Enseignement secondaire

7è Technique de qualification

Assistant(e) aux métiers de la prévention et de la sécurité

Formation de base « Agent de Gardiennage »

Syllabus n°8

Approche psychologique des conflits

Agrément SPFI 2014-2019

Remerciements

Les réseaux d'enseignement remercient les enseignants, chargés de cours, coordinateurs, chefs d'établissement, chargés de mission, qui ont collaboré à l'élaboration des syllabus de la 7è TQ « Assistant(e) aux métiers de la Prévention et sécurité ».

Ont participé :

Carole van BASSELAERE
Marie-Paule BERTRAND DELFOSSE
Pierre BROSTEAUX
Pascal CHARLIER
Emmanuel CHAUMONT
Saïd CHERRID
Mélanie CLAESSENS
Jean COOPMANS
Yves DELHEUSY
Michel De SACCO
David D'HAINAUT
Marie Di CARA LAVALLE
Tristan Di FILIPPO
René DODEUR
Anne-Marie ERWOINNE
Jacques FAFCHAMPS
Jean-Louis GALETTA
Françoise GODART
Olivier GOENS
Joëlle HOUGARDY
Débora IMPAGLIATELLI
Rassin ITHEIMER
Patrice JAMINET
Anne JONGEN
Stany LEDIEU
Marc LEROY
Geoffrey LEUNEN
Pol LOST
Alain MARECHAL
Muriel MOSTADE
Vinciane PUFFET
Vanessa ROSIER
Jean-Claude ROUSSEAU
Gwenoline SEROL
Diane STAS de RICHELLE
Caroline STORM
Carmela Elisa TEDESCO
William THEWISSEN
Benoit VINCENT

Et tous les autres collègues, qui de près ou de loin, ont contribué à la conception de ces syllabus.

Tables des matières.

1. Introduction 5
2. Terminologie 8
   2.1. La crise : 8
   2.2. Le conflit : 10
   2.3. L'agressivité 11
   2.4. La violence 13
3. Définitions et gestions 14
4. Le conflit comme problème 23
   4.1. Les origines du conflit 23
   4.2. Les conséquences du conflit 24
   4.3. Les types de conflit et leurs risques respectifs 24
      4.3.1. **Les conflits interpersonnels** 24
      4.3.2. **Les conflits organisationnels** 26
   4.4. Reconnaissance anticipative du conflit interpersonnel 26
5. Comment gérer les conflits ? 28
   5.1. Bien se préparer. 28
   5.2. Discerner et avoir l'idée de la solution. 32
   5.3. L'influence du stress. 35
      5.3.1. Les sources de stress. 35
      5.3.2. Les 3 phases de réponse physiologique au stress. 35
      5.3.3. Le stress : bonne ou mauvaise chose ?. 36
      5.3.4. Le stress chronique. 36
      5.3.5. La gestion du stress. 36
   5.4. Les principes. 37
   5.5. Conclusion 37
6. Méthodes d'approche et de gestion des conflits 38
   6.1. Concernant le conflit interpersonnel non-spécifique 40
   6.2. Concernant le conflit interpersonnel spécifique 51
      6.2.1. Introduction. 51
      6.2.2. Principaux effets et catégorie des produits. 52
      6.2.3. Les stimulants. 54
      6.2.4. Les sédatifs. 57
      6.2.5. Les hallucinogènes. 59
      6.2.6. Les sédatifs à effets hallucinogènes. 63
      6.2.7. Conclusion. 69
   6.3. Concernant le conflit interpersonnel groupal 71
      6.3.1. Foule et groupe. 71

6.3.2. Quand « tout fout le camp » ! 73
6.3.3. Quelques règles de base. 74
7. Conclusion générale 77

1. Introduction

II existe probablement différentes manières d'envisager un cours d'approche psychologique des conflits et le choix à opérer doit être fait eu égard au public cible qui recevra cet enseignement. Dès lors, nous tenterons dans ce cours une approche tout à fait pragmatique.
En effet, nous ne voulons pas tomber dans le travers de proposer un cours qui se voudra « psychologisant » et donc d'un vocabulaire non-adapté à notre public-cible et dès lors peu accessible.

Ce cours est essentiellement basé sur une expérience de terrain propre à notre parcours tant dans le secteur de la sécurité publique que de la sécurité privée. En outre, différentes manières d'aborder les situations nous sont inspirées de collègues plus anciens desquels nous avons pu profiter de l'expérience.

Il nous faut donc avertir le lecteur qu'en 16 heures de cours, l'exploit n'est pas de mise. Comment faire le tour d'une problématique aussi large en si peu de temps ? Comment en quelques dizaines de pages et 16 heures aborder de manière exhaustive une matière faisant l'objet de rayons entiers dans des librairies spécialisées ?
Voilà donc pourquoi notre démarche sera pragmatique avant tout autre chose, notre objectif étant de mettre à disposition de l'agent de gardiennage les bases de résolution d'un conflit, d'une crise, d'un incident quel qu'il soit.

Pragmatique veut donc dire « pratique » en l'espèce. Devons-nous aborder une personne agressive à notre égard en lui disant : « je vous comprends bien mais … », « nous allons chercher une solution », « étudions ce qui vous dérange et comment je peux faire pour que vous vous sentiez mieux », « que ressentez-vous qui vous met dans un tel état de colère », etc… ?
Nous ne pensons pas que cette démarche soit la plus appropriée en la matière. Si, en effet, une telle approche peu sembler adéquate entre collègues de bureau, elle s'adresse également à des individus à même de « rationaliser » comme il se doit. L'agent de gardiennage ou personnel d'exécution d'une entreprise de gardiennage est-il confronté à de telles situations ? Nous ne le pensons pas d'expérience.
Ce cours n'est donc pas à voir comme un cours de psychologie et ce, même si l'intitulé peut être trompeur en la matière, mais bien comme un cours tendant à développer les aptitudes psychologiques de chacun, d'aborder l'autre avec la « psychologie » requise. Chacun n'est-il pas un tantinet « psychologue » ou capable de faire preuve de psychologie ? Chaque acteur de la sécurité, soit-elle publique ou privée, ne revendique-t-il pas le fait de toujours vouloir aborder un individu « difficile » ou une situation « délicate » avec « psychologie » ? Chacun n'a-t-il jamais dû régler un conflit dans son couple, avec un ami, un parent ou un collègue en usant de « psychologie », en faisant preuve de compréhension, de diplomatie, de délicatesse, de courtoisie, de politesse, de respect de l'autre ?

N'est-ce donc pas une « approche psychologique des conflits » en tant que telle ? Est-il utile, parlant des problèmes qui sont ceux que rencontrent les agents de gardiennage, d'être licencié ou de détenir un master en psychologie ? Evidemment nous ne le pensons pas et voilà pourquoi nous axerons notre méthode sur les capacités de communicateur de chacun.

Le cours sera pour chaque matière abordée illustré de nombreux exemples.
Des jeux de rôles où les élèves seront amenés à participer trouveront également leur place dans cette formation afin de vous habituer vous exprimer face à des situations tendues et cela, devant vos collègues, car il est toujours plus difficile de s'exprimer en public. Cet exercice de style demande donc une certaine habituation. Pédagogiquement cette manière de procéder se justifie par le fait que l'apprentissage s'optimalise par le biais de tentatives, soient-elles ratées. C'est ce qu'on appelle la méthode essais-erreurs.

Il est évidemment aisé de comprendre qu'il est préférable de faire des erreurs lors de jeux de rôles et d'apprendre de ces erreurs, plutôt que d'apprendre, à son détriment, et parfois avec des conséquences dramatiques lors de situations réelles de terrain.

Nous commencerons donc par définir certaines notions afin d'être certain de parler de la même chose. Nous verrons ainsi qu'un conflit ce n'est pas la même chose qu'une crise ou que l'agressivité.

Ensuite, nous aborderons pour chaque incident la manière de résoudre celui-ci ou les techniques qui peuvent être utilisées dans certaines situations.

Nous consacrerons une partie de ce cours à l'étude très sommaire des produits stupéfiants. Une fois encore, l'objectif ne sera pas de faire de vous des toxicologues hors pair, mais bien de vous apprendre à identifier les signes de consommation tant au niveau des attitudes que des objets chez un consommateur. En effet, si l'agent est à même d'identifier qu'à tel et tel trait de comportement et/ou parce qu'il a vu un individu porter sur lui ou sortir de sa poche tel ou tel objet, il s'agit d'un consommateur d'un produit X ou Y, il pourra dès lors légitimement s'attendre à tel ou tel risque de débordement ou d'attitude chez l'individu et donc prendre les mesures préventives qui s'imposent pour tenter de préserver son intégrité physique, celle de l'individu ainsi que celle des autres personnes présentes le cas échéant. En ce sens, ce seront donc les effets à très court terme qui retiendront notre attention.

Après quoi, et s'il n'existe pas de « trucs » donnant 100% de résultat en la matière (la gestion de conflit n'étant pas une science exacte) nous aborderons la problématique de situations générées par des problèmes avec des groupes. Là encore nous verrons que la prévention est maîtresse en la matière.

Enfin, et nous le dirons encore souvent dans le cadre de ce cours, l'agent de gardiennage est « un citoyen +++ ». C'est ainsi qu'il faut voir ce métier, ce qu'il est en réalité et ce qu'on attend de vous. Ce que le public attend de vous.

La caricature du bodyguard dans un film avec une chanteuse connue, ce n'est pas la réalité.
L'image du « videur » qui fait la loi à l'entrée de sa discothèque inspiré dignement d'un film de cow-boys ou de kung-fu, c'est aussi de la fiction.

En réalité, les gens attendent plus de vous que simplement veiller à la sécurité d'un lieu ou de leur personne. Lorsque vous êtes agent à l'entrée d'un magasin, si un client fait un malaise ou si un membre du personnel se blesse, il est fort probable qu'on se tourne vers vous, qu'on attende une intervention de votre part (importance de bien connaître la matière du secourisme).

Si une groupie « tourne de l'œil » en frontstage du concert de son chanteur fétiche, çà devient aussi votre problème.
Si un début d'incendie se déclare dans le cinéma, dans l'usine, le commerce, etc… où vous êtes en poste, on risque aussi de se tourner vers vous (d'où l'importance des connaissances théoriques et pratiques en matière d'incendie et d'utilisation des moyens d'extinction, ainsi et surtout qu'en matière d'évacuation).
Un enfant qui s'est perdu dans la manifestation, une personne qui cherche son chemin pour se rendre à telle ou telle entrée d'un événement, une autre qui ne trouve pas les toilettes parmi les différents halls d'une exposition, etc… Toutes ces situations peuvent être aussi le quotidien d'un agent de gardiennage, et dans chaque situation, le public ne comprendrait pas que vous ne puissiez l'aider, le renseigner, le protéger.

Outre l'assistance au sens large que l'agent de gardiennage apporte au public, aux citoyens, c'est également l'image de la profession qu'il véhicule. A ce titre, nous aborderons dans la notion de bien se préparer le fait de se conditionner à ce métier exigeant, parfois ingrat, mais passionnant lorsqu'il est pratiqué avec passion, sérieux et professionnalisme.

2. Terminologie

Afin de bien comprendre chaque type « d'incidents », il nous paraît essentiel de vous fournir une définition et une brève description de ceux-ci. Vous vous rendrez compte que souvent on utilise un mot pour l'autre sans savoir en définitive trop bien ce qu'il y a derrière. Cette manière de faire est assez générale et moderne puisque nous avons tendance aujourd'hui à simplifier tout ce qui peut l'être au maximum.

2.1. La crise :

Du verbe grec *krinein*, le mot 'crise' signifie séparer, trier, devient choisir puis décider (*krisis*, décision).
Le Petit Larousse nous dit : « 1. **a**. Changement subit, souvent décisif, favorable ou défavorable, du cours d'une maladie. **b**. Manifestation soudaine ou aggravation brutale d'un état morbide. *Crise cardiaque, crise de rhumatismes*. 2. Accès bref et violent d'un état nerveux ou émotif. – *Crise de nerfs* : état d'agitation bref et soudain avec cris et gesticulation, sans perte de connaissance. 3. Accès soudain d'ardeur, d'enthousiasme. *Il travaille par crises*. 4. Période décisive ou périlleuse de l'existence. 5. **a**. Phase difficile traversée par un groupe social. *Crise de l'Université*. **b**. *Crise économique* : rupture d'équilibre entre grandeurs économiques (notamment entre production et consommation). **c**. *Crise ministérielle* : période intermédiaire entre la démission d'un gouvernement et la formation du suivant ; démission du gouvernement. 6. Pénurie, insuffisance. *Crise de la main-d'œuvre, du logement*. »

Il existe donc différentes manières de définir cette notion mais nous nous contenterons de résumer cela aux deux principales descriptions de ce phénomène :

1. Manifestation aiguë d'un trouble physique ou moral (psychique).
→ Concerne l'individu.
2. Moment périlleux ou décisif dans l'évolution des choses, d'une situation.
→ Concerne une entité « morale ».

1. La crise concernant l'individu.

Nous pouvons citer à titre d'exemples la crise de nerfs, la crise d'épilepsie, la crise d'angoisse, la crise de boisson, la crise de manque, la crise cardiaque, la crise d'adolescence, etc…
En effet, la crise d'angoisse est bien la manifestation d'un trouble physique ou moral. Des symptômes physiques sont bel et bien présents. Une cause morale, psychique est également bien à l'origine de cette crise.
De même pour la crise de nerfs.

