

Se réguler face à l'agressivité d'un bénéficiaire

FICHE REPÈRE



L'agressivité active notre système de stress.

Notre objectif : reconnaître ce que je vis, me réguler
et garder une posture professionnelle, contenant et sécurisante.



Je ne peux pas toujours contrôler
l'émotion de l'autre, mais je peux
agir sur mon propre état intérieur.

www.merlo-psy-liege.com

MA MÉTHODE EN 3 PAS POUR M'AUTORÉGULER

1 IDENTIFIER L'ÉMOTION QUI ME TRAVERSE



Qu'est-ce que
je ressens
maintenant ?

- Peur ?
- Colère ?
- Stress ?
- Impuissance ?
- Tension ?



Le simple fait d'identifier
l'émotion aide mon cerveau
à sortir du mode automatique.

2 REPÉRER OÙ JE RESSENS CETTE ÉMOTION DANS MON CORPS



- Boule dans le ventre
- Gorge serrée
- Pression poitrine
- Épaules tendues
- Mâchoires crispées
- Cœur qui accélère
- ...

Puis revenir au corps :



Pieds au sol



Expirer
plus lentement



Relâcher
les épaules



Sentir l'appui
du dos

3 NOMMER INTÉRIEUREMENT CE QUE JE RESSENS



Mettre des mots
simples aide à
réguler mon système
nerveux et évite que
l'émotion déborde
dans la relation.

Exemples de phrases courtes :

- « Je sens du stress monter. »
- « Je me sens tendue. »
- « Je me sens attaquée. »
- « Cette situation me met en colère. »
- « Je sens de l'impuissance. »

PUIS, JE REPRENDS MA POSTURE PROFESSIONNELLE



Parler plus lentement



Utiliser des phrases courtes



Garder une voix basse et stable



Éviter la justification ou le duel



EXEMPLES DE PHRASES UTILES

- < Je vois que la situation est difficile pour vous. >
- < Nous allons essayer de comprendre calmement. >
- < Je vais vous demander de baisser le ton pour que nous puissions continuer. >
- < Je veux vous aider, mais pas dans l'agressivité. >



Mon objectif :
contenir, sécuriser,
remettre du cadre
sans entrer dans
l'escalade émotionnelle.

À RETENIR



Un cerveau agressif n'est souvent
pas un cerveau disponible.



La régulation est contagieuse :
Mon calme aide l'autre à redescendre.



Se protéger est professionnel :
poser une limite, c'est protéger
la relation et le cadre.

APRÈS UNE SITUATION DIFFICILE



Marcher quelques minutes



Boire de l'eau



Décharger verbalement avec une collègue



Respirer (cohérence cardiaque)



Éviter d'enchaîner immédiatement
avec une autre situation lourde.

Mon système nerveux a besoin
de temps pour revenir au calme.



DANS L'INSTANT



Si je me sens en insécurité :

- Poser une limite clairement
- Rappeler le cadre
- Si nécessaire, interrompre
l'entretien et demander
de l'aide

< Je veux continuer cet échange,
mais pas si je me sens agressée. >



Prendre soin de soi, c'est prendre soin de la relation et de notre mission.

