

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## La science ou l'art de maîtriser une escalade de violence verbale

Par : R. Roger Ramsukh

« Ferme-la et lâche-moi, idiot! » « Tu te fous de moi! » « Je fais ce que je veux et tu ne peux pas m'en empêcher! » « Tu es laid et tes enfants te détestent! »

Éditeurs: Dave Hingsburger, M.Ed.  
Angie Nethercott, M.A., RP

Cela vous rappelle-t-il quelque chose? Si vous avez déjà travaillé auprès d'une personne ayant un déficit intellectuel ou un trouble du développement, je parie que oui. C'est presque inévitable à un moment donné. Pensons-y, notre façon même de travailler CRÉE les conditions du conflit! Lorsqu'on restreint les actions d'une personne, de façon directe ou indirecte, que ce soit pour son bien ou non, on crée les conditions d'un conflit parce qu'on la prive de son droit libre et illimité de choisir, de s'exprimer, d'agir de son plein gré. On vit TOUS dans un monde où nos actions sont restreintes par autrui. On se fait arrêter par la police quand on excède la vitesse permise ou enfreint la loi, on se met en file d'attente pour être servi, on se prive de sa pause au moment prévu parce que la personne dont on prend soin vit un moment particulièrement difficile. On s'énerve, on se met en colère et, dans nos moments peu reluisants, on perd la maîtrise sur soi, on dit quelque chose qu'on n'aurait pas dû dire ou fait quelque chose qu'on n'aurait pas dû faire. J'écris ces lignes pour rappeler que ce qui nous met en colère contre une personne est justement ce qui nous a déjà mis en colère et que, selon les circonstances appropriées, on pourrait se mettre de nouveau en colère! Souvent, la raison de la colère de la personne dont on prend soin est une « injustice » qu'on combattrait soi-même si on était dans sa situation. Imaginez que quelqu'un prenne des décisions à votre place et que le programme de votre journée dépende de celui d'un autre. Avant de poursuivre votre lecture sur les « techniques de maîtrise », il faut saisir ce point très important : on aspire tous aux mêmes choses dans la vie, peu importe nos capacités cognitives. Notre capacité à faire preuve d'empathie et de gérer les attentes constitue la base de la capacité à maîtriser une escalade.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



## 1. Pour maîtriser une escalade, il faut bien se connaître.

Qu'est-ce qui vous met en colère en un clin d'œil? Quels problèmes remontant à l'enfance refont surface lorsque vous êtes rejeté, rabaissé, ridiculisé, ennuyé ou agressé? Quelles pensées cela suscite-t-il en vous nous? Que faites-vous pour vous calmer?

En quoi l'introspection aide-t-elle à comprendre l'autre? C'est très simple : en sachant comment on se sentirait, en comprenant ce qu'on entend soi-même par « juste et bon », en écoutant *attentivement* plutôt que d'attendre son tour pour parler. Écouter attentivement, c'est écouter pour entendre, comprendre et saisir le point de vue de l'autre. L'art consiste à écouter de manière à ce que, d'une manière intangible mais très réelle, la personne sente qu'on est vraiment attentif à elle. Parfois, on n'écoute pas vraiment, on attend simplement que la personne s'arrête assez longtemps pour intervenir. Faire taire quelqu'un n'est pas un moyen de maîtriser l'escalade, pas plus que se taire ne signifie qu'on est d'accord avec ce que dit cette personne.

On est mal placé pour désamorcer un conflit si on est soi-même instable sur le plan émotionnel. On ne donne pas ce qu'on n'a pas. On ne peut pas aider quelqu'un à se calmer si on est soi-même plein de colère, de ressentiment et de pensées chaotiques. L'efficacité de la stratégie repose sur un bon équilibre émotionnel plutôt que sur les mots utilisés. Lorsque j'enseigne cette technique à des groupes, les participants butent souvent sur les mots spécifiques que j'utilise. Même si je l'ai utilisée avec succès dans certains cas réels, le personnel butte parfois sur les mots que j'ai utilisés à ce moment-là, au lieu de se concentrer sur la manière habile de les utiliser. Il y a tant de solutions qui n'aident en rien à créer un lien et à comprendre l'autre et qui, en fait, créent de nouveaux conflits parce qu'elles servent uniquement à mettre fin au conflit. Supprimer les récompenses, appeler le service de sécurité pour maîtriser la personne agressive (comme j'ai pu le voir à de nombreuses reprises lorsque je travaillais à l'hôpital) et refuser catégoriquement de céder parce qu'on ne supporte pas ce comportement-là. On peut tout faire cela sur le coup. Mais cela n'aide aucunement à mieux comprendre et à prévenir d'autres comportements inadaptés.