La crise de boisson est bien une manifestation physique d'un trouble trouvant souvent sa cause dans différents raisons morales : qu'est-ce qui pousse l'individu à boire ?
Si la crise cardiaque se manifeste principalement de manière physique, sa cause est souvent, outre l'aspect « mécanique défaillante », liée à un choc, un événement traumatisant à l'origine de la crise.

La crise est = à 1. Il s'agit en l'occurrence ici de l'individu.
C'est l'individu qui est en crise.
L'agent de gardiennage interviendra donc sur cette situation comme « élément extérieur », il sera « intervenant ». Il s'agit ici d'un cas de gestion de crise.

Nous verrons dans le chapitre suivant comment il y a lieu de gérer ce type de phénomène.

2. La crise concernant une entité « morale ».

Il peut s'agit d'une crise ministérielle (crise gouvernementale), d'une crise sidérurgique, d'une crise boursière, d'une crise économique, etc…
Ici aussi la crise est = à 1 mais cette fois pas à l'individu. En effet, dans les exemples cités, c'est le gouvernement qui est en crise, ou la sidérurgie, ou la bourse. Il s'agit donc d'une entité, d'un ensemble de personnes formant soit le gouvernement, soit de l'ensemble des travailleurs travaillant dans le secteur sidérurgique ou boursier. C'est cet ensemble là qui est en crise.

En tant que tel, ce type de crise ne fera pas l'objet d'une intervention directe de l'agent de gardiennage. En effet, ce n'est pas lui qui sera amené à régler la crise boursière ou économique. Toutefois, dans une vision plus large, il se pourrait que son entreprise gagne ou perde des contrats selon le cas, ce qui pourrait évidemment avoir des conséquences sur le devenir de l'agent.

La crise est égale à 1 → crise = 1.

La crise

Manifestation aiguë d'un trouble physique ou moral.

Moment périlleux ou décisif dans l'évolution d'une situation.

2.2. Le conflit :

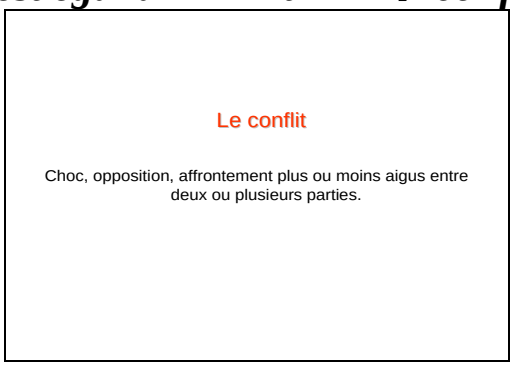
Du latin conflictus (choc), conflit signifie : opposition ou affrontement, plus ou moins aigus, entre deux ou plusieurs parties, nations, groupes, classes, personnes ou encore entre tendances, aspirations, motifs.

La notion de conflit est présente dans notre vie quotidienne. Que ce soit au travail, en couple, en famille, en société de manière générale, les conflits ou oppositions sont une réalité.
On entend par conflit, au sens profond ou authentique du terme, l'affrontement de deux ou plusieurs volontés individuelles ou collectives qui manifestent les unes à l'égard des autres une intention hostile et une volonté d'agression, à cause d'un droit à retrouver ou à maintenir.
Ces volontés essaient de briser la résistance de l'autre, éventuellement par le recours à la violence.
Un conflit s'achève ou bien par le triomphe de l'une des parties qui impose ses droits à l'autre, ou bien par la reconnaissance mutuelle des droits respectifs, soit par à la suite d'une décision de justice, soit en vertu d'un accord mutuel à l'épuisement des protagonistes.

Pour parvenir à ses fins, l'homme du conflit met en jeu des forces humaines, matérielles et psychologiques qu'il a à sa disposition et qu'il contrôle. Ce qui signifie qu'il peut mener la lutte jusqu'à l'anéantissement de l'autre. Aussi, ne saurait-on confondre conflit avec compétition ludique. Le jeu est défini par des règles imposées à l'avance, car elles l'instituent. Ainsi, peut-on répéter un jeu autant de fois qu'on le désire. De plus, l'activité ludique se déroule dans un champ clos, sa durée est fixée ainsi que le nombre de participants, les critères qui après un certain temps déterminé désignent le vainqueur. Tout est réglementé.

À la lumière de ces considérations qui montrent que la notion de conflit n'appartient pas, conceptuellement, à celle de la crise qui est un signe de désordre, de trouble, et non d'une hostilité. Ainsi considérée, une crise peut se développer sans jamais donner lieu à un conflit, car ce qui caractérise une crise n'est pas la rivalité entre les personnes, ni même une compétition à propos d'objets, ni, en général, la lutte, mais le désarroi des esprits, une anomie psychologique et sociale, déroutés par des options contradictoires, dans les paradoxes et double contrainte, soumis à des exigences divergentes et contraints de se décider dans l'hésitation et l'incohérence.

Le conflit est égal à minimum 2 → conflit = min. 2.



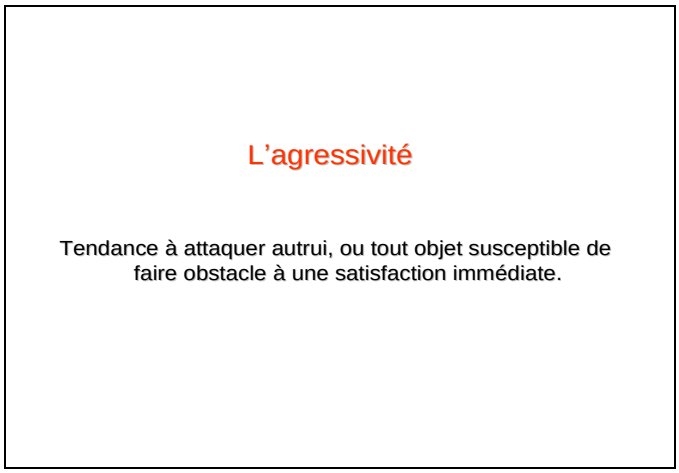
2.3. L'agressivité

C'est une tendance à attaquer autrui, ou tout objet susceptible de faire obstacle à une satisfaction immédiate.

L'agressivité, qui n'est pas synonyme de violence, peut se manifester par de nombreux comportements différents. Les actes agressifs sont ceux qui retiennent le plus souvent l'attention en raison de leur caractère spectaculaire et potentiellement dangereux. Ils vont des gestes menaçants au meurtre, utilisent la force de l'agresseur ou un médiateur (arme), peuvent s'exercer indirectement (envers des objets).
De la tolérance plus ou moins grande de la société à leur égard dépend le seuil à partir duquel ils deviennent des délits, voire des crimes.

L'agressivité peut donc être verbale :
Les paroles agressives peuvent l'être ouvertement (menaces, insultes, critiques) ou de façon plus insidieuse (médisance, ironie, causticité).
Voir exemples donnés au cours.

Mais l'agressivité peut aussi être non verbale (voir le cours de techniques de communication) :
Les attitudes agressives (regards, mimiques, etc.) ont un caractère très provocateur et peuvent déclencher une agressivité plus active en retour.
Exemples : Un doigt d'honneur. Jeter une chaise car on est en colère. L'attitude agressive du conducteur qui klaxonne la voiture de devant qui n'a pas réagit illico presto lorsque le feu est passé au vert, etc…



L'agent de gardiennage devra distinguer l'agresseur de l'impression d'être agressé. Ce qui est diamétralement opposé.

Est-ce que l'individu est manifestement, volontairement agressif dans ses propos, ses attitudes ?
Ou est-ce moi, l'agent, qui interprète cela comme de l'agressivité ?

<u>Exemple</u> : Un agent de gardiennage se sentant en position de « légitime défense » face à une agression imminente car l'individu devant lui s'exprime en parlant fort, bouge et gesticule beaucoup, fait de grands gestes avec ses mains. En définitive il s'agit d'une interprétation car pour cet individu ce mode d'expression est « normal » car il est d'origine méditerranéenne.

Cet exemple, caricatural s'il en est, démontre que non seulement il faut avoir des connaissances de la multiculturalité, mais qu'en outre, il est dangereux d'interpréter des attitudes qui ne sont pas clairement, volontairement et absolument de l'ordre de l'agressivité. Il n'est pas de l'apanage de l'agent de gardiennage de jouer les « Calimero » en se sentant à chaque fois victime d'agression.

Les signes de l'agressivité…

1. Les attitudes agressives (regards, mimiques, etc…). → agression non-verbale.

2. Les paroles agressives ouvertes (menaces, insultes, critiques, etc…) ou insidieuses (ironie, moquerie, causticité, etc…) → agression verbale.

→ Agresseur ou victime d'agression ??

2.4. La violence

La violence sous-entend l'usage de la force, le recours à la contrainte physique.
Le Petit Larousse dit aussi : « Qui use avec brutalité de sa force physique ».

Pour faire simple, nous dirons que la violence c'est le passage à l'acte physique.
Dès lors, pousser, tirer, frapper sont des atteintes à l'intégrité physique d'un individu car soit nous usons de la force, soit nous contraignons autrui.

Vu sous cet angle, l'agent de gardiennage doit s'interroger sur ses actes, sur ses gestes. Dans le cadre de notre vie privée nous avons peut-être un jour été témoin, lors d'un événement, dans une soirée, etc… de tels actes posés par un agent de gardiennage. Etait-ce alors une attitude « normale », légale ? Bien sûr que non. Il est donc important de savoir où sont les limites. Que nous dit le droit, nos textes législatifs. D'aucun ne doit perdre de vue, que s'il enfreint ces règles légales, mais qui sont également des règles faisant partie de la déontologie de tout agent de gardiennage, il encourt le risque de sanctions pénales et administratives.

La violence

Abus de la force.
Usage de la contrainte.

→ *passage à l'acte physique violent.*

3. Définitions et gestion

Au regard des différentes définitions nous pouvons distinguer différentes problématiques :

- la gestion de crise,
- la gestion de conflit,
- la gestion de l'agressivité,
- et la gestion de la violence.
-

3.1. La gestion de crise.

Comme nous l'avons dit, seule la crise concernant l'individu nous occupe en l'espèce.
Toutefois, les crises de ce genre peuvent être relativement variées.

Exemples :
Une dame âgée qui fait un malaise dans un magasin attenant à la galerie commerciale dans laquelle j'occupe mon poste. → il peut s'agir d'une crise cardiaque, ou cette dame est diabétique ou …

Suite à une frayeur, une jeune fille « craque » et fait une crise d'angoisse, elle est en hyperventilation, tremble, souffre de vertige, etc… cela peut se produire après une agression (on vient de lui voler son sac dans le cinéma où vous travaillez), elle est « stressée », « paniquée », victime d'une forme d'agoraphobie car il y a beaucoup de gens lors d'une cocktail organisé pour le vernissage du festival du film pour lequel les services de votre entreprise de gardiennage ont été requis, etc…

Dans chaque situation, et nous verrons encore d'autres exemples au cours, la personne est « victime » d'un trouble physique et souvent psychique.

Il n'existe pas une multitude de solutions pour régler les crises.
Selon notre expérience, il faut scinder l'aspect physique et l'aspect « mental ».

Concernant l'aspect physique de la crise :

Pour cet aspect du problème, l'agent de gardiennage devra absolument recourir à ses connaissances en matière de secourisme. En cela, cet état de fait justifie pleinement que le législateur ai imposé dans la formation de base le cours de secourisme industriel.
En effet, face à n'importe quelle crise, et à partir du moment où celle-ci présente des caractéristiques physiques (difficultés pour respirer, tremblements, agitation, arrêt cardio-respiratoire, etc…) la seule et unique façon de gérer cela sera le recourt à vos connaissances en matière de secourisme.

Il vous faudra rapidement analyser la situation et faire un premier bilan. En vertu de celui-ci le recours aux services de secours s'imposera peut-être directement. Que cela soit ou non le cas, dans l'attente de l'arrivée de ceux-ci, il se peut que vous soyez seul (ou avec un collègue). Vous êtes à ce moment **la personne** de référence. Même si à ce moment vous souhaiteriez être à 20 km de là, ce n'est pas le cas, non seulement vous devez rester calme, savoir quoi faire, comment le faire et surtout, le faire bien.

Vos qualités, vos compétences, votre reconnaissance en tant qu'agent de gardiennage c'est aussi çà !

Concernant l'aspect « mentale » de la crise :

La seule technique valable est la technique de la douche écossaise.
Cette technique consiste à bombarder la personne de questions et d'affirmations dans le but de la distraire, d'accrocher son attention.

En effet, une personne en crise est imperméable aux informations extérieures. Elle est comme dans une bulle. Souvent, lors de certaines crises, on peut avoir l'impression que la personne en fait beaucoup, qu'elle simule, ou pire, qu'elle se met dans cet état « volontairement ». N'oubliez pas que la personne, même si elle agit ainsi, le fait inconsciemment, et que ce n'est certainement pas par plaisir qu'elle se met ainsi dans une telle situation de mal-être, d'inconfort.
Cette technique qui consiste à bombarder la personne s'assimile au fait d'envoyer différents stimuli à l'individu de sorte à provoquer une réaction, une réponse.

