

QUE FAIRE FACE À UNE BAGARRE ?

1. Observer l'évolution des comportements :
Y a-t-il dégradation ou amélioration ?
2. Se placer dans le champ de vision.
3. En cas de dégradation de la relation :
 - Séparer les antagonistes sans les empoigner et en permettant qu'elles ne puissent plus se voir. En effet, le fait de ne plus avoir dans le champ de vision la source d'énerverment, calme les antagonistes (disposition en H).
 - Recanaliser l'énergie. Il s'agit de détourner l'attention de la personne en crise ou de prendre l'ascendant sur elle. Pour cela, on peut l'assommer de questions ou d'affirmations, parler avec un flot régulier de parole... « Je vous observe, vous avez le droit de discuter, nous sommes en démocratie, mais pas de se battre... ».
 - Engager la résolution
 - Neutralité bienveillante et aucun parti pris.
 - Aucun jugement de valeur.
 - Identifier l'objectif de votre intervention :
 - ➔ Faire un diagnostic de la situation (écouter, questionner, laisser parler...).
 - ➔ Influencer (être affirmé, faire exprimer les résistances...).

QUE FAIRE POUR DÉJOUER UNE AGRESSION POTENTIELLE ?

1. Observer et comprendre la situation. Cela veut dire repérer les éléments qui peuvent paraître suspects : des jeunes qui sont derrière une personne âgée : est-ce un vol en préparation ?
2. Se mettre dans le champ de vision de la victime potentielle.
3. Pour intervenir, s'installer et discuter avec la victime potentielle sans l'alarmer et déjouer un risque d'agression qui ne sera jamais démontré.

QUE FAIRE FACE À UNE BANDE D'ADOLESCENTS ?

- ➔ Identifier le ou les leaders : le nommer, s'adresser à lui, le désigner.
- ➔ Parler à une personne à la fois pour éviter une dilution de la responsabilité et une contagion émotionnelle.
- ➔ Parler avec fermeté et calme.
- ➔ Trouver des alliés au sein du groupe.
- ➔ Ne répondre ni à l'agression, ni aux opinions, recentrer sur les faits (« Vous affirmez que le conducteur passe habituellement par là » plutôt que de dire « c'est faux »).
- ➔ Préférer : « Voilà l'itinéraire, nous allons au dépôt et nous vous dirons demain ce qu'il en est ».

**Occupez-vous du groupe
avant qu'il ne s'occupe de vous !**

LE PARAVERBAL

- ➔ Pas de gestes parasites (gestes agités,...).
- ➔ Pas de contact physique brutal.
- ➔ Ne pas "coincer" la personne.
- ➔ Ne pas se baisser, ni se pencher pour réveiller quelqu'un d'endormi, conserver la distance de sécurité.
- ➔ Etablir un contact visuel sans fixer le regard.
- ➔ Se tenir légèrement de profil, jambes écartées pour avoir une stabilité maximale en faisant attention que la posture ne soit pas menaçante.
- ➔ Conserver l'avant-bras proche du corps.
- ➔ Se tenir à une allonge de bras.

LA RELAXATION

- ➔ Respirez avec le ventre régulièrement.
- ➔ En cas de stress important, inspirez en gonflant le ventre 2 ou 3 fois.
- ➔ Dégagez votre attention sur quelque chose d'autre.
- ➔ Gardez à l'esprit le souvenir d'une situation agréable.



GERER LES CONFLITS ET GERER LES RELATIONS AVEC LES ADOLESCENTS

Fiche méthode



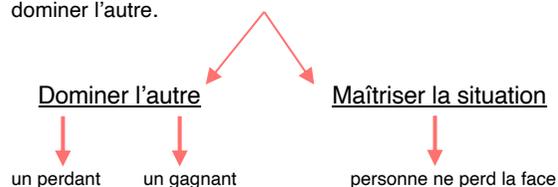
DE L'AGRESSION AU CONFLIT

1. L'influence de mon comportement

- Mon comportement influence celui des autres.
- Je peux agir sur mon propre comportement et sur mes propres sentiments.
- La manière dont je dis les choses est aussi importante que ce que je dis.
- Par mon comportement, je peux désamorcer l'agressivité de l'autre ou la renforcer.