Que faire quand on est l'unique personne disponible? On fait ce que tous doivent faire, on fait de son mieux avec ce qu'on a, et on fait le meilleur travail possible. Espérons que certaines des autres stratégies ci-dessous vous aideront à surmonter vos conflits émotionnels. En règle générale, lorsque plusieurs employés sont disponibles, la personne la moins concernée, la plus détachée de la situation, est la plus utile. Ainsi, avant d'essayer de « calmer » une personne en colère, il faut être conscient de son état émotionnel, des éléments qui déclenchent notre propre colère et être disposé à *comprendre plutôt qu'à être compris*.

## 2. Le désamorçage commence bien avant le début du conflit.

Comment expliquer que deux employés puissent dire la même chose de la même façon, et que la personne dont on prend soin soit plus réceptive à l'un qu'à l'autre? Parce que l'un est un homme et l'autre une femme? Parce que l'un est petit et l'autre grand? Parce que l'un est de race blanche et l'autre de couleur? Cela arrive parfois, c'est vrai! Il nous est arrivé, mon équipe et moi, de comprendre qu'une personne réagissait mieux aux hommes qu'aux femmes, ou vice versa. Ou que la couleur de ma peau n'allait pas m'aider dans telle situation avec une personne. Mais il y a bien plus de cas où, à qualités tangibles égales, la personne dont on

prend soin est plus réceptive à l'un qu'à l'autre. C'est parce qu'un membre du personnel gère *activement et délibérément* ce lien.

Les principes de la gestion de ce lien font l'objet d'un cours en soi. Mais voici tout de même quelques points saillants :

- i. Dans quelle mesure vos échanges avec la personne sont-ils agréables? Prenez-vous le temps de faire des choses amusantes avec elle, de lui parler, même lorsque vous ne lui demandez rien, ou de la féliciter lorsqu'elle fait quelque chose de bien, ou vous occupez-vous d'elle seulement lorsqu'elle fait quelque chose qui vous déplaît?

Le personnel intervient souvent, rapidement et énergiquement, en cas de comportement déplaisant, mais ne prête aucune attention à la personne qui se comporte de manière appropriée. Inversez la situation et renforcez la bonne volonté entre vous et la personne dont vous prenez soin.

- ii. Dans quelle mesure laissez-vous la personne décider elle-même de sa journée et de sa vie? Je vais faire une déclaration audacieuse : la plus grande source de conflit entre un membre du personnel et la personne qui reçoit de l'aide dans SA vie est peut-être l'emprise exercée sur SES décisions, ses attentes et ses désirs. Plus on trouve de moyens créatifs de lui donner le sentiment qu'elle est maîtresse de ses décisions, plus la personne est réceptive à nos mots lorsque sa colère monte. Ce n'est pas seulement une bonne méthode générale. C'est aussi la raison pour laquelle une personne n'écoute qu'un seul membre du personnel quand deux lui demandent de se calmer.

- iii. Reconnaissance : Reconnaissez-vous cette personne comme une personne? Quelle question absurde, me direz-vous. Mais le faites-vous vraiment? Reconnaissez-vous cette personne comme quelqu'un ayant des pensées complexes, des opinions et des désirs variés? Je me suis parfois posé la question en face d'une personne qui ne communiquait pas verbalement. Il est faux de croire que cette personne ne réagit qu'à des stimuli. Lorsque cette personne devient agitée à l'approche de l'heure du repas du midi, il faut lui donner à manger. Lorsqu'elle frissonne dans la baignoire, il faut ajouter de l'eau chaude; lorsqu'elle devient irritable, il faut lui donner quelque chose pour la calmer ou lui suggérer de faire une sieste. Pourtant, il y a plus que cela. Je suis convaincu qu'il existe des pensées complexes, même chez les personnes ayant un grave trouble dissociatif. Des pensées sur moi. Des pensées sur le temps qu'il fait. Le goût du chocolat par rapport à celui de la glace à la vanille. Dans quelle mesure cette personne se sent bien à la température actuelle de la maison. Si on s'est déjà disputé avec son conjoint ou sa conjointe au sujet de la température d'une pièce, on sait de quoi je parle! Reconnaissez-vous que cette personne peut se sentir seule, même dans une pièce remplie de gens? Ou qu'elle a entendu quelqu'un parler de son tempérament et que cela l'a rendue triste ou mise en colère? Prenez-vous le temps de lui montrer que vous la reconnaissez comme une personne et pas seulement comme « un cas », « un client » ou « un diagnostic » (elle n'est pas autiste ou schizophrène; c'est une personne atteinte de l'autisme ou de la schizophrénie)? Quand cette personne est calme, pouvez-vous lui témoigner de la compréhension, de la compassion, de l'intérêt pour sa vie, de sorte que vous pourrez la « toucher » lorsqu'elle sera troublée?