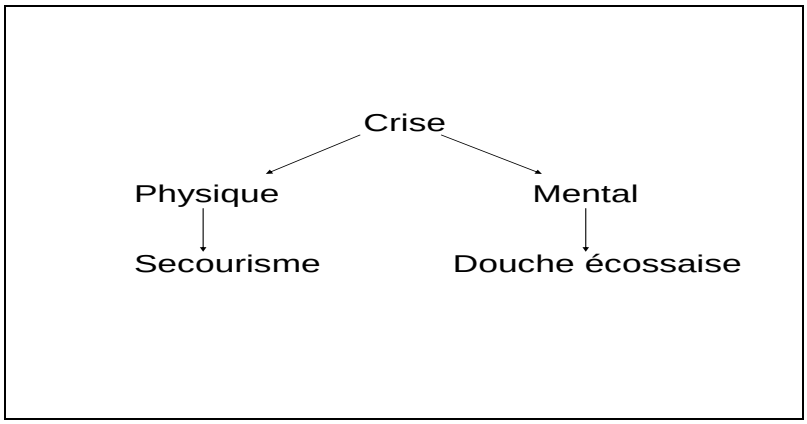
Exemple :
« Mademoiselle, mademoiselle, regardez-moi ! Inspirez calmement par le nez et expirez par la bouche ! Doucement ! Comment vous appelez-vous ? Cà vous arrive souvent ce genre de crise ? Vous avez mal quelque part ? Allez, calmez-vous ! Respirez calmement ! Regardez-moi ! Vous voulez que je vous aide à vous lever ? Vous voulez aller prendre un peu l'air dehors ? Vous voulez un verre d'eau ? Allez, calmez-vous ! Inspirez calmement ! Voilà, c'est bien. Vous voulez un verre d'eau ? C'est votre petit ami qui est avec vous ? Regardez ! Il est là près de nous, vous voyez il n'y a pas de raison de vous inquiéter, tout va bien. Allez, calmez-vous, respirez bien profondément, avec le ventre. Vous voulez vous asseoir ? Etc… etc… »

La douche écossaise peut durer en moyenne 15 minutes.
Vous ne devez cesser de poser des questions et donner des informations (voire des « ordres », des « consignes ») à la personne tant que vous n'avez pas obtenu un semblant de réaction. Que ce soit un geste, une parole, une attitude, un gémissement. Quelque chose qui puisse vous laisser entrevoir que la personne réagit enfin à vos stimuli.
Il se peut que vous lui demandiez 10 fois, 15 fois si elle veut un verre d'eau et ce n'est qu'à la 16ème fois qu'elle réagira, car les 15 premières fois elle ne vous aura pas entendu. N'ayez donc pas peur de vous répéter.

Pour mieux vous aider à appréhender cette technique, nous ferons quelques exercices pratiques en cours.

Enfin, lorsque l'attention de la personne est enfin « accrochée », il faut « maintenir ce que l'on a », c'est-à-dire « entretenir la conversation », garder l'attention de la personne suffisamment soutenue pour ne pas qu'elle « replonge ». Stabiliser la personne peut encore prendre 30 minutes voire davantage.

En résumé :


Crise
Physique
Mental
Secourisme
Douche écossaise

3.2. La gestion des conflits et la gestion de l'agressivité.

Nous aborderons ces aspects spécifiques dans le point 6. Toutefois, une brève explication s'impose dès à présent.
Nous aborderons la gestion des conflits et la gestion de l'agressivité dans une même approche car ces deux aspects sont intimement liés en définitive.
Si les conflits concernent au minimum 2 parties, il faut voir le rôle de l'agent de gardiennage comme un intervenant extérieur. En effet, il est celui qui « s'immisce » dans le conflit dans le but de le résoudre, d'y apporter une solution. Son rôle s'assimile ainsi à celui d'une forme de médiateur, « d'arbitre ». L'agent de gardiennage mettra tout son savoir-faire, son énergie, ses talents de communicateur à tenter d'apporter une solution au problème présent, à satisfaire les protagonistes au mieux et à trouver un terrain d'entente rassemblant chacun malgré les divergences de point de vue.
D'autre part, lorsque nous parlons de l'agressivité, il s'agit en fait d'une situation où l'agent de gardiennage est confronté à une personne (ou plusieurs) qui fait preuve d'une forme d'agressivité à son égard.

Exemples :
L'individu qui perd son self-contrôle face à un agent de gardiennage qui lui refuse l'accès à un lieu où se déroule un événement car cette personne ne dispose pas du titre d'accès requis.
L'inspecteur de magasin qui se heurte à une personne qu'il interpelle après le passage des caisses, pour laquelle les conditions d'infraction sont claires (voir prendre le bien, voir l'individu dissimuler ce bien et voir l'individu franchir l'endroit prévu pour le payement des achats sans présenter ledit bien), et qui néanmoins rechigne, ne comprend pas pourquoi il faut se rendre dans un bureau, qui n'a pas le temps, qui ne reconnaît pas les prérogatives de l'agent en la matière, etc…
Mais c'est aussi tout simplement le cas de tout agent de gardiennage qui pour une raison X ou Y est confronté à un individu qui pour des motifs personnels et contextuels se met à invectiver, injurier l'agent de gardiennage, que ce soit lors d'un concert, dans une galerie commerciale, au contrôle d'accès d'une entreprise, en mission de protection, etc…
→ Nous citerons en cours quelques exemples concrets et vécus de situation où l'agent se retrouve face à des individus agressifs.

En fait, il s'agit bien évidemment d'une forme de conflit. Conflit entre l'agent de gardiennage et autrui. Toutefois, nous parlerons plus volontiers d'une situation de gestion de l'agressivité.
En effet, parler de conflit et de gestion de conflit, c'est reconnaître que l'agent de gardiennage est en conflit. Or, cela ne doit JAMAIS arriver !

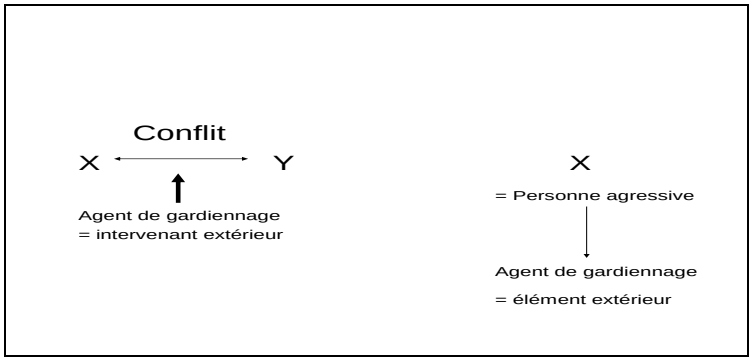
L'agent de gardiennage doit pouvoir relativiser chaque situation. Il doit donc être à même de faire preuve d'objectivité, de neutralité, de mesure et self-contrôle face à chaque situation et face à chaque individu.
Si c'est simple à dire (et à écrire), il est vrai que l'intention est louable et nullement évidente selon les situations, c'est pourquoi nous aborderons dans un point ultérieur la notion de « bien se préparer ».

En définitive, l'agent doit gérer l'agressivité d'autrui, lui n'étant pas en conflit. Il est simplement face à une personne qu'il ne connaît pas (ce qui est généralement le cas), et qui démontre de l'agressivité à son égard sous une des formes que nous avons abordées.

Le professionnalisme souhaité chez un agent de gardiennage impose qu'il ne se considère pas « être en conflit », il n'y a rien de personnel dans les attaques subies. Souvent, comme nous le disions, l'individu ne vous connaît pas et c'est donc ce que vous représentez qu'il attaque, la mesure ou la décision que vous imposez qu'il n'accepte pas.

S'il est certain que nous pouvons aussi rencontrer des conflits et être victime de l'agressivité d'autrui dans notre vie privée, ce n'est pas l'aspect sur lequel nous nous attarderons par manque de temps. Dans le même ordre d'idée, d'aucun n'est à l'abri de rentrer en conflit avec un collègue ou un supérieur hiérarchique. Là encore, c'est une réalité sur laquelle nous n'aurons pas le temps de nous pencher. Toutefois, on ne peut douter qu'à la lecture de ce cours, l'agent sera aussi plus apte à faire face à ces tensions de la vie quotidienne et professionnelle car en définitive il s'agit de « terrains d'entraînements privilégiés » dans lesquels l'agent doit s'habituer à relativiser ce qui est important de ce qui ne l'est pas, à prendre de la distance, à faire preuve de compréhension, d'empathie comme on dit souvent par rapport à des personnes ou des situations difficiles, tristes, énervantes, stressantes.
Ainsi, toutes ces occasions, malheureusement parfois trop nombreuses, de notre vie quotidienne, sont à prendre comme des opportunités pour s'améliorer, pour acquérir de la patience et du recul. Car de la patience, il en faudra parfois « à revendre ». C'est également une grande qualité d'un agent de gardiennage dans la conception moderne et actuelle qu'on est en droit de se faire de cet acteur de la sécurité privée. Plus de 90 % des situations se règlent sans devoir recourir à la moindre forme de contrainte. Simplement par le dialogue, l'écoute, la compréhension, une forte dose de patience et un certain savoir-faire, sans oublier parfois le facteur chance car il arrive que çà aide (*exemples : l'arrivée d'un collègue qui connaît l'individu, la pluie qui se met à tomber et qui dissuade l'individu de continuer à rester à l'entrée de l'événement, le passage d'un véhicule de police qui fait fuir paisiblement l'indésirable, l'épouse du mari agressif qui rappelle celui-ci fermement à l'ordre, le cycliste qui passe près de votre situation conflictuelle et qui, distrait par la situation, ne voit pas le véhicule devant lui à l'arrêt et se retrouve sur le coffre de celui-ci sans avoir à déplorer de blessures et qui provoque un éclat de rires salvateur de tous les protagonistes, etc…*).

En résumé :



3.3. La gestion de la violence.

Pour rappel, nous avons vu que la violence consistait principalement en un passage à l'acte violent usant donc de la force brutale ou de la contrainte.
En clair, lorsqu'un individu tente de vous frapper, vous tire, vous bouscule, ou fait de même vis-à-vis d'une tierce personne, vous vous trouver face à une situation de gestion de la violence.

Il y a fort à parier que durant votre carrière vous serez un jour ou l'autre confronté à une situation où votre intégrité physique ou celle d'autrui est en danger. Face à cela, il vous faudra réagir.

Les réactions peuvent être de différents types ;

a) Fuir : face à un individu qui sort un couteau et lorsque la possibilité existe sans que je n'abandonne mon poste en tant que tel ou que je ne me rende auteur d'une non-assistance à personne en danger.

Mais fuir, c'est aussi refuser le « combat », et çà ne veut pas dire forcément partir.

Exemple : Un individu me bouscule, me pousse sur la poitrine, me met « une petite claque derrière la tête ». Dois-je pour autant « user », « profiter » ou me sentir simplement investi d'un droit à la défense légitime ? Il se peut, dans certaines circonstances, que mon refus de répondre de manière physique et ma volonté de dialoguer, de faire fi de cette agression physique et de tenter malgré tout de calmer les esprits soient payants !! Tout ne se règle pas à coups de poing !!

Fuir, c'est aussi parfois « se soumettre », « obtempérer ».

Exemple : Si je suis transporteur de fonds et que des malfaiteurs lourdement armés attaquent mon équipe, dois-je jouer au héros ? Au risque d'aggraver la situation ? Au risque d'atteintes sérieuses à mon intégrité ? A celle de mes collègues ? Au risque qu'un incident de tir éclate et qu'un enfant soit encore blessé d'une balle perdue ? N'est-il pas plus « prudent », « préventif », « intelligent » parfois de se coucher par terre ? De coopérer ?

Dites-vous que rien n'a plus de valeur que la vie humaine et le respect de l'intégrité physique. Qui viendra annoncer à vos enfants et à votre femme que vous avez été victime de votre héroïsme ? Hormis vos proches, personne ne se souvient des héros bien longtemps. En outre, quelque soit la perte matérielle, des assurances existent. Sachez que votre employeur et/ou votre client sont, et doivent, être couvert contre ces pertes.

b) Réagir physiquement. Cela, eu égard à la notion de légitime défense et de défense légitime d'autrui. Dans le respect le plus strict des conditions légales (voir votre cours de droit).

Différentes situations existent et nous les résumons ci-dessous.

Pour rappel : quand pouvez-vous réagir physiquement ? Aspects légaux :

1. Légitime défense
2. Flagrance
3. Etat de nécessité (mise en danger - ex : tentative de suicide)
4. Réquisition des forces de l'ordre

Exercice :
Chacun maîtrise-t-il ces 4 aspects ?
Peut-il donner des exemples concrets permettant d'illustrer l'application du cadre légal à une situation plausible que pourrait rencontrer un agent de gardiennage ?
→ Discussion et débat (Sujet peut-être à revoir avec le professeur de droit).

Formation spécifique :

La gestion de la violence fait l'objet de formations spécifiques. En effet, dans ces situations où le choix n'existe plus, il est important de pouvoir recourir à un éventail de gestes précis, simples et intelligents.

