



Gérer l'agressivité des usagers

Nos travaux en R&D sur la violence sociale nous ont conduit à élaborer plusieurs hypothèses : le désir de violence serait en chacun de nous ; il ne serait qu'une forme de désir de puissance transformé par des conditions défavorables en désir de pouvoir instantané et inconditionnel sur les choses et les êtres en tant que source d'affirmation de soi gratifiante. Nous n'avons pas tous les mêmes possibilités d'exprimer ce désir de puissance dans le cadre régulé de compétitions sociales codifiées dans lesquelles les chances des uns et des autres sont ressenties comme égalitaires. De fait, notre société de consommation exacerberait l'individualisme et la toute puissance de l'individu, sans l'inviter à contrôler ses pulsions, sans poser de limites.

Les agents des collectivités, qui se sentent souvent impuissants pour dénouer des situations de plus en plus complexes, ont besoin d'apprendre à poser des limites et à les faire respecter, tout en manifestant une réelle écoute active et bienveillante.

Objectifs

Repérer dans ses propres modes de fonctionnement les facteurs susceptibles de susciter des réactions agressives et trouver des options pour les réduire/supprimer.

Repérer les signaux précurseurs d'agressivité et leur impact émotionnel sur soi-même pour éviter l'escalade.

Apprendre à écouter, à faciliter l'expression de la demande et à répondre tout en se positionnant et en abandonnant ses vieux réflexes de peur. Mettre en pratique les leviers nécessaires à un équilibre personnel.

Méthode

En groupe, réduire les phénomènes de dramatisation collective en établissant une typologie des situations réellement vécues par les participants et les différencier par leur nom : de l'incivilité à l'agression physique.

Simuler de nombreuses situations vécues par les stagiaires pour s'entraîner à repérer les besoins non exprimés masqués derrière l'expression des émotions, pratiquer l'écoute active en reformulant, recenser les comportements/réflexes inefficaces ou renforçant (ex : « calmez-vous »). L'analyse des séquences filmées permet aux agents d'auto évaluer leurs comportements et de se fixer des objectifs de progrès.

Références

Assedic de Paris

Centre de Rééducation Fonctionnelle le Val Rosay (Lyon)

Conseil Général de Saône-et-Loire