### 3. En situation d'escalade, il faut être conscient des points de vue.

Pour ceux qui l'ont vécu, une confrontation, c'est une période de chaos, pleine de bruit, de paroles inintelligibles, d'agitation, de gesticulation et d'injures. Le risque d'escalade de violence physique est à peine écarté par de rares mots, gestes et perceptions. Quand le conflit éclate-t-il? De façon précise, est-il près d'une sortie qui permettrait à la personne de quitter les lieux si elle le désire, est-il près d'un point de sortie unique, qui empêche (même si on n'en est pas conscient) la personne de sortir? La personne peut se sentir prise au piège. Y a-t-il plusieurs employés autour d'elle? A-t-elle l'impression qu'au moindre faux pas, le personnel va lui tomber dessus pour la contenir?

Voilà ce qui se produisait souvent lorsque je travaillais à l'hôpital et qu'un appel à l'aide (code blanc) était lancé. Souvent, deux ou trois agents de sécurité arrivaient en uniformes d'apparence officielle, et leur message était clair : « Calmez-vous sinon on va utiliser des mesures de contention ». Parfois, leur *simple* présence était assez coercitive pour amener la personne à se calmer. Mais je me permets de dire que dans la moitié des cas, leur *simple* présence aggravait une situation déjà tendue.

A-t-on l'impression que la personne qui parle peut agir, ou semble-t-elle calme et capable de maîtriser la situation? Une seule personne devrait parler, *sauf si* celle-ci fait signe à quelqu'un d'autre de prendre le relais. Il est étonnant de constater à quel point les personnes qu'on aide sont capables de lire le langage corporel. Elles savent tout de suite si quelqu'un maîtrise la situation ou a du mal à contenir son anxiété. C'est cette communication intangible dont j'ai parlé plus haut. J'ai souvent constaté que, lorsqu'une personne est incontrôlable, que ce soit par son langage et/ou son comportement physique, elle se tourne vers certains membres du personnel en particulier. Ces personnes peuvent avoir l'impression d'être ciblées, mais, ironiquement, c'est tout le contraire. Le malade reconnaît que certains membres du personnel peuvent l'aider à se sentir en sécurité, lorsqu'il ne l'est pas. Il reconnaît que ces personnes sont capables d'avoir le bon ton pour être bienveillants et procurer un sentiment de sécurité. On peut utiliser la bonne quantité de force quand on a recours à une méthode de contention. Une méthode trop douce peut traduire de l'indécision, de l'incertitude, du doute. Mais ce n'est PAS ce qu'il faut faire pour aider une personne à se sentir en sécurité avec vous.

La personne est-elle sûre d'elle-même, ou craintive ou intimidée? On ne devrait pas se tenir face à la personne, mais de biais, et ce pour plusieurs raisons. On confronte plus la personne en se tenant face à elle que légèrement de biais. Cette position réduit le risque de blessure en cas d'agression physique. Le côté exposé serait celui qui est frappé en premier. Se tenir de biais permet aussi de s'écarter plus rapidement puisque d'instinct, on se dégage de côté quand une personne se jette sur nous en droite ligne. Les mains doivent être à la hauteur de la taille, les paumes tournées vers le haut. C'est un geste de bienveillance et aussi une mesure de sécurité. Si la personne se lance sur vous, on peut lever les mains pour la bloquer beaucoup plus rapidement que si on a les mains le long du corps. En *se sentant* soi-même plus en sécurité, on *transmet* la sécurité.