Exemple : Une bagarre éclate entre 2 ou 3 individus lors de l'événement sur lequel je suis en poste.
Dans un tel cas, s'il avait été possible de l'éviter, la question ne se pose même plus. Peut-être n'étiez-vous pas simplement au bon endroit, au bon moment. Cà arrive. Peut-être les choses ont-elles été très vite, trop vite. Cà arrive aussi. Quoi qu'il en soit, les faits sont là. Votre intervention est requise de sorte à « limiter » les dégâts et éviter que la situation ne perdure.

Dans le cas d'espèce, il est HORS DE QUESTION que vous interveniez à la « méthode Bruce Lee » !! Ce qu'on attend d'un agent de gardiennage, c'est qu'il connaisse et maîtrise les gestes de base de self-défense professionnelle.

En aucun cas il ne sera admis que l'agent porte un coup vers l'individu. La priorité sera toujours d'user de techniques de contention permettant d'assurer sa sécurité, celle d'autrui, mais également celle de l'individu violent et ce, s'il le faut, même malgré lui.

Au regard de cette explication, vous vous rendez bien compte que ce n'est pas exactement semblable aux techniques qu'on peut apprendre dans un cours de karaté traditionnel ou à la boxe anglaise ou d'autres encore. Toutefois, dans chacune de ces disciplines, des bases importantes et utiles existent.

Dès lors, la gestion de la violence vue dans une optique professionnelle pour un acteur de la sécurité privée requiert qu'il dispose d'outils simples, efficaces et non-dangereux.

Exemple : Un boxeur aura pour « réflexe » de frapper crochet, direct ou uppercut visage. Cela a pour conséquence d'occasionner de vilaines blessures telles que nez cassé, dents cassés, fracture de la mâchoire, lésions oculaires, risques de commotions cérébrales, etc… Or, une légère « tape » sur la poitrine pour déstabiliser l'individu et permettant de le ceinturer aurait peut-être amplement suffit. Il ne faut jamais « frapper pour frapper », c'est la technique de ceux qui n'ont pas d'autres moyens. Si c'est votre cas, devenez boxeur pro mais pas agent de gardiennage.

La gestion de la violence basée, notamment, sur des gestes techniques de self-défense professionnelle doit avoir pour objectif de sensibiliser des points sensibles chez l'individu ayant pour conséquence son adhésion, sa soumission et JAMAIS l'étude des points vitaux du corps humain.

En outre, dans une formation en gestion de la violence, l'individu sera amené à étudier divers aspects théoriques primordiaux tels que ;

- la notion de distance (distance de sécurité notamment),
- les règles de positionnement (on n'aborde pas une situation n'importe comment, tout dépend du type de situation),
- la notion d'attitude (en référence à l'attitude corporelle),
- les codes de danger et de gravité d'une situation,
- l'habituation à une vue globale de l'environnement (il faut éviter la vision tunnel afin de rester vigilant sur les éléments présents dans l'environnement proches, objets ou individus),
- les signes indicateurs d'un passage à l'acte probable imminent (en effet, diverses informations corporelles ou comportementales peuvent laisser présager d'un passage à l'acte imminent lorsque plusieurs éléments se retrouvent et se recoupent – voir tableau ci-dessous à titre d'exemples),
- etc…

Vu sous cet angle, la gestion de la violence devient un véritable savoir-faire, un art en tant que tel destiné au professionnel que vous devez tendre à devenir.

Signes indicateurs d'un passage à l'acte potentiel imminent :

Informations corporelles

- le regard noir, provocateur, ou simplement fuyant,
- crispation musculaire, crispation de la mâchoire, …
- tremblements des mains, des jambes, … ou poings serrés,
- mutisme, bafouillage, bégaiement, volubilité, …
- tics (contraction convulsive de certains muscles) et mimiques,
- respiration plus accrue (technique VES) ,
- augmentation de la pression artérielle → « cou de taureau »,
- gonflement des veines,
- sudation et transpiration ,
- gestuelle, agitation,
- attitudes (bomber le torse, se raidir, …) et positionnement, recherche de la distance,
- larmes aux yeux,
- rougeur ou pâleur du visage,
- tutoiement (rapprochement verbal souvent préliminaire à un rapprochement physique).

Informations comportementales

- retrousser ses manches,
- ôter sa casquette,
- enlever ses bijoux,
- écarter ses amis, sa copine, certains « meubles,
- enlever ses lunettes,
- confier son GSM à un proche,
- la recherche d'objets pouvant servir d'armes,
- conserver un verre ou une bouteille vide,

Exercice :

Pour une meilleure compréhension, les étudiants sont invités à exprimer les différentes informations corporelles ou comportementales dont ils peuvent avoir connaissance → Pour une plus ample compréhension de ces phénomènes, nous vous renvoyons vers la PNL (programmation neuro-linguistique) ainsi que vers le livre de Konrad LORENZ : « L'agression ».

⇨ **Exercices de projection (axe professionnel)**

4. Le conflit comme problème

Rappelons que le conflit est un affrontement entre des intérêts, des valeurs, des actes ou des procédures. C'est un désaccord, une idée s'opposant à une autre. Il peut y avoir un désaccord sans qu'il y ait de conflit.

Nous tiendrons compte de cette définition du conflit pour débattre sur la gestion de conflits. Mais avant d'aborder la question du « comment gérer un conflit ? », nous devons nous attarder à ses causes (ses origines) et les types de conflits à distinguer.

4.1. Les origines du conflit

En fonction de l'activité professionnelle, seul un petit nombre d'entre nous fera l'objet d'une agression physique. Cette situation, redoutée de tous, représente un risque grave pour notre santé, notre équilibre psychologique et notre vie.
Chacun s'interroge sur son comportement probable face à une telle situation. En fait, nous serons rarement différent de ce que nous sommes au quotidien face à l'adversité. Mais c'est en apprenant à contrôler nos propres comportements que nous parviendrons à contenir et à contrôler ceux de l'autre.

Nos propres comportements jouent un rôle considérable dans la dégradation d'une situation ou dans son aboutissement heureux. Un incident, un geste ou un mot mettent en alerte un individu. Il se sent agressé ou menacé. Il réagit et se défend. Sa réaction est parfois délibérément hostile, mais plus souvent mal exprimée et disproportionnée.

Si le rapport de force semble à son avantage, il confirme sa menace ou son agression. Un cercle vicieux où la surenchère et l'absence de contrôle priment s'installe. Chacun est hors de soi et le circuit s'auto-alimente (escalade). Le conflit éclate.
Aux faits concrets se superpose une charge émotionnelle qui amplifie et fait dévier les enjeux.

Les techniques de réduction de l'agression et d'intervention se résume dans le fait de casser ce cercle vicieux de l'agression (en changeant de sujet, de ton, par l'intervention d'un tiers, en détournant l'attention sur autre chose, etc.).

Tentons dès lors de faire une brève synthèse sur les causes principales des conflits :

· **La *perception***
Nous possédons un système de pensée générateur de structures mentales auto-organisées ; la façon dont nous décodons, les symboles, est différente pour chacun. C'est cette différence qui engendre des conflits.

· **L'aspiration première de tout individu est la *sécurité***
Le changement inspire le danger parce qu'il représente la perte de repères connus, perte d'une condition établie et sûre. Les réactions aux changements sont sources de conflit.

· **La *négociation*, si elle éloigne le conflit, garde des contradictions**

La négociation aboutit à des compromis sur l'argumentaire ; rien de nouveau n'en ressort. Si elle n'aboutit pas, elle renforce les positions de chacun.

4.2. Les conséquences du conflit

En relation avec les causes, les différentes parties ne réagissent pas de la même manière :

- Chaque partie reste sur sa position = rigidité.
- Aucune des parties ne tente de proposer une alternative aux idées qui s'affrontent.
- La rigidité de l'argumentaire entraîne une perte de temps, d'énergie et d'argent. = discussions stériles.
- L'intelligence, l'esprit créatif de chacun sont utilisés dans le seul but de détruire l'argumentaire adverse et non pas d'améliorer une idée.
- L'idée la plus forte prend le dessus ; ce n'est pas forcément la meilleure !

4.3. Les types de conflit et leurs risques respectifs

Il est important de bien connaître les types de conflit pour mieux les gérer :

4.3.1. LES CONFLITS INTERPERSONNELS

Nous pouvons remarquer que peu de relations se déroulent tranquillement sans problèmes, pendant toute la vie. Les conflits interpersonnels apparaissent fondamentalement pour trois raisons:
- les différences individuelles : c'est-à-dire le milieu socio-politico-économique, la différence de culture, d'âge, de sexe.
- les ressources limites : le temps, la compétition et nos choix.
- la différenciation des rôles : qui est en fait l'acceptation mutuelle des rôles.

Les éléments constitutifs du conflit

- La rencontre de sentiments, d'opinions contraires.
- La mise en présence de deux parties qui ne s'accordent pas entre elles.
- La volonté de chacune des parties de l'emporter et d'imposer ses idées à l'autre.

Lorsqu'on aborde le conflit interpersonnel, il est important de pointer 3 DIMENSIONS :

La dimension rationnelle du conflit concerné, nommé conflit 'interpersonnel' instrumental. Le problème porte sur les moyens techniques, rationnels mis en œuvre pour atteindre un objectif 'commun'. Ce n'est pas la qualité relationnelle existant entre les parties au conflit qui est relevée mais bien sa/ses dimensions rationnelles. Il est très difficile de distinguer les deux aspects car ceux-ci sont la plupart du temps présents en même temps ! Exemple : deux personnes sont en désaccord quant à la direction à prendre pour atteindre un même point. L'un dit gauche et l'autre dit droite. Ici le 'choc' d'opinion ne trouve pas sa source dans un rapport de force, et n'a pas un but de confirmer la position de force d'une des personnes.

La dimension de pouvoir (nature des rapports), elle, apparaît quand il s'agit de mettre à mal le statut ou la position d'une personne ou de confirmer le statut ou le pouvoir d'une personne. Le 'choc' réside en cette confirmation par le simple fait d'une structure verticale existant entre les deux parties au conflit. Certes le conflit en présence aura une dimension rationnelle mais celle-ci sera soit soutenue par un rapport de force, soit surenchérie par un rapport de force. Celle-ci est inexistante s'il n'y a pas de structure relationnelle verticale, en d'autres mots, une structure hiérarchique. Exemple : la dimension rationnelle de notre premier exemple peut actionner une surenchère conflictuelle s'il y a un désir de repositionner les statuts, quant à une structure verticale. Pour autant que celle-ci existe !

Les dimensions rationnelles et de pouvoir actionnent des conséquences qui demandent de réponse très similaires.

Et enfin la dimension socio-émotive qui renvoie aux dimensions affectives, émotionnelles et irrationnelles ; ce type de conflit est souvent latent. Parfois, le conflit instrumental n'exprime que l'aspect symptomatique d'un conflit socio-émotif latent, il repose sur un ensemble de représentations, d'attitudes, de perceptions, de stéréotypes et de sentiments que les adversaires échafaudent ou éprouvent les uns à l'égard des autres.

Les conflits socio-émotifs surviennent quand l'identité personnelle ou collective est menacée. En rapport avec l'image de soi, l'estime de soi, le système de valeurs personnelles, ces conflits, très chargés sur le plan émotif, remettent en question l'ouverture et la confiance. Ce type de conflit s'accompagne de vifs sentiments négatifs.
La gestion des conflits socio-émotifs s'articule autour du rétablissement de la confiance et du respect mutuels. Pour ce faire, il faut passer par l'expression ouverte des sentiments, des irritations et la confrontation des stéréotypes. Cette opération nécessite souvent la présence d'une tierce partie qui, étant neutre par rapport au conflit, s'assure que les participants apportent les nuances nécessaires.

=> **Le conflit de personnes :**
- Il résulte d'une mésentente entre deux personnes se traduisant par des discours discriminatoires et publics.
- Risques de manipulations, de conflit généralisé, de mauvaise ambiance.

=> **Le conflit sur les valeurs :**
- C'est la confrontation de deux croyances, de deux idées différentes.
- Risques de troubles psychologiques pour l'un des protagonistes et d'impossibilité durable de coopération.

4.3.2. LES CONFLITS ORGANISATIONNELS

Il s'agit ici de la structure de l'organisation et sa complexité qui sont source potentielle de conflit. Exemple : *la distribution inégale du pouvoir, des responsabilités et de l'autorité rend impossible l'absence totale de conflits*.

=> Le conflit sur les orientations / stratégies :
- L'objet du conflit concerne la détermination des objectifs d'une entreprise ou d'un service.
- Risques :
. de démission d'un des protagonistes
. de tentatives de sabotage réciproques
. d'atonie[1], d'attente de l'erreur de l'adversaire

=> Le conflit interne :
- On parle de conflit interne lorsque la critique sur l'entreprise est systématique mais cachée par l'un (ou plusieurs) des services ou entre eux.
- Risque de démobiliser l'organisation et d'engendrer une concurrence contreproductive entre les différents services, notamment du fait d'un mauvais passage de l'information.

