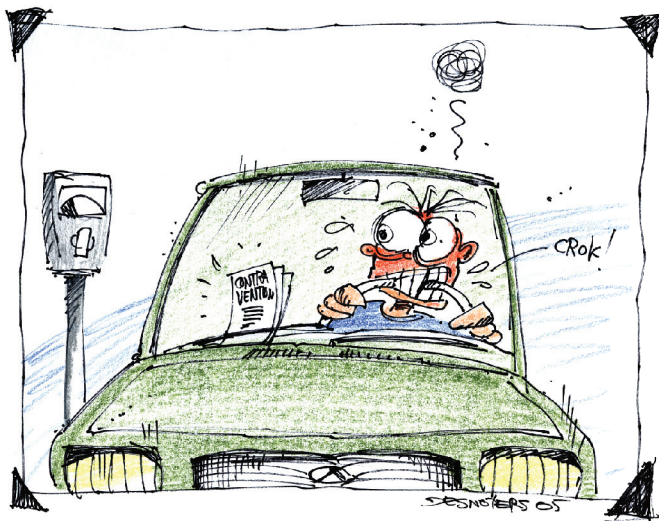
Cette fiche technique est conçue de façon à permettre aux employés municipaux de déceler des situations potentiellement violentes.

Elle présente quelques trucs de communication et des stratégies de protection pour faire face à de telles situations.

Agressivité vs violence

L'agressivité

- ◆ C'est une pulsion qui fait partie de chaque être humain, qui est même nécessaire à sa survie.
- ◆ Son expression doit se faire par des voies socialement acceptées.



La violence

- ◆ C'est quand l'impulsivité prend le dessus et que la personne perd le contrôle de ce qu'elle est en train de dire, de ce qu'elle est en train de faire.
- ◆ La violence terrorise son interlocuteur.

Principaux éléments influençant les relations avec les citoyens

La perception

La perception d'une situation peut varier d'une personne à l'autre et dépend de plusieurs facteurs :

- ◆ Les attentes
- ◆ Les besoins
- ◆ Les sentiments
- ◆ Etc.

Une personne réagit à ce qu'elle voit et entend et pas nécessairement à ce que l'autre personne a dit ou fait.

Les attitudes

L'attitude du citoyen ou de l'employé municipal dépend de trois principaux facteurs :

- ◆ L'état d'esprit du moment
- ◆ Les expériences passées
- ◆ La personnalité

Types de violence

Il est important de bien cerner le type de violence auquel nous sommes parfois confrontés :

- ◆ La violence psychologique
- ◆ La violence verbale
- ◆ La violence physique
- ◆ La violence symbolique

La violence, c'est utiliser sa force pour imposer sa façon de voir et sa volonté.

La personne violente veut que les gens se conforment et obéissent à ses désirs. Elle est persuadée de posséder la vérité. Elle est en perte de contrôle, mais veut à tout prix contrôler les autres.

L'escalade verbale de l'agressivité

Indices verbaux (avec une amplification progressive du ton de la voix)
Niveau 1 : questionne, « pine », « craque », « bave »...
Niveau 2 : refuse de collaborer, « proteste », « j'suis contre »...
Niveau 3 : ventile, « sacre », « blâme », « accuse »...
Niveau 4 : menace, « ne répond plus d'elle »...
Niveau 5 : agit, « sur un objet ou sur quelqu'un »

C'est très important de reconnaître à quel niveau d'agressivité la personne se situe. Si elle est au niveau 1 ou 2, la relation peut réussir à s'établir. Si elle est au niveau 3 ou 4, il ne faut pas rester sur le contenu, il faut aller chercher les émotions. Notre rôle, c'est de toujours ramener la personne à la communication : « Parlez-moi de ce qui se passe ». Il faut « entendre » la personne et réagir. Si elle est au niveau 5, il vaut mieux s'en éloigner.