#### 4. L'aspect verbal

J'espère qu'on comprend à quel point le désamorçage peut s'avérer efficace avant même qu'on ait ouvert la bouche! En ce qui concerne la façon de parler et ce qu'il faut dire, on a déjà une bonne base en étant conscient de son « soi » et de ses éléments déclencheurs, en établissant un lien de façon consciente et constante, en sachant que la personne n'est pas inutilement irritée en se sentant enfermée, en se tenant ni trop près (ni trop loin) d'elle, et en lui montrant par la posture et le langage corporel qu'on veut comprendre son point de vue.

J'ai découvert que je pouvais désamorcer une situation par ma seule présence sans rien faire d'autre! Il m'est arrivé de me trouver dans une situation et, parce que c'était moi (je le dis en toute humilité) et que j'avais fait toutes les choses que je viens de mentionner, la personne dont la colère montait a immédiatement changé de ton et s'est calmée. Je ne veux pas dire qu'elle s'est calmée immédiatement. Ce que je dis, c'est que l'intensité et le débit de ses paroles ont diminué, qu'elle s'est calmée, devenue moins violente et plus disposée à me parler plutôt qu'aux autres personnes présentes sur les lieux. Quand j'observe ce changement, je SAIS que ce n'est qu'une question de temps et de formulation pour ramener cette personne à la raison.

C'est cette connaissance qui me donne la confiance nécessaire pour agir efficacement. Maintenant, ne nous méprenons pas, cela n'arrive pas tout le temps ou avec tout le monde, et il m'est arrivé d'aggraver une situation de manière inattendue, parce que je n'étais tout simplement pas la bonne personne, et que ce n'était pas « ma journée » pour être efficace. Mais en faisant ces choses, on sera efficace plus souvent qu'à son tour.

Voici ce qu'il faut faire, dans l'ordre :

- 1) Être agréable
- 2) Écouter attentivement
- 3) S'exprimer clairement
- 4) Recommencer

**Être agréable.** Imaginons le cas suivant : une personne gesticule furieusement, hurle, jure, insulte et accuse tout le monde. La première chose à faire, c'est de trouver un terrain d'entente. Qu'est-ce qui, à son point de vue, pourrait être vrai ou, du moins, vrai pour elle? Peu importe qu'elle ait tort, qu'elle soit mal comprise ou qu'elle invente n'importe quoi pour attirer l'attention ou obtenir quelque chose. Au point de départ, notre travail n'est ni de montrer ni de corriger, mais d'être agréable pour créer un lien rapidement.

Qu'est-ce qui, du point de vue de cette personne, pourrait être vrai? Voici en gros ce qui dit la loi de Miller : « Supposez que ce qu'une personne dise la vérité et essayez d'imaginer ce qui pourrait être vrai! »

La personne a peut-être été insultée par un membre du personnel par mégarde. Ce n'est pas parce qu'on ne voulait pas insulter quelqu'un qu'on ne l'a pas insulté. Le personnel a peut-être omis quelque chose, et la personne s'est sentie délaissée à cause de cela. Ainsi, lorsque la personne dit : « Le personnel se fiche de moi », il y a une part de vérité dans ce qu'elle dit, du moins de son point de vue. Et c'est cette parcelle de vérité qu'on cherche à obtenir. Mais qu'il s'agisse d'une demi-vérité ou d'une invention totale, notre travail consiste à être d'accord avec une partie de son point de vue. Une fois qu'on a cela, on peut alors ...

**Écouter attentivement.** Cela signifie être vigilant, écouter réellement ce que la personne dit, PUIS lui répéter ce qu'elle a dit pour lui montrer qu'on l'écoute. On fait cela en utilisant *SES* mots et non *nos* mots qui ont la même signification dans notre esprit. Par exemple, il ne faut pas dire « ... et c'est pourquoi vous vous êtes mis en colère » alors que la personne a dit « et ils m'ont énervé ». Il ne faut pas dire « j'ai mal au cœur » alors que la personne a dit « j'ai mal au ventre ».

En répétant les mots de la personne, on s'assure de bien la comprendre. Demandez à la personne de confirmer qu'on comprend bien ce qu'elle dit. On la laissera continuer de parler ENSUITE. Dans presque tous les cas, plus une personne parle avec un auditoire attentif (c'est ce qu'on vient de faire aux étapes ci-dessus), plus elle se calme. En état de crise, l'organisme subit des transformations physiologiques pour combattre ou fuir. Les battements du cœur s'élèvent à plus de 120 à la minute, la gamme sonore diminue des 2/3, mais l'acuité visuelle augmente de 400 %. L'organisme se prépare au combat ou à la fuite et se débarrasse de tout ce dont il n'a pas besoin. On a déjà entendu parler de soldats ou de personnes ordinaires qui s'urinent dessus avant un gros combat ou avant d'affronter une situation effrayante. L'organisme se débarrasse de tout ce qui pourrait l'empêcher de performer au maximum. En d'autres termes, dans une altercation verbale, 2/3 des mots utilisés risquent de ne pas être enregistrés, compris ou traités par la personne avec laquelle on est en conflit.