4.4. Reconnaissance anticipative du conflit interpersonnel

Un conflit interpersonnel survient lorsque dans une situation interactive l'une des personnes croit qu'elle est empêchée d'atteindre son but par les attitudes ou le comportement de l'autre. Les conflits s'enveniment et se prolongent parce que les personnes concernées se sentent menacées, deviennent méfiantes et qu'elles réduisent alors la communication. Chacune nourrit de l'hostilité pour l'autre et la perçoit comme un ennemi; des distorsions de la perception s'installent renforçant la situation de conflit.
La capacité à établir un diagnostic précis sur base du comportement d'une personne n'est pas évidente. Néanmoins, l'observation de ses postures nous fournit des informations intéressantes sur son état, sur son comportement et sur ses sentiments.=> informations corporelles et comportementales.
Ainsi la position du buste de l'individu nous donnera des informations quant au décryptage possible sur ses intentions. Prend-il une position d'attaque ou de repli ? Bombe-t-il le torse pour m'impressionner ?
Le regard est également fort parlant. Il traduit souvent les émotions de l'individu, ses dispositions internes et états psychologiques.
Souvent une intervention se limitera à faire prendre conscience aux antagonistes de leurs propres contradictions ou de les leur faire révéler.
L'intervenant doit repérer les individus prompts à la querelle (! ! L'alcool et la drogue réduisent le self-contrôle).

Si la crise menace, il faut prendre des mesures de sécurité telles que :
- éloigner les objets dangereux,
- s'assurer qu'il n'y a pas d'armes,
- apprécier les risques de contagion ou de déplacement de l'agressivité ainsi que les risques inhérents au lieu.

[1] Atonie = manque de force, de vitalité.

Il faut apprendre à relativiser la forme et la direction que prend l'agression en provenance de l'autre.
Retenons qu'une critique ou une agression ne s'analysent pas en termes de tout ou rien. Des éléments, des indices ; en somme, un contexte en est à l'origine.
L'agression se manifeste souvent là où tout n'a pas été mis en œuvre pour la prévenir ou la contenir.
L'agresseur n'est généralement pas entier dans son comportement au point de ne pas profiter des ouvertures qu'on peut lui faire.

De plus, connaître ses défauts, ceux de son accueil, de son service, ceux liés à l'image de marque, permet de rester souple et tranquille devant l'agression.

Tendre la perche en utilisant la formule : « Je vous comprends bien, mais… ».

Décrire les comportements que l'on préférerait voir adopter. Lors d'une situation de blocage, essayez de trouver un compromis et/ou de faire intervenir un tiers.

Il faut aussi reformuler les propos du plaignant, les lui faire préciser, le cas échéant, et lui témoigner de l'intérêt en lui précisant la suite que l'on s'apprête à donner à sa requête.
La discussion doit se terminer de manière positive et l'amélioration souhaitée doit être soulevée.

Dans des situations de crise, les mots sont utilisés pour exprimer la menace, la colère ou l'insulte. Ils véhiculent des arguments, des griefs, des interprétations ou des mensonges. Ils ne traduisent pas de façon immédiate la pensée profonde. Le corps devient alors le véhicule privilégié des motivations et des dispositions réelles de l'individu (être « hors de soi »).

5. Comment gérer les conflits ?

5.1. Bien se préparer.

Avant de se confronter à des situations à problèmes, des tensions, des cris, des pleurs, il faut préalablement « se mettre en condition ».
Il n'est pas donné à tout un chacun du jour au lendemain d'entreprendre une carrière dans le gardiennage sans tenir compte de certains aspects et des risques inhérents potentiels.

Se préparer sur le plan physique :

Selon l'adage bien connu « un esprit sain dans un corps sain », il faudra accorder un minimum de temps à la préparation physique. Celle-ci sous-entend, non seulement, la notion de bonne forme physique mais aussi de condition physique.
En effet, maintenir un niveau minimum de sport est prépondérant pour votre bien-être tant physique que mental. Cela vous permet de vous sentir mieux dans votre corps et d'éliminer les petites tensions de la vie quotidienne. En outre, ne perdez pas de vue que s'il est moins grave de ne pas savoir rattraper un adolescent qui vient de voler quelques bonbons dans un magasin, il est toutefois souhaitable de pouvoir stopper en flagrant délit la fuite du voleur qui sort de chez votre client, bijoutier renommé, avec un bracelet à 18 000 € !! Mais cette forme physique vous sera aussi d'une grande utilité si vous devez participer à une évacuation d'un lieu en cas de début d'incendie, et si vous devez dans ce cas évacuer une personne qui a fait un malaise.

Il vous faudra également suivre des cours de « self-défense professionnelle ». Nous insistons sur tous les mots de cette expression : « self-défense » et « professionnelle ». En effet, s'il est important de se prémunir d'atteintes à son intégrité physique (et cela peut arriver sur la durée d'une carrière dans un tel secteur), il ne faut pas pour autant verser dans la pratique de sports de combats ou arts martiaux quelconques car trop souvent pas adaptés aux métiers de la sécurité tant publique que privée.

Enfin, la notion d'hygiène de vie participe à une bonne préparation physique. Evitez toutes formes d'excès (consommation d'alcool, de café, de tabac, etc…). Privilégiez les phases de repos récupératrices et ne vous adonnez que ponctuellement au système de siestes qui ne permettent pas un cycle de récupération complet (récupérations physique et psychique). L'hygiène corporelle est également primordiale dans la mesure où elle contribue à se sentir mieux et à donner une bonne image de soi. Il s'agit en outre d'une mesure de respect tant vis-à-vis de soi que vis-à-vis des autres (imaginez-vous travailler 12 heures dans une loge-sécurité de 12 m^2 avec un collègue digne d'une tribu gauloise adepte d'un bain annuel – c'est une caricature bien entendu). Mais c'est également une mesure de respect vis-à-vis de votre entreprise et des clients.

Vous portez un uniforme, vous représentez votre société et êtes dans un métier de communication. Dès lors, votre tenue doit être impeccable, propre, vos cheveux bien coiffés, votre barbe taillée, vos chaussures cirées, etc…

Se préparer sur le plan mental :

Cela commence d'abord par les aspects formatifs.
Suivre déjà cette formation de base façonnera votre esprit. Il y a fort à parier que lorsque vous sortirez de formation vous serez déjà un peu différent d'avant y rentrer, et c'est normal. Vous serez donc « mieux préparé » mentalement à ce métier, car vous le connaîtrez davantage grâce aux différents cours suivis, aux expériences de vos professeurs, aux exercices pratiques, etc… Vous pourrez ainsi appréhendez plus justement ce qui vous attend.
Si 132 heures ce n'est déjà pas si mal, c'est aussi nettement insuffisant pour former un agent de gardiennage et vous en conviendrez. Quel autre métier permet ainsi d'être formé en si peu de temps ?
Eu égard à cela, il est important que vous vous intégriez dans une optique de formation continuée. Dès que vous le pourrez, suivez un séminaire, un stage, une formation ou un recyclage sur une matière pour laquelle vous vous sentez « moins outillé ». Faites régulièrement des recyclages en secourisme (la vie d'autrui en dépend peut-être), en matière d'utilisation des premiers moyens d'extinction. Si vous êtes amenés à utiliser des véhicules dans le cadre de votre fonction (patrouilleur, intervention après alarme, etc…), pensez à suivre l'une ou l'autre journée sur la conduite défensive. Vous travaillez dans un cadre international ? Essayez de suivre des cours du soir en langues.

Bien sûr se former peut avoir un coût et il est évident que vous envisagerez cela après avoir pu épargner un peu, et c'est normal. Toutefois, n'oubliez pas que vous pouvez aussi apprendre beaucoup par vous-même. Aujourd'hui, internet rassemble une masse d'informations sur les sujets les plus divers (exemple : nous ne traitons que partiellement dans ce cours de la problématique des stupéfiants, mais les élèves désireux d'en savoir davantage trouveront des milliers de pages d'informations sur internet et ce, gratuitement). A défaut d'avoir le temps et les moyens de suivre un séminaire d'un jour ou deux sur la gestion de conflits (si vous pensez que vous devez encore parfaire vos connaissances à ce sujet par exemple), sachez qu'il existe des pans entiers de très bons livres en la matière dans toutes les librairies spécialisées et universitaires.

Il est aussi primordial de faire son auto-analyse (ou introspection) afin de mieux se connaître.
En effet, comment savoir comment je peux réagir face à telle ou telle situation si je ne me connais pas un minimum ? Qu'est-ce qui me fait rire ? Pleurer ? Qu'est-ce qui me met en colère ? Pourquoi ? Suis-je vraiment « imperméable » à toutes les insultes ? Qu'est-ce qui fait que je ne supporte pas de voir un homme « bousculer » une femme ? Un adulte « bousculer » un enfant ? Qu'est-ce qui me fait mal ? Peur ?
Toutes ces questions peuvent trouver réponses en cherchant dans son vécu et dans son éducation.

Pour vous y aider et afin de mieux comprendre cette notion d'auto-analyse, nous vous proposons au cours :
- différents exercices afin d'apprendre à mieux vous connaître (exercice sur les qualités-défauts, miroir de l'autre),
- quelques petits jeux de rôles afin d'identifier l'impact de votre comportement et de votre image sur et par rapport à autrui.

Les exercices de projection mentale :

Aussi appelés « visualisation » (mis en place dans le milieu des sportifs de haut niveau russes) ou « mentalisation », ces exercices permettent d'anticiper des situations et de prévenir nos réactions.

Lorsqu'on veut se conditionner à bien réagir dans certaines situations, un des meilleurs moyens consiste à faire des entraînements ou ce qu'on appelle des exercices de projection ou mises en situations. C'est ce que nous appelons des « exercices de projection matérielle ».
Malheureusement ceux-ci sont souvent très rares car demandent des moyens humains, matériels et financiers parfois importants. En effet, pour créer des situations, il faut rémunérer les personnes qui organisent cela et qui donnent cours, les acteurs pour les simulations et les agents qui viennent en formation (dans le cadre d'une formation en interne), il faut choisir le bon moment pour rassembler tout le monde, investir dans du matériel, etc… Autant dire qu'il y a peu de chances que vous puissiez suivre de telles formations très souvent.

Cela est très regrettable car les exercices de projection ou mises en situation conditionnent merveilleusement bien l'individu et créent chez lui une série de réflexes et d'automatismes qui lui permettent d'adopter des comportements adéquats et de répondre très rapidement à des situations ou incidents.

Dès lors, et à défaut, nous vous invitons à vous préparer mentalement sous la même forme. En définitive, chacun fait de la mentalisation régulièrement. Que ce soit lorsqu'on se demande comment on va annoncer telle ou telle nouvelle à son épouse ou à ses parents. Comment annoncer à ma femme que je viens de perdre mon emploi ? Comment annoncer à mon pauvre père malade et cardiaque que mon jeune frère vient d'avoir un grave accident de voiture ? Comment annoncer à mon patron que je change de société ? A ma femme que je la quitte ? Toute une série de situations dans lesquelles l'individu imagine la situation qu'il voudrait idéale, mais aussi comment elle risque de se passer car il connaît sa femme ou son patron ou son père, ainsi que les lieux qu'il peut imaginer.

Cette manière de se préparer peut développer chez l'agent des automatismes qui doivent avoir pour but d'éviter d'être surpris (la surprise, lorsqu'il y a incident, c'est souvent le début de la fin) car c'est alors prendre le risque de mal réagir car on n'a pas imaginé que çà pouvait nous arriver.

Attention ! Il ne faut donc pas confondre ces exercices de mentalisation avec des « regrets » ou ce qu'on pourrait appeler des « exercices de projection à postiori ». Ainsi, lorsque mon chef poste me fait une remarque virulente parce que je n'ai pas fait ceci ou cela, et qu'ensuite je me dis que j'aurais dû lui répondre ceci ou cela ou que j'aurais dû faire çà ou çà, ce n'est pas la visualisation, la mentalisation à laquelle nous pensons. Notre démarche doit s'entendre dans une optique de **prévention**.

Exercices :

Partant d'une même situation, nous allons vous démontrez 4 ou 5 façons dont les choses peuvent évoluer grâce à des « enrichissement » qui viendront façonner et modifier chaque cas. L'objectif est de démontrer que tout peut arriver. L'homme est capable du meilleur comme du pire et il ne faut jamais imaginer qu'un individu réagirait comme vous dans telle ou telle situation, ce serait souvent faire fausse route.
Ensuite, ce sera à certains d'entre vous de « jouer des rôles » en pratique après mentaliser une situation définie.

En résumé :

Un bon entraînement consistera également en des exercices de projection (comme lors de nos séances de cours). Qu'ils soient organisés en groupe ou lors de cours, ou même encore individuellement et de manière interne (mentalisation, visualisation). Nous voulons ainsi dire que si vous prenez la peine, lors de moment de détente ou de non-activité, d'imaginer différents scénarii vous vous habituerez ainsi, de manière « théorique » il est vrai, à acquérir des automatismes. Loin de nous l'idée d'obtenir des réactions préétablies et identiques dans toutes les situations, mais plutôt de préparer intellectuellement un certain nombre de situation possible et d'imaginer ses propres réactions dans ce cas, et cela tenant compte d'attitudes diverses provenant des protagonistes. De la sorte, vous minimiserez donc le risque d'être surpris.

5.2. Discerner et avoir l'idée de la solution.

En réalité, tout va toujours très vite. Malgré tout, on peut toujours réduire chaque intervention, quelle qu'elle soit, à 2 étapes :
1) Discerner.
2) Avoir l'idée de la solution.