Récupération après une relation conflictuelle

Vivre une situation d'agressivité n'est pas facile. Si un employé est agressé verbalement ou physiquement par un citoyen, il est important que cet employé se donne les moyens de récupérer et d'intégrer cette expérience. S'il ne le fait pas, il risque de demeurer craintif et de perdre confiance en lui dans ses relations ultérieures avec des personnes agressives.

Façons de récupérer :

- ◆ Faire un rapport écrit de l'événement (noter les faits et les paroles)
- ◆ Aller chercher de l'aide
- ◆ Parler avec quelqu'un de ce qui s'est passé
- ◆ Exprimer ses émotions
- ◆ Consulter si nécessaire : il est important de bien récupérer après une interaction traumatisante
- ◆ Aviser le gestionnaire afin qu'il apporte des mesures correctives et qu'il fournisse de l'aide au travailleur

Désamorcer l'agressivité et la violence potentielle

Quelques trucs de communication :

- ◆ Utiliser un ton de voix calme et posé
- ◆ S'adresser poliment au citoyen
- ◆ Parler en utilisant le « je »
- ◆ Utiliser des termes simples
- ◆ Indiquer le but de l'intervention
- ◆ Inviter le citoyen à poser des questions
- ◆ Ne pas donner de conseils ni d'ordres
- ◆ Écouter le citoyen



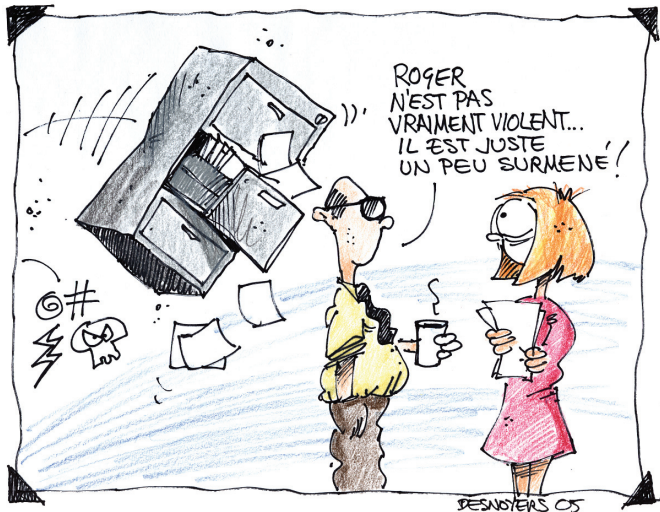
Les pièges à éviter :

- ◆ Menacer, rejeter
- ◆ Enquêter
- ◆ Argumenter, se justifier
- ◆ Bloquer
- ◆ Changer de sujet
- ◆ Dire que ce n'est pas de sa faute, que c'est le système

Indices de violence potentielle

Quels sont les indices (manifestations) qui peuvent faire penser qu'une personne est potentiellement violente?

- ◆ Ton de voix saccadé
- ◆ Regard fixe, menaçant (battement des paupières)
- ◆ Regard fuyant
- ◆ Utilisation d'injures, de menaces, de sarcasmes
- ◆ Agitation, mouvements saccadés
- ◆ Pâleur ou augmentation de la coloration du visage
- ◆ Dilatation des pupilles
- ◆ Apparition de tics
- ◆ Raidissement des membres
- ◆ Postures menaçantes (pointe du doigt, montre les poings)
- ◆ Tremblements
- ◆ Tendance à s'approcher
- ◆ Consommation d'alcool ou de drogue
- ◆ Serrement des mâchoires
- ◆ Objets lancés ou jetés par terre
- ◆ Soupirs, modification de la respiration
- ◆ Transpiration
- ◆ Etc.



D'où vient l'agressivité?

La plupart des auteurs sur le sujet s'entendent pour dire que l'agressivité est la réponse à un besoin humain insatisfait. Quels sont donc ces besoins humains qui, lorsqu'ils ne sont pas comblés, génèrent de l'agressivité chez une personne?

1. Besoin de territoire :

Réfère au besoin d'espace vital, d'intimité.