2. Le choix de la réaction

L'important est de maîtriser la situation plus que de dominer l'autre.



Dans tous les cas, laissez parler, crier, vider son sac et s'essouffler un individu agressif qui cherche à faire un scandale. N'entrez pas dans son jeu en lui donnant la réplique.

3. Mon positionnement

Lors de la prise de contact, physiquement et verbalement, je peux imprimer le type de relation :

- Mise à distance :
 - Parler calmement et de manière continue.
 - Donner des injonctions.
- Rapprochement :
 - Observer
 - Comprendre
 - Ecouter
 - Questionner
 - Reformuler
 - Aider à la résolution

ANALYSER LA RELATION ETABLIE

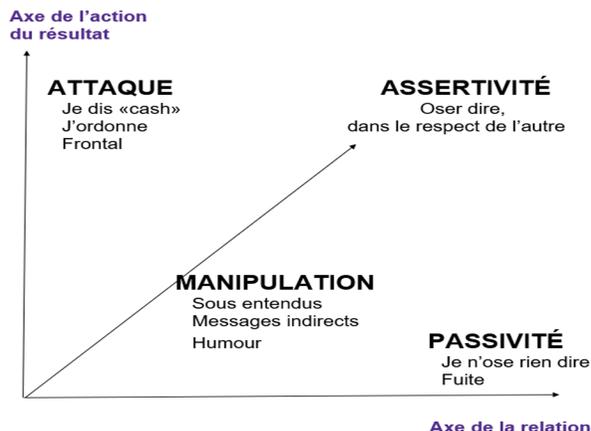
Un jeune vous affirme qu'habituellement, le chauffeur s'arrête un peu plus loin.

Un autre utilise son radio-musique au maximum du volume.

Comment leur répondez-vous ?

LE SCHÉMA

Quel est mon objectif ?
Comment je m'y prends, quels effets... ?



- 1 - Etre **Assertif** c'est :
 - Se référer aux faits (Faire la différence entre le général et le particulier).
 - Savoir dire "je" quand on s'exprime et surtout éviter les "YAKA", "On", "Il faut",...
- 2 - Etre **Agressif** c'est :
 - Engager un rapport de force,
 - User ou abuser de l'autorité, faire preuve de fermeté.
- 3 - Etre **Manipulateur** c'est :
 - Influencer l'autre.
 - Ne pas tenir compte des besoins de l'autre ou faire semblant.
- 4 - Etre **Passif** c'est :
 - Ne pas intervenir, attendre.
 - Ne pas réagir, laisser faire.

MODIFIER SON POINT DE VUE

Chercher à maîtriser vos émotions ne provoquerait qu'une rigidité de votre part.

Pour mieux assumer des situations où vous identifiez votre interlocuteur comme un interlocuteur négatif, il est utile de :

- Parvenir, par la pratique de la respiration, à retrouver un rythme respiratoire calme,
- se dégager d'une perception fautive ou irréaliste de la réalité, donc de réfléchir à sa propre attitude à l'égard des jeunes.

1- Ce que j'apprécie chez les adolescents :

.....

.....

2- Je me remémore des souvenirs agréables :

.....

.....

3- Ce qui me fait peur avec les adolescents :

.....

.....

4- Derrière cette peur, mon désir, c'est de :

.....

.....

COMPRENDRE LES ADOLESCENTS

Pour comprendre les adolescents, il est utile de se remémorer leurs difficultés :

- Ils sont parfois en situation d'échec.
- Ils ont une incertitude sur leur avenir.
- Ils sont en recherche d'identité.
- Ils ont besoin de s'affirmer aux yeux des autres.
- Ils ignorent comment s'affirmer autrement que par la provocation.