1) Discerner :

C'est évaluer, identifier ce qui ne va pas ou qui pose problème. Voir qui est qui, qui fait quoi, qui veut quoi. Combien sont-ils ? Quel est le problème ? Sa cause ? Dans quel état sont les gens ? Agressifs ? Sous influence d'une drogue ? De l'alcool ? Y a-t-il une odeur de gaz ? Cela sent-il le brûlé ?
En définitive, qu'est-ce qui se passe ? Quel est le problème ?
Ne soyez pas focalisé sur le fait que çà concerne des individus, car parfois le problème peut être d'ordre technique. De même, une intervention ou un incident ne se réduit pas non plus à un problème avec une ou plusieurs personnes qui sont agressives et/ou qui veulent se battre. On peut aussi faire appel à vous car un enfant vient de tomber et de se blesser, car une dame âgée a fait un malaise, etc…

Exemple :
Je travaille dans un hôpital et on m'appelle car il y a un problème au 3ème étage aile B.
Qui vient de passer l'appel ? Une infirmière peut-être ou un médecin. Pas un professionnel de la sécurité qui est sensé garder son calme en situation périlleuse, mais quelqu'un comme tout le monde qui m'a donné le message suivant : « vite, vite, venez 3ème aile B, on a un problème !! ».
Vous voilà bien avancé. Quel problème ??
Ce n'est que lorsque vous arriverez au 3ème sur le palier de l'aile B que vous découvrirez ce qui se passe.
Pour cela, vous avez besoin de tous vos sens !
Peut-être vais-je voir au bout du couloir une infirmière qui semble se disputer avec un individu.
Je n'aurai que les quelques secondes que je vais mettre pour les rejoindre pour « discerner », « évaluer » ce qui se passe. Je dois donc fonctionner avec mes oreilles et mes yeux. Je pourrai peut-être ainsi déjà comprendre quelle est la source du problème, je pourrai identifier s'il s'agit d'un visiteur ou d'un patient.
Mais quand je serai sur place, il me faudra agir et je serai dans la 2ème étape.
Je peux aussi en arrivant sur le palier de l'aile B sentir une odeur de gaz ou voir de la fumée, percevoir une odeur de brûlé ou simplement « sentir » une chaleur importante au niveau de cet étage et vite comprendre quel est le problème sans attendre que quelqu'un m'explique ce qui se passe.

Souvent discerner ne prend que quelques secondes.

En effet, parfois, certaines situations m'amèneront à réagir quasi-instantanément ou presque …

Exemple :
Assurant la sécurité lors d'un événement, je suis soudain attiré par un bruit. En tournant la tête, je vois à quelques mètres de moi 2 individus qui se frappent.
Cà se passe à 10 mètres et donc dans moins de 4 secondes je suis sur place pour « agir ».
Faut-il se contenter de cette « évaluation » ?
Non ! Même s'il est vrai que cela peut paraître trompeur, il ne faut pas se fier aux apparences trop simplistes. Cette situation ne se résume peut-être pas à une simple rixe entre 2 personnes.

Il est évident que vous devez intervenir pour faire stopper cette situation et préserver la sécurité des protagonistes et des autres personnes. Mais pas n'importe comment. Vous devez travaillez intelligemment.
Ces 4 secondes qui vous séparent de la situation doivent vous permettre d'identifier qui est qui ? Connaissez-vous un des protagonistes ? Peut-être y a-t-il un habitué que vous pourrez calmer. Sont-ils seuls ?? Et bien oui, n'y a-t-il pas des « copains », des « potes » qui ont l'air de vouloir se mêler de la bagarre et qui sont prêts à intervenir ? Si c'est le cas, et que vous n'avez pas pensé à prévenir vos collègues et que vous foncez seul à la « Superman », félicitations, dans 15 secondes il y a 4 protagonistes de plus. Bonne chance !
Ces 4 secondes doivent vous permettre de voir si un des individus n'a pas saisi une arme, un couteau, un verre ou une bouteille qu'il aurait cassé. Car si c'est le cas, on n'intervient pas n'importe comment, sous n'importe quel angle, ni avec n'importe quelle technique.
Intervenir ne se limite pas simplement comme vous le constatez à foncer « bêtement » la fleur au fusil en se disant qu'on est le meilleur et qu'on a les plus gros bras …

2) Avoir l'idée de la solution :

C'est en quelque sorte « agir », mais en sachant déjà dans quelle(s) direction(s) on va. Pour ce faire, vous devrez préalablement procéder à l'analyse de risques liée à votre poste. Ainsi, vous devez identifier un maximum de situations problématiques que vous pourriez rencontrer sur site.
Exemple :
On vous annonce que vous allez être agent statique à l'entrée d'un magasin dans la région du centre.
Il est important de vous posez un certain nombre de questions. Quelles sont les situations que vous pourrez rencontrer dans le cadre de cette fonction. Ainsi, vous relèverez une énumération de ces situations sur une feuille de papier telles que ; un vol de marchandises, une tentative de hold-up, une fuite de gaz, un début d'incendie, un client qui peut faire un malaise, un client ou un membre du personnel qui peut se blesser avec une machine ou lors d'une chute, un conflit entre un client et une caissière, une dispute violente entre clients, des jeunes troublions qui déboulent dans le magasin, un accrochage entre 2 véhicules sur votre parking, etc…
Lorsque ce travail d'identification est réalisé et que vous avez donc relevé un certain nombre de risques inhérents à votre poste de travail, vous pouvez ainsi vérifier si oui ou non vous pensez avoir réponse à ces différentes problématiques.

<u>Exemple</u> :
Le client qui fait un malaise ou le membre du personnel qui se blesse : vous devez d'abord vous poser la question de savoir si vous êtes secouriste ou non (en principe oui en sortant de la formation de base 132 heures), mais êtes-vous à jour dans vos connaissances ? Faites-vous des recyclages ? Une fois ce risque identifié, vous devez penser à vérifier si le magasin dispose d'une trousse de 1ers soins. Si ce n'est pas le cas, il faut gentiment leur faire remarquer que çà manque, et dans un premier temps venir avec votre propre trousse. Mais existe-t-il des procédures spécifiques au magasin ?N'y a-t-il pas d'autres personnes formées en secourisme parmi les membres du personnel ?Y a-t-il une infirmerie ?Un brancard ? Etc… S'il s'agit du début d'incendie, vous devrez vous poser le même genre de questions. Etes-vous formés aux techniques d'utilisation des premiers moyens d'extinction ? Savez-vous faire la différence entre un extincteur à poudre et à mousse, ou à CO2 ? Savez-vous bien lequel utiliser pour quelle classe de feu ? Existe-t-il des consignes en cas d'incendie qui sont affichées au magasin ? Des plans d'évacuation ? Savez-vous comment on procède en matière d'évacuation (connaissances basiques) ?

Cette façon de procéder devra être faite de pair avec les exercices de projection mentale.
Si l'agent pense ainsi à identifier les risques possibles et se posent les bonnes questions qui doivent découler de ces constatations, il pourra dès lors lui-même imaginer toute une série de petits scénari lors desquels il pourra imaginer tel ou tel incident et déjà envisager quelles seront les mesures qu'il prendrait le cas échéant. Ainsi, l'agent réduit considérablement le risque d'être surpris et de se retrouver démuni quand le pire se produira.
Dès lors, si ces exercices sont faits sérieusement, après que l'agent ait évalué la situation et qu'il arrive au contact même de l'incident, il saura déjà dans quelle direction il doit se diriger pour tendre à la solution, ou à une ébauche de solutions dites acceptables (arborescence de solutions).

***Applications** :*
- *Pour mieux illustrer cette notion, nous allons vous proposer un cas concret au cours.*
- *Sur base de ce qui précède, vous allez imaginer un poste de travail et réaliser une liste des risques qui pourraient se produire. Ensuite, quelles seraient selon vous les solutions à apporter à ces situations ?*

A chaque intervention, il faut discerner (qui est qui ?, qui fait quoi ?, qu'est-ce qui se passe ?) et solutionner la situation-problème. Nous insistons fortement sur ce temps essentiel avant toute mise en poste, de prendre non seulement connaissance des lieux (aspects structurels et infrastructuraux) et de l'organisation (aspects organisationnels : personnel, public concernée, consignes, etc.) mais aussi le temps de visualiser mentalement un ensemble de situations-problèmes pouvant se présenter en pensant à la solution la plus adéquate (l'alternative la plus adéquate) pour chacune. Visualisation matérielle et visualisation mentale accompagnées d'un sens aigu du discernement nous permet d'être 'pré-parer' de manière optimale.

5.3. L'influence du stress.

Le stress est un processus naturel et inévitable dans la vie. C'est la **réponse non spécifique de l'organisme à une pression** (d'ordre physique, mentale, sociale et/ou émotionnelle).
Afin d'être bien conscient de l'influence que peut avoir le stress sur vos attitudes, vos réactions, votre état d'esprit et donc plus simplement votre manière d'être et donc votre « professionnalisme », nous vous proposons de parcourir rapidement et à titre d'information cette partie.
Concrètement, nous aurons l'occasion de voir comment le stress peut influencer nos réactions dans le cadre des différentes petites situations que nous mettrons en place dans la partie magistrale de ce cours.
Identifier que des réactions peuvent trouver leur origine dans le stress ne règlera pas tout, mais permet déjà une avancée considérable. Trouver ce qui peut causer le problème c'est déjà en partie trouver une solution …

5.3.1. LES SOURCES DE STRESS.

Stimulus mineur : contravention…
Stimulus majeur : déménagement…
Stimulus positif : mariage, naissance…
Stimulus négatif : conflit, harcèlement…
Stimulus exceptionnel : intervention chirurgicale…
Stimulus constant : horaire de travail chargé…
Stimulus prévu : examen, entretien,…
Stimulus inattendu : accident, deuil…

5.3.2. LES 3 PHASES DE RÉPONSE PHYSIOLOGIQUE AU STRESS.

1) La phase d'alarme : les glandes surrénales libèrent d'abord de l'adrénaline et d'autres hormones pour mettre le corps en état de réagir immédiatement. Grâce à ce mécanisme, les perceptions, la force musculaire et les réflexes sont temporairement décuplés. La digestion ralentit pour permettre à l'organisme de délivrer de l'énergie aux muscles. On est dans un état de très grande vigilance où il s'agit de décider si on va fuir la situation ou l'affronter.

2) La phase de résistance Après quelques minutes, plusieurs autres mécanismes se mettent en place (↑ taux de cholestérol, d'acides gras, de sucre et des facteurs de coagulation, l'inhibition du fonctionnement des globules blancs…) et l'organisme libère de nouvelles hormones.
Normalement, ces 2 premières phases sont bénéfiques. Les réactions au stress agissent comme stimulant pour l'organisme afin qu'il mobilise le maximum de ses ressources et réagisse à la situation. Une fois l'agent stressant réglé, la réaction de détente s'enclenche et le corps ressent de la fatigue. Après une période de repos, l'organisme retourne à son métabolisme habituel.

3) La phase d'épuisement. Si la situation stressante dure trop longtemps sans que la personne puisse la régler ou qu'elle se produit trop souvent pour les capacités de la personne ou encore si le système nerveux ne peut plus mettre fin à la phase de résistance (notamment chez les personnes anxieuses), l'organisme entre tôt ou tard dans une troisième phase : la phase d'épuisement. L'organisme baisse ses défenses immunitaires, certains organes ou systèmes s'affaiblissent ou se relâchent.

5.3.3. LE STRESS : BONNE OU MAUVAISE CHOSE ?.

Tour dépend de **sa durée** et de notre **capacité d'y faire face**. A la base, le stress met notre organisme en action. Il y a des individus « tolérants » et des individus « intolérant » au stress. Il y a aussi les accros de l'adrénaline, notamment les personnes qui ont une vie sociale et professionnelle intense, qui courent sans cesse et qui ne peuvent se passer du stress car il leur permet de se sentir vivant.

5.3.4. LE STRESS CHRONIQUE.

Le stress chronique est un état permanent auquel on connaît plusieurs causes :

- une personnalité anxieuse, sensible aux agents stressants ;
- une situation difficile et persistante que la personne n'arrive ni à modifier ni à fuir : emploi précaire, harcèlement, maladie… ;
- succession de situations stressantes.

Le stress chronique peut contribuer de manière importante à un sentiment de mal être, à l'affaiblissement du système immunitaire et à l'apparition de différents troubles. Malheureusement, les victimes de stress chronique ne sont pas toujours conscientes de leur situation et encore moins du fait qu'elles sont en train de compromettre leur santé. Pour soulager leur malaise, elles peuvent adopter des comportements de compensation : ↑ tabagisme, alcoolisme, dépendance aux drogues, problèmes de sommeil… Si cela fait peut-être oublier temporairement le stress, cela ne le règle pas. Au contraire, de nouveaux problèmes risquent de se rajouter au poids du stress.

5.3.5. LA GESTION DU STRESS.

Pour améliorer notre capacité à gérer notre stress, il faut agir au niveau cognitif, corporel et comportemental :

Niveau cognitif :
La façon dont nous percevons l'élément stressant (le fait de le voir comme ± dangereux, exigeant ou contraignant) joue un rôle très important.
Il faut apprendre à :
- connaître les mécanismes de stress ;
- identifier les situations potentiellement stressantes ;
- modifier positivement ses modes de perception.