2. Besoin de communiquer :

Réfère au besoin de parler à une personne significative (son collègue, son patron, etc.).

3. Besoin de dignité (estime de soi) :

Réfère au besoin d'être respecté par les autres.

4. Besoin de sécurité :

Réfère au besoin de protéger sa personne et les personnes qu'on aime.

5. Besoin d'autonomie, de pouvoir choisir :

Réfère au besoin de prendre ses propres décisions et d'avoir le contrôle sur sa vie.

6. Besoin d'avoir le temps nécessaire :

Réfère au besoin d'évoluer à son propre rythme, sans être bousculé ni pressé par les autres.

7. Besoin d'identité :

Réfère au besoin de conserver ses biens.

8. Besoin de confort :

Réfère au besoin d'être libre de douleur physique ou émotionnelle.

9. Besoin de comprendre :

Réfère au besoin d'être informé adéquatement.

Lorsqu'un besoin n'est pas satisfait, la personne devient frustrée. Elle peut alors l'exprimer, mais si elle en est incapable, elle va agir, elle risque de passer à l'acte, elle peut frapper, cogner, crier, essayer de faire peur, parce qu'elle est morte de peur au fond. C'est toujours une grande souffrance qui va faire que la personne se désorganise comme cela. Il importe de saisir la signification des comportements agressifs, il est alors plus facile d'y réagir adéquatement afin d'aider la personne à dire sa frustration et nommer son besoin insatisfait.

Les stratégies de protection

1. Se fier à son intuition

Vaut mieux faire des excès de prudence que prendre des risques excessifs. La communication est un phénomène qui va bien au-delà des mots, et une peur ressentie, même si on est incapable d'en expliquer le pourquoi, le pourquoi s'avère rarement injustifié.

2. Éviter de porter des vêtements « accrocheurs »

Les foulards de soie, les cravates, les longs colliers, les écharpes, etc. constituent des facilitateurs invitants pour un agresseur potentiel.

3. Débarrasser son bureau d'objets dangereux

Les pique-notes, les coupe-papier, les ciseaux, les verres, les agrafeuses, etc. constituent des armes potentielles pour une personne agressive.

4. Éviter d'afficher de l'information personnelle

Un cadre avec les photos de ses enfants, des indications sur notre lieu de résidence, l'identification de notre voiture peuvent prêter flanc aux intimidations ou aux menaces. Une trop grande familiarité nous plonge parfois dans ce type de confidences.

5. Appréhender un contexte difficile

Lorsque l'employé municipal appréhende un contexte difficile, il peut rencontrer le citoyen en présence de témoins; l'interaction sera probablement différente.

6. Démontrer que l'on est relié à d'autres personnes

Si vous travaillez dans un bureau fermé, laissez la porte ouverte ou demandez qu'on vous appelle au bout de quelques minutes, ou qu'on vous apporte un message important.

7. S'assurer de pouvoir sortir

La disposition du mobilier doit assurer une possibilité d'esquive facile à tout moment.

8. Respecter l'espace vital de l'autre

Si la personne s'agite, il ne faut pas l'approcher à moins de trois pieds ni la toucher : nous envahirions ainsi son territoire.