C'est ce qui se passe dans la vie courante lorsqu'on se dispute avec son conjoint ou sa conjointe et qu'on lui dit quelque chose comme ceci : « Je te l'ai dit il y a cinq minutes... Tu n'as pas compris? » La vérité, c'est que le conjoint ou la conjointe n'a pas compris - non pas par obstination, mais parce que, physiologiquement, il ou elle était TELLEMENT en colère qu'il ou elle n'a pas retenu les mots. C'est pourquoi il faut...

**S'exprimer clairement.** Utiliser le moins de mots possible, car trop de mots brouillent le sens. Utiliser des mots simples et des phrases courtes. Éviter les abstractions – donner des directives. Utilisez des mots qui sont des verbes d'ACTION. Comme « Respirez. » « Dites-m'en plus. » « Voulez-vous modérer? » « Éloignez-vous du comptoir. » « Concentrez-vous sur moi. » Toujours dire ce qu'on veut, et non ce qu'on ne veut pas. Par exemple, la personne qui s'énerve peut avoir tendance à fixer la personne contre laquelle elle est en colère. Au lieu de dire : « Ne la regardez pas », dites plutôt : « Fixez-moi ». En état de crise, l'esprit ne traite pas les négations comme « ne pas ». Il ne retient que le verbe. On apprend aujourd'hui aux officiers de police à ne pas dire « Ne bougez pas » lorsqu'ils font face à un suspect, mais à dire « Restez là ». C'est l'action qu'ils veulent (bien que, techniquement, on comprend que c'est une *inaction*)!

**Recommencer** en étant agréable, en écoutant attentivement (ce qui signifie écouter vraiment, répéter ce que la personne dit dans ses mots autant que possible, demander des éclaircissements et demander de continuer) et en exprimant clairement ses attentes. On constatera que, inévitablement, la personne se calme au point d'entendre raison ou d'écouter les suggestions sur la façon de procéder. Ce qui se passe ensuite dépend de nous et de la situation en question. On rectifie la perception quand c'est possible. On corrige l'erreur quand c'est possible. Si la personne a besoin d'une distraction pour oublier quelque chose qui ne peut être corrigé, on lui en propose une. Les problèmes ne se règlent pas tous. Mais le fait d'occuper l'esprit de la personne à autre chose suffit parfois à empêcher une autre escalade. Voilà ce qu'on vise, croyez-le ou non. Il ne s'agit pas de réparer mais de calmer. Si notre intention est claire, on ne devient pas à la merci d'une personne déstabilisée ou confuse.

Les conflits sont inévitables dans la vie. On a tous son point de vue, façonné par l'expérience personnelle, ce qu'on a appris et la façon dont on intériorise ses pensées. Cela dépend de chacun. Il est impossible d'éviter complètement les conflits. Mais la personne avisée, compétente et sincère peut réduire leur fréquence dans une large mesure et les désamorcer rapidement en suivant de manière consciente et coordonnée les bons principes et en ayant la bonne attitude.

Je ne vous souhaite pas de ne pas avoir de conflits. Je vous souhaite plutôt de ne pas vivre de situations que vous ne pouvez pas maîtriser.

### Quelques mots sur l'auteur

R. Roger Ramsukh est un conférencier de renommée internationale. Il est l'auteur de *The Fearless Parent - 20 Ways to Inspire Success, Respect and Gratitude*, et thérapeute comportemental à Vita Community Living Services. Depuis plus de 20 ans, il vient en aide à des personnes atteintes d'un déficit intellectuel ou physique, des personnes ayant des lésions cérébrales acquises et des enfants inadaptés au modèle scolaire classique. Sa plus grande joie est de partager avec les autres, que ce soit par la parole ou l'écrit, ou de cuisiner chez lui pour les autres.

## Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à [dhingsburger@vitacls.org](mailto:dhingsburger@vitacls.org).
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca).
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

