

Gestion des crises agressives par la régulation émotionnelle

Alain Sibille, Marilyn Merlo, psychologues cliniciens
Marion Alluin, étudiante en psychologie

Au programme:

- L'agressivité et les étapes dans la crise
- Le cerveau gauche et le cerveau droit
- La régulation émotionnelle

Niveaux de crise

Tension
Irritation

Agressivité
verbale

Menace
Agitation
intense

Violence
Passage à
l'acte

Après crise



Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)				
Agressivité verbale (crise émergente)				
Menace / agitation intense (crise aiguë)				
Violence / passage à l'acte (danger)				
Après crise (retombée émotionnelle)				

Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)	Impatience, agitation légère, remarques sèches	Prévenir l'escalade	Présence calme, écoute brève, reformulation, empathie contenante	"Je vois que c'est difficile pour vous, je vous écoute."
Agressivité verbale (crise émergente)				
Menace / agitation intense (crise aiguë)				
Violence / passage à l'acte (danger)				
Après crise (retombée émotionnelle)				

Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)	Impatience, agitation légère, remarques sèches	Prévenir l'escalade	Présence calme, écoute brève, reformulation, empathie contenante	"Je vois que c'est difficile pour vous, je vous écoute."
Agressivité verbale (crise émergente)	Haussement de voix, insultes, accusations, colère dirigée	Contenir sans entrer en conflit	Fermeté calme, limites verbales, ne pas argumenter, posture non défensive	"Je comprends votre colère, mais je ne peux pas accepter qu'on me parle ainsi."
Menace / agitation intense (crise aiguë)				
Violence / passage à l'acte (danger)				
Après crise (retombée émotionnelle)				

Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)	Impatience, agitation légère, remarques sèches	Prévenir l'escalade	Présence calme, écoute brève, reformulation, empathie contenante	"Je vois que c'est difficile pour vous, je vous écoute."
Agressivité verbale (crise émergente)	Haussement de voix, insultes, accusations, colère dirigée	Contenir sans entrer en conflit	Fermeté calme, limites verbales, ne pas argumenter, posture non défensive	"Je comprends votre colère, mais je ne peux pas accepter qu'on me parle ainsi."
Menace / agitation intense (crise aiguë)	Gestes brusques, invasion de l'espace, menaces explicites, perte de contrôle	Sécuriser immédiatement	Distance physique, messages courts, appel renfort, sortie de l'escalade	"Je recule. Je vais appeler un collègue. On reprend quand ce sera plus calme."
Violence / passage à l'acte (danger)				
Après crise (retombée émotionnelle)				

Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)	Impatience, agitation légère, remarques sèches	Prévenir l'escalade	Présence calme, écoute brève, reformulation, empathie contenante	"Je vois que c'est difficile pour vous, je vous écoute."
Agressivité verbale (crise émergente)	Haussement de voix, insultes, accusations, colère dirigée	Contenir sans entrer en conflit	Fermeté calme, limites verbales, ne pas argumenter, posture non défensive	"Je comprends votre colère, mais je ne peux pas accepter qu'on me parle ainsi."
Menace / agitation intense (crise aiguë)	Gestes brusques, invasion de l'espace, menaces explicites, perte de contrôle	Sécuriser immédiatement	Distance physique, messages courts, appel renfort, sortie de l'escalade	"Je recule. Je vais appeler un collègue. On reprend quand ce sera plus calme."
Violence / passage à l'acte (danger)	Coups, jets d'objet, attaque directe, risque imminent	Protection et procédure	Retrait immédiat, protocole institutionnel, priorité à la sécurité, zéro négociation	"On sort maintenant."
Après crise (retombée émotionnelle)				

Niveau de crise	Manifestations typiques	Objectif prioritaire	Attitude professionnelle recommandée	Exemples de phrases utiles
Tension / irritation (pré-crise)	Impatience, agitation légère, remarques sèches	Prévenir l'escalade	Présence calme, écoute brève, reformulation, empathie contenante	"Je vois que c'est difficile pour vous, je vous écoute."
Agressivité verbale (crise émergente)	Haussement de voix, insultes, accusations, colère dirigée	Contenir sans entrer en conflit	Fermeté calme, limites verbales, ne pas argumenter, posture non défensive	"Je comprends votre colère, mais je ne peux pas accepter qu'on me parle ainsi."
Menace / agitation intense (crise aiguë)	Gestes brusques, invasion de l'espace, menaces explicites, perte de contrôle	Sécuriser immédiatement	Distance physique, messages courts, appel renfort, sortie de l'escalade	"Je recule. Je vais appeler un collègue. On reprend quand ce sera plus calme."
Violence / passage à l'acte (danger)	Coups, jets d'objet, attaque directe, risque imminent	Protection et procédure	Retrait immédiat, protocole institutionnel, priorité à la sécurité, zéro négociation	"On sort maintenant."
Après crise (retombée émotionnelle)	Sidération, fatigue, tension résiduelle, rumination, stress de l'équipe	Restaurer et prévenir l'usure	Débrief factuel bref, validation, soutien entre collègues, récupération physiologique	"Ce que tu as vécu est éprouvant. On souffle 2 minutes."