9. Discuter, si possible, en évitant le face à face

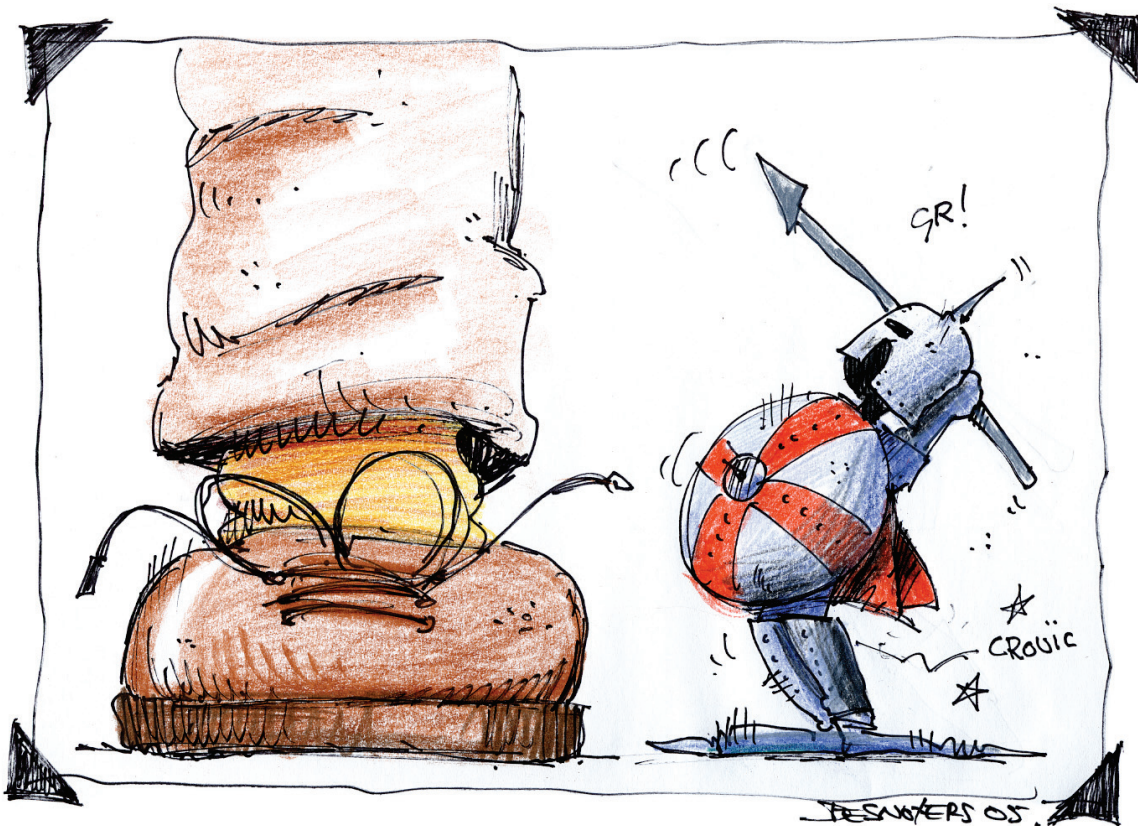
Rappelons-nous que la position des adversaires est le face à face; l'allié se trouve généralement à nos côtés. Cette disposition diminue l'impression de confrontation et favorise la discussion.

10. Réduire les stimuli trop intenses

Quand quelqu'un devient agressif, il est hyperréactif à toute stimulation excitante : une radio trop forte, une lumière trop vive, trop de va-et-vient, trop de sonneries de téléphone, etc. Il est donc recommandé d'inviter la personne à poursuivre la discussion dans un lieu plus calme.

11. Former en communication le personnel

Cette formation portera sur les différentes facettes de l'agressivité et les façons de désamorcer les situations conflictuelles.



Réalisation

Colette Verret, consultante en développement organisationnel
Charles Plante, conseiller, APSAM, cplante@apsam.com
Juin 2005

Pour communiquer avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail secteur « affaires municipales » :
Région de Montréal : (514) 849-8373
De partout au Québec : 1 800 465-1754
<http://www.apsam.com>

Nota : Bien que cette fiche ait été élaborée avec soin, à partir de sources, reconnues comme fiables et crédibles, l'APSAM, ses administrateurs, son personnel ainsi que les personnes et organismes qui ont contribué à son élaboration, n'assument aucune responsabilité quant à l'utilisation du contenu ou des produits ou services mentionnés. Il y a des circonstances de lieu et de temps, de même que des conditions générales ou spécifiques, qui peuvent amener à adapter le contenu. Toute reproduction d'un extrait de cette fiche doit être autorisée par écrit par l'APSAM et porter la mention de sa source.