Niveau corporel :
- mieux appréhender l'influence du stress sur notre corps ;
- détecter les signaux d'alarme ;
- apprendre à utiliser les **techniques de relaxation.**

Niveau comportemental :
- gérer les situations de conflits et améliorer ses interrelations ;
- travailler ses émotions ;
- adopter une attitude positive face aux contraintes.

5.4. Les principes.

Pour éviter les malentendus que provoque quelquefois l'ambiguïté du langage :
- comprendre la nature de la perception.
- être conscient des pièges du langage.

Pour une pensée créative : l'exploration
- l'idée de départ est acceptée sans être attaquée ; on accepte la réalité.
- les deux parties s'impliquent dans l'exploration et la construction créatives.
- le temps est utilisé intelligemment, dans un esprit créatif.
- l'opposition des idées est simplement reconnue mais ne fait pas l'objet d'un affrontement :
    - on propose de modifier la formulation de l'idée
    - on tente de réconcilier les idées apparemment si différentes
- l'idée nouvelle est conçue et évaluée en commun (= critique)
- le conflit est inexistant = il n'y a pas "son" idée contre la "mienne" = il y a "notre" idée.

Cinq attitudes "Force" pour gérer le conflit
Concertation et travail de groupe
Respect de l'autre et de ses sentiments
Remise en question perpétuelle de soi et empathie
Communication efficace : écoute active et ouverture
Détermination à poursuivre les objectifs communs et à réussir

5.5. Conclusion

En guise de conclusion, il convient de rappeler comme le fait Layole que « la majorité des conflits dans les organisations ont pour origine, une accumulation de dénis apparemment anodins et partiels (manque de prise en compte des personnes), oubli involontaire des demandes mineures, minimisation des problèmes exprimés) qui rendent l'affrontement inévitable comme seul moyen de se faire entendre ».
La considération pour autrui, l'acceptation des différences individuelles ainsi que la maîtrise, et l'habilité à communiquer constituent un préalable à l'utilisation du conflit comme facteur d'apprentissage, de changement et de développement.
Voyons maintenant comment vous pouvez gérer les situations de conflit qui se présentent à vous lors de votre activité professionnelle…

Quelques applications basées sur des scénarios très pratiques vont vous être maintenant proposés avant d'identifier plus clairement une série de méthodes et « petits trucs » vous permettant de gérer la plupart des situations.

6. Méthodes d'approche et de gestion des conflits

Durant cette partie du cours, nous prendrons le temps d'aborder certaines méthodes d'approche et de gestion du conflit interpersonnel non-spécifique et du conflit interpersonnel spécifique. Nous définirons ce second type de conflit pour ensuite les situer tant sur un axe 'général' c'est-à-dire penser ces types de conflit par abstraction que sur l'axe 'professionnel' à travers notamment de petites mises en scène de gestion (exercices de projection matérielle).

La gestion du conflit permet aux problèmes de faire surface, d'être discuté, d'être résolu. Il existe trois catégories de stratégies dans la gestion des conflits :

- l'évitement
- le désamorçage
- l'affrontement

Le comportement d'évitement

Il est courant car les gens espèrent qu'en laissant passer le temps, la situation conflictuelle disparaîtra. C'est ce qu'on appelle la politique de l'autruche. Les différentes façons d'éviter le conflit sont le retrait, le déni, la suppression ou l'aplanissement.

Certaines personnes quittent les situations conflictuelles en sortant de la pièce, en laissant leur emploi, en s'endormant, en fuyant la maison prétendant avoir autre chose à faire (alcoolisme, toxicomanie).

Cette attitude les conduit à rester autant que possible en dehors des conflits ou à se retirer afin d'éviter toute forme de confrontation.

Parfois, ce retrait évite l'escalade ou oblige les personnes en conflit à résoudre elles-mêmes leur différend.

Le désamorçage

Ce concept peut être définit par l'abandon de la personne qui est impliquée dans le conflit et qui décide d'arrêter ou de suspendre le combat. Elle va plutôt rechercher à trouver un accord sur des points mineurs en ne traitant pas le problème de fond.

Ces gestionnaires qui ne peuvent éviter d'être impliqués essayent de faire entendre raison aux personnes concernées. De plus, devant les conflits inévitables, ces gestionnaires font preuve d'une patience remarquable, souvent au prix de la suppression de leurs réactions et de leurs sentiments personnels.

L'affrontement

En ce qui concerne l'affrontement, il existe des stratégies de force, de compromis et d'intégration.

Une des caractéristiques de la *stratégie de force* (gagnant-perdant) est que les perdants n'oublient jamais et qu'ils attendent souvent longtemps le revirement de situation qui leur permettra d'exercer leur vengeance.

Les stratégies de compromis (perdant-perdant) sont beaucoup plus rares. En effet ces solutions temporaires sont rarement valables à long terme. Les antagonistes devront continuellement faire de nouveaux compromis et chaque partie prendra en compte tout ce qui a été donné dans le passé et combien on lui devra lors de la prochaine négociation.
Enfin, *les stratégies d'intégration* (gagnant-gagnant) sont le symptôme d'un problème à résoudre plutôt qu'une bataille à gagner. Cette stratégie est axée sur la résolution de problème : que personne ne se retrouve dans une situation de « perdant. » Ici, le désaccord sera synonyme d'une façon d'exposer ouvertement et honnêtement les différences qui sont en jeu.

6.1. Concernant le conflit interpersonnel non-spécifique

Entendons par conflit interpersonnel non-spécifique, tout conflit entre personnes qui ne sont pas sous l'influence de substances licites ou illicites.

Selon les critères spatio-temporel et l'individu que nous aurons en face de nous, nous devons nous attendre avant toute agression physique, sur autrui ou sur vous-même, à assister à des dégradations. L'individu pourra accompagner ces réclamations, vociférations, cris, etc… par des actions spectaculaires (bris d'objets, frapper dans les portes ou sur les murs, etc…) ayant différents objectifs :

- faire peur,
- démontrer de force,
- éliminer ses propres tensions,
- canaliser sur un « autre ».

De telles réactions doivent nous mettre sur nos gardes car n'importe quoi peut faire « basculer » l'individu, et nous pouvons devenir rapidement ce sur quoi il voudra se « défouler ».

Aux faits concrets se superpose une charge émotionnelle qui amplifie et fait dévier les enjeux.

Les techniques de réduction de l'agression et d'intervention peuvent en partie se résumer dans le fait de casser ce cercle vicieux de l'agression d'un but précis.

Pour cela, un maître-mot : **« DISTRAIRE »**,
(pensez aussi : détourner, dévier, désamorcer, désescalade)

et cela dans le but de capter l'attention des protagonistes, d'attirer vers vous les individus qui souvent en phase de conflit, et lorsque l'agressivité est présente, sont littéralement dans une vision tunnel – on ne voit que l'autre, celui à qui on en veut, celui qui nous énerve et on reste « imperméable » aux éléments extérieurs.

Votre objectif est donc de faire en sorte que les protagonistes se détournent l'un de l'autre et soient attirés par vous.

Comment ?

- Se présenter : Il est d'abord important de faire savoir qui vous êtes (si vous travaillez en civil) ou de faire savoir que vous êtes là (quand les individus crient, font des gestes, ils ne voient pas ce qui se passe autour d'eux, qui approche, qui fait quoi). Il est déjà probable que cela suffise à calmer les esprits.
Exemple :
« Messieurs bonjour ! Sécurité ! Que se passe-t-il ? Puis-je vous demander de vous calmer Monsieur !? »

- **Déplacer la personne** : Il n'est jamais bon de laisser les individus perturbateurs à l'endroit de l'incident (exemple : un individu qui fait une esclandre aux caisses du magasin). Si on veut éviter le côté « one man show », il est préférable de demander à cette personne de vous accompagner afin d'éviter qu'il continue à avoir du public, ainsi il s'adoucira et reviendra à de meilleurs sentiments. La question de pose toujours de savoir comment ? Puisque vous ne pouvez user de la contrainte pour cela par le seul prétexte que l'individu est « difficile ».

Exercice :
Nous allons mettre en place un jeu de rôle où un individu profite des spectateurs que seront les autres élèves de la classe pour se faire remarquer et faire un esclandre. Quels sont les moyens de communication (choix des mots, des phrases, des attitudes) que vous allez utiliser pour l'inviter à vous accompagner un peu plus loin pour discuter de son problème ?

- **Technique de l'écran** : Face à un conflit, nous avons dit que les individus étaient à ce moment souvent dans une vision tunnel. Ils ne voient plus rien d'autre que l'individu en face, celui à qui ils en veulent, celui qui dérangent, celui qui les a bousculé ou regardé, etc…Dans ce cas, une priorité consiste à se débrouiller pour que les protagonistes ne se voient plus. Si cela est plus facile lorsqu'on est au moins 2 collègues, des techniques existent pour réaliser un écran même seul. Il existe aussi ce que l'on appelle « l'écran virtuel ».

Exercice :
2 individus s'invectivent et s'engueulent. Nous allons créer une situation où un agent intervient seul et une autre situation où 2 agents interviennent. Nous verrons ainsi des cas différents de technique d'écrans.

- **Rappeler les règles (et les risques de judiciarisation)** : Il est souvent très utiles de rappeler les règles qui peuvent être des règles liées à un règlement d'ordre intérieur, ou des règles simples de politesse, de courtoisie, etc…

Exemple :
- *Vous travaillez dans un parc d'attractions et une dispute éclate entre deux visiteurs. Leur rappeler qu'ils sont là pour passer une bonne journée de détente et d'amusement en famille semble judicieux. Qu'ils ne vont pas gâcher une si belle journée en se disputant. En outre, ils prennent sinon le risque de perdre le bénéfice du prix d'entrée car votre règlement vous impose si le conflit ne cesse de leur demander de quitter le site.*

De même, lorsqu'un individu commet un acte « hors-la-loi », cet acte connaîtra tout un cheminement judiciaire de la plainte à la condamnation qu'on appelle la judiciarisation de l'acte. Rappelez dès lors aux individus les risques légaux qu'ils encourent à souvent pour résultat de les ramener à de meilleurs sentiments. Vous n'imaginez pas l'impact que cela peut avoir quand on évoque certaines réalités probables telles que la police, la prison, un procès, une condamnation, une saisie sur salaire (ne dit-on pas que « l'argent est le nerf de la guerre » ?!).

Exemple :
« Allons Messieurs, on va tenter de se calmer. Vous n'allez pas vous battre parce que monsieur vous a marché sur les pieds sans le faire exprès !?... Pensez un peu aux conséquences. Vous ne me laisserez pas le choix que d'appeler alors la police…. Cà veut dire un dépôt de plainte pour coups et blessures et les risques de condamnation que çà peut engendrer. Et si en plus vous blessez monsieur ?!... Vous avez envie de payer pendant 10 ans, d'avoir une retenue sur salaire ?... Vous travaillez pour payer ce genre de chose ?... Tout simplement parce qu'on vous a marché sur les pieds par maladresse, sans le faire exprès ?! ».

- Utiliser l'humour : Attention. L'humour peut être un bon moyen de désamorcer une situation. Par contre, on ne sait jamais à quel niveau d'humour se situe autrui, donc prudence ! En outre, ne pas faire de l'humour au « 2ème ou 3ème degré », là encore, vous ne savez pas comment les gens peuvent comprendre vos finesses de langage. N'oubliez pas que, rares sont les situations qui permettent qu'on les aborde directement en faisant de l'humour. Des tensions importantes peuvent être présentes, des gens vivent peut-être cela avec leurs « tripes », dès lors, aborder cela avec trop d'humour peut être interprété comme un désintérêt.

- Changer de ton et/ou de sujet : Il est parfois bon d'élever un peu la voix tant pour se faire entendre que pour « intimider » les protagonistes (dans le but de les dissuader de faire des bêtises). Vous êtes « le chef d'orchestre », c'est donc vous qui menez la baguette : vous « menez » ainsi les débats et la discussions.
Dans le même état d'esprit, ne laissez pas les protagonistes s'enliser et « s'auto-remonter » en ressassant les mêmes propos, en restant « bloqué » sur le même sujet.

- Passer le relais : Lorsqu'on travaille en équipe (en binôme par exemple), seul un agent parle à la fois et tente de gérer la situation. Toutefois, il arrive que suite à des insultes ou certains comportements de l'individu, ou parce que l'agent est simplement un peu fatigué, qu'il se « heurte » au(x) protagoniste(s), qu'il ne trouve pas un langage « commun ». Il est dès lors important de laisser le collègue prendre la gestion de la situation et se mettre un peu en retrait. Cela peut être primordial si a fortiori l'agent n°1 laisse percevoir par son langage non-verbal qu'il est exaspéré et qu'il s'oppose à l'individu.

- User de séduction par rapport à votre charisme : Un agent correctement préparé sera tant irréprochable dans sa tenue, sa gestuelle, son attitude, ses mots, ce qui pourra avoir comme conséquence que face à autant de professionnalisme (les professionnels sont très vite identifiés) les protagonistes s'en remettent à vous pour régler l'incident, séduits, sous le charme de votre charisme, de votre savoir-faire, de votre professionnalisme. Et cela, c'est vrai partout et dans d'autres situations.