Deux modes de fonctionnement du cerveau

Cerveau rationnel

- logique
- analyse
- langage
- décision réfléchie



Cerveau émotionnel

- émotions
- intuition
- réactions rapides
- créativité

Ils fonctionnent ensemble, sauf en situation d'émotion intense

Quand l'émotion bloque la pensée

Avez-vous déjà ressenti une incapacité à réfléchir sous stress ?

En situation forte :

- Le cerveau rationnel se met en veille
- Le cerveau passe en mode survie

Résultat :

- Difficulté à analyser
- Réactions automatiques (fuite, blocage, impulsivité)

Sous stress intense, réfléchir devient biologiquement difficile

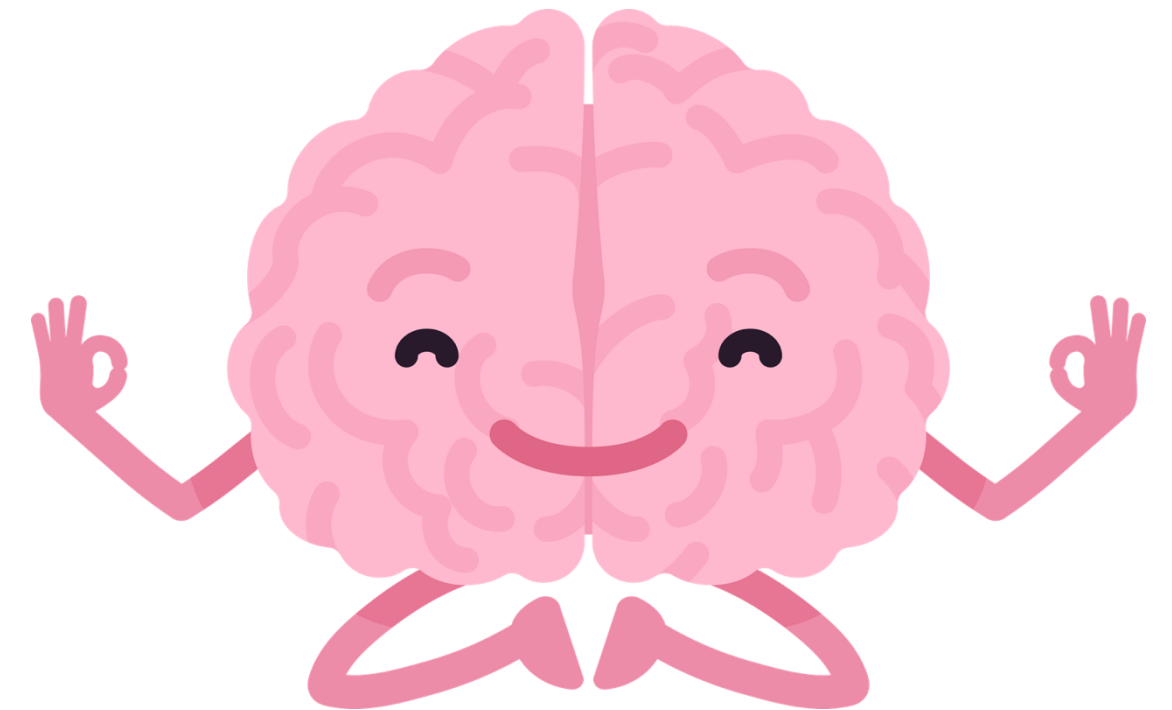


Retrouver sa capacité de réflexion

Le cerveau privilégie les réactions rapides plutôt que la logique
Chercher à raisonner immédiatement est contre-productif

Solution :

- réguler l'émotion
- Apaiser le cerveau émotionnel
- revenir progressivement à une pensée rationnelle



On apaise d'abord, on raisonne après