

MEMO

Que faire face à un individu difficile ?

Il ne s'agit pas d'une négociation mais avant tout d'une stabilisation de la situation avant l'appel éventuel à la police si cela dégénérerait.

SITUATION : Vous allez avoir affaire à des individus en situation de crise, avec des émotions décuplées, leur propre vécu et une agressivité qui ne vous sera probablement pas destinée. L'individu va être attentif à vos émotions, vos réactions et votre capacité à écouter et à le prendre en compte. Votre attitude sera déterminante pour apaiser la situation.

Savoir

- Adoptez rapidement une attitude non provocante et non agressive
- Favorisez le canal de communication unique : une seule personne parle
- L'objectif est de stabiliser la situation et donc de stopper l'escalade agressive
- Essayez dans la mesure du possible d'adopter une posture "apaisée", à l'écoute, pour faire ressentir à votre interlocuteur que vous êtes là pour l'aider, l'accompagner

Faire

- Montrez à votre interlocuteur que vous êtes là pour lui en employant des phrases simples telles que : "*nous souhaitons vous aider*", "*expliquez-moi la situation*", "*vous pouvez me parler*"
- Montrez que vous êtes disponible pour lui en évitant de faire plusieurs choses à la fois
- Installez un climat plus détendu en proposant à l'individu de s'asseoir
- Gardez vos distances
- Adoptez une gestuelle posée pour favoriser la stabilisation de la situation
- Annoncez vos mouvements ou déplacements à la personne pour éviter toutes mauvaises surprises ou mauvais gestes de sa part
- Renforcez le climat de confiance en l'informant que le dialogue est primordial et indispensable à la compréhension et à l'amélioration de la situation

Eviter

- Evitez "l'effet tunnel"
- Méfiez-vous des solutions trop évidentes proposées par l'individu et privilégiez l'écoute
- Evitez les suppositions sur la gravité ou non de la situation
- Evitez les termes du type : "Ce n'est pas grave" car sa perception sera très certainement différente de la vôtre
- NE PROMETTEZ RIEN !



OBSERVER le comportement de l'individu pour RENSEIGNER IMMEDIATEMENT ou ULTERIEUREMENT

ELEMENTS A ECARTER

- Tout objet pouvant devenir une arme
- Rangez ciseaux, coupe-papier, compas...
- Eloignez-vous des fenêtres, des escaliers...