Ainsi, n'êtes-vous pas plus « conciliant », à l'écoute, calme et patient lorsqu'au guichet d'une banque ou d'un bureau quelconque vous voyez que votre interlocuteur semble connaître son sujet et prend les initiatives qui vous semblent correctes pour aller dans le sens de ce que vous attendez ?? A contrario, s'il vous semble que la personne est incompétente (selon vous), vous perdrez vite patience et risquez d'adopter des attitudes et des propos qui ne feront certainement pas avancer les choses. Transposer cette situation à une situation que vous pourriez vivre dans le cadre de vos activités et vous aurez vite compris qu'il est important que vous soyez IRREPROCHABLE !

- Influence de sa propre posture : Soyez attentif à votre attitude corporelle. Croisez-les bras est signe de fermeture. Mettre une jambe vers l'avant et se mettre légèrement en diagonale tout en ayant les mains devant soi peut laisser suggérer que vous prenez une posture défensive, ou offensive (selon les interprétations) et donc provoquer une réaction plus virulente chez l'individu. Il est donc important que vous soyez attentif à votre langage non-verbal.

- Faire preuve d'un bon positionnement : Dans l'esprit de ce qui précède, lorsque vous abordez les gens en équipe de 2 ou plus, la manière d'aborder les individus peut avoir un impact.

Exemple :
Est-ce la même chose d'interpeller les 2 individus qui posent problème dans la galerie commerçante en me positionnant avec mon collègue face à eux ou en ayant mon collègue sur le côté et moi de face (notion de triangulation) ?

Selon cet exemple, une fois encore, si aucune des façons n'est mauvaise en soi, elles peuvent être interprétées différemment par les individus et cela, eu égard à la situation, le contexte et votre attitude. Dans le cas présent, soit cela est interprété comme étant une approche professionnelle et assurée, soit ce sera identifié comme étant une provocation, une invitation possible à en découdre selon le regard des concernés. Donc prudence et réflexion doivent diriger vos choix.

- Faire reformuler l'individu : Cette technique est souvent utilisée et elle a un double avantage. D'une part elle vous permettra de « vérifier » si ce que vous aviez « discerné » était correct. D'autre part, l'individu qui doit ainsi se concentrer pour écouter vos questions et vous répondre doit un minimum rester calme. Il retrouve un juste équilibre et tend vers un désamorçage car il doit vous écouter attentivement pour pouvoir vous répondre. On ne peut rationaliser et « péter son câble » en même temps.

- Faire preuve d'empathie : Formule très courante et développer dans d'autres cours, l'empathie aura aussi souvent pour conséquence de tempérer les esprits. Souvent les situations requièrent que l'agent fasse preuve de compréhension. N'oubliez pas que s'il y a incident, c'est qu'il y a problème, les gens sont peut-être très mal. D'autre part, vous n'êtes pas une machine et ne devez certainement pas fonctionner comme telle.

- Relativiser les faits : Les choses ne sont pas toujours aussi importantes en réalité. Mais, pour les personnes concernées, un tout petit rien peut être vu comme une montagne. Là encore, il ne suffit pas de dire que c'est pas si grave et qu'il ne faut pas se mettre dans un état pareil pour si peu. Le choix juste des mots, des attitudes, aura toute son importance. Si cela n'est pas important pour vous, il n'en reste pas moins que c'est peut-être la cause du conflit pour lequel vous êtes monopolisés.

Techniques de réduction de l'agression
→ maître-mot = « DISTRAIRE »

- Se présenter.
- Déplacer la personne.
- Technique de l'écran.
- Rappel des règles (+ risques de judiciarisation).
- L'humour.
- Changer de ton / de sujet.
- Passer le relais (à un collègue).
- Séduction / charme → charisme.
- Influence de sa propre posture.
- Notion de positionnement.
- Reformuler / relativiser / empathie.

Applications.

Essayons maintenant de voir, tant individuellement qu'en équipe (travail d'agents en binôme ou trinôme), comment vous avez compris ces principes et comment vous les mettez en œuvre dans le cadre de petites mises en scène.

<u>La technique des « C » :</u>

Regardez bien ce qui suit, nous verrons ensuite si cela évoque quelque chose pour vous …

La technique des « C ».

- Se **C**ontrôler.
- Restez **C**ommunicatif.
- Etre **C**ompréhensif.
- Evitez la **C**ompétition (théorie des stratégies).
- Soyez **C**réatif : Chercher des solutions.
- Evitez le **C**ontact.
- Pensez « **C**lientélisme » : soyez orienté vers votre client.

<u>Application</u> :

Comment comprenez-vous cette technique des « C » ? Pouvez-vous illustrer par un exemple concret le fait que vous avez compris cette notion ?

⇨ Exercices de projection (axe professionnel)

La technique « Chouette » :

Autrement dit : « Ou …. ou …. ». Mais encore ??

On va proposer un choix à l'individu. De la sorte, c'est lui qui reste « maître » de la situation et du devenir de celle-ci. Il devra prendre ses « responsabilités ». Mais, d'autre part, vous ne fermez pas la porte, un choix demeure.

Exemple :
*« Monsieur, **ou** vous arrêtez de m'insulter et de vous énerver et vous me parlez correctement, **ou** je mets fin à notre conversation ».*
*« Monsieur, **ou** vous descendez de cette table et vous reboutonnez votre chemise, **ou** je vais devoir vous demander de quitter l'endroit ».*
*« Monsieur, **ou** bien vous éteignez votre cigarette ou vous allez à l'extérieur pour fumer, **ou** je me verrai dans l'obligation de vous demander de quitter les lieux ».*

Mais, lorsque la situation dégénère, ou lorsque vos moyens sont limités eu égard à la législation, le recours à l'étape suivante se justifie.

Exemple :
*- Vous êtes inspecteur magasin, et l'individu vous menace : « Monsieur, **ou** vous cessez vos menaces et nous faisons ensemble gentiment ce constat, **ou** vous préférez que je fasse appel aux forces de police ».*
*- Un individu devenu indésirable refuse de quitter l'événement où vous travaillez. Il ne commet aucune infraction en tant que telle, mais hurle, perturbe l'événement, est odieux avec tout le monde : « Monsieur, **ou** bien vous quittez les lieux calmement et vous m'accompagnez jusqu'à la sortie, **ou** bien vous me verrez dans l'obligation d'appeler la police ».*

Evidemment, cette technique est appliquée lorsqu'une tentative de dialogue et de solution aura avortée face à la mauvaise composition de l'individu !!

La technique « Chouette »

1. Le simple choix (proposer l'alternative).

2. Phase ultime (recours aux forces de l'ordre).

Encore quelques conseils :

N'oubliez pas que celui qui parle le plus fort n'est pas nécessairement le plus dangereux.

Un individu au paroxysme de la colère réagit essentiellement à des stimulations physiques :
- la vision de l'autre,
- sa proximité,
- ses gestes,
- sa voix,
- son contact.

Son agressivité s'exprimera dans l'affrontement et devra être déviée ou canalisée. L'affrontement est un mode d'expression, il traduit un besoin de reconnaissance physique et sociale (image de soi ou honneur des siens).
Aussi longtemps qu'un individu reste dominé par ses émotions et qu'il n'a pas retrouvé un minimum de contrôle de soi, une situation peut se détériorer.

Après avoir eu le souci de neutraliser les risques, il s'agit donc pour l'intervenant de restaurer le calme et le contrôle de soi. Pour cette raison, il est indispensable de contrôler nos premiers gestes, nos premières attitudes et nos premiers mots.
L'impression de « force tranquille » que l'agent de sécurité dégagera à ce moment est primordiale et peut aider à solutionner le problème, en voici quelques pistes.

- Essayez d'avoir une démarche assurée et une présence physique affirmée afin de donner une impression de confiance en soi. Le regard est donc important. Il peut être direct, mais ne doit pas être « provocateur », le but n'est pas de narguer l'autre et de dégager un sentiment absolu de supériorité, ce qui serait le meilleur moyen pour que la situation bascule en une véritable catastrophe en un rien de temps. N'oubliez pas que si le regard est une force et un de vos atouts, s'il est mal posé, il deviendra un inconvénient face à des gens enclins à une certaine paranoïa.

- Vous devez veiller à ce que votre tenue soit toujours correctement portée. La mise en valeur d'un uniforme ou d'un vêtement par ceux qui les utilisent met en avant leur professionnalisme. A ce titre, et d'un aspect pratique, il est bien évident que l'agent de sécurité n'aura pas toujours le loisir de choisir ses vêtements de travail (exemple avec l'uniforme). Toutefois, à défaut de faire le choix de vêtements décontractés, apportez une attention particulière à vos chaussures et surtout au type de semelles. En effet, si la situation vous amenait à devoir vous défendre ou défendre autrui, vous auriez besoin de stabilité et d'adhérence au sol.

- Abordez autrui avec politesse et respect afin de le rassurer et de le renseigner sur la relation que vous désirez établir. Vos premiers mots sont aussi importants que vos premiers gestes. A aucun moment vous ne devez être provoquant, car quand on dit « sûr de soi », il faut entendre « préparer au pire » (comme au meilleur) c'est-à-dire en connaissance de cause et en ayant la maîtrise des outils mis à disposition afin de régler au mieux les tâches qui vous sont dévolues.
D'une manière générale, adressez-vous en vouvoyant les gens. Vous n'avez pas forcément fait « vos primaires » avec vos interlocuteurs !

- N'hésitez pas à présenter des marques d'intérêt et de préoccupation pour l'événement qui se déroule, c'est ce qu'on appelle communément l'empathie. Ne prenez donc pas un air détaché et supérieur, en dehors de la problématique, on contraire, essayez, si c'est possible, d'écouter ce qu'on vous explique et raconte. Néanmoins, n'oubliez jamais que vous devez également vous faire entendre et obtenir l'attention des différents intervenants.
Utilisez des phrases comme ; « je vous comprend », « expliquez-moi un peu quel est votre soucis », « je vous écoute », « nous allons trouvez une solution à votre problème », etc…

A l'opposé, on évitera les comportements qui expriment excitation, indécision, appréhension, manœuvre, condamnation, menace, indifférence, banalisation de l'événement, cynisme. Dans une situation critique, les émotions, la subjectivité et la perte de contrôle l'emportent sur la raison. L'objet réel du conflit ou de la crise est parfois oublié.

L'intervenant va s'efforcer, tantôt de contenir ou de canaliser, tantôt de faire s'exprimer les émotions de la personne en situation problématique. A cet effet, il s'attache à détourner l'attention de cette dernière ou de prendre sur elle l'ascendant. C'est ce que l'on appelle la recherche d'un exutoire. Ensuite seulement pourra être abordé le problème autour duquel s'est nouée la situation.
La reformulation force à répondre de façon cohérente. Elle évite d'aborder le conflit de façon trop directe.
La boutade, l'humour, le « comique » de situations sont également d'excellentes formes d'exutoires.

Maintenant le calme appelle le calme. L'homme qui parle posément et sans élever la voix invite son entourage à baisser le ton pour l'entendre.
En fait, l'issue heureuse de nombreuses interventions dépend en large partie de notre capacité personnelle à :

- entrer en relation avec autrui,
- comprendre ses attitudes,
- orienter par nos mots et nos attitudes.

Dans bien des situations, il s'agira ;
- de temporiser,
- gagner du temps,
- d'imposer le recours à la communication plutôt qu'à la force,
- marquer les protagonistes par une attitude, un geste, un mot, un regard.

A l'opposé, quand il s'agit de montrer l'autorité, le geste doit avoir de la vigueur et de l'amplitude. Dans le cadre de l'assistance à autrui, il ne faut pas utiliser de mouvements brusques ou de précipitation maladroite, ni de manifestations voyantes d'hésitation.

Conduite à tenir :

- Une apparence digne
- Gardez la tête froide
- Adopter une position corporelle neutre
- Conservez une distance de sécurité
- Neutralité du regard
- Un dialogue apaisant et constructif
- Honnêteté dans votre démarche
- Postposer

- Face à une contestation ou une récrimination, il est surtout important de :

- rester poli et correct,
- faire la part entre les faits et les interprétations,
- éviter de répondre de manière ironique ou colérique.
- un rythme de respiration et un débit vocal réguliers,
- éviter les mots menaçants et dévalorisants.

RESUMONS :

Pour résoudre un conflit :

- discutez du problème (en aparté ou en groupe selon le cas),
- définissez le problème,
- laissez s'exprimer les émotions,
- posez des questions,
- écoutez de manière objective et sans préjugés,
- résumez/paraphrasez/feed-back sur le contenu,
- feed-back sur les émotions,
- amortissez les inquiétudes,
- énumérez toutes les solutions possibles,
- choisissez la solution la plus appropriée,
- évaluez la solution,
- adaptez au besoin.

Prenez la responsabilité de la gestion du conflit. Il est humain de vouloir éviter les conflits. On pense que le problème va se résoudre de lui-même.

Face à l'agressivité :

- Analysez, tout d'abord, le risque de l'aggravation de la situation, utilisez la courtoisie, la politesse et la fermeté dans le regard, le ton de la voix, les mots, la posture (main de fer dans un gant de velours). Ne prenez pas la plainte comme une attaque personnelle.

- Réagissez à la critique non fondée contre l'agent en tant que personne en ignorant (pas plus d'une fois), en exprimant ses sentiments par une question neutre (pourquoi cherchez-vous à me blesser en m'insultant ?) et en posant ses limites (rappel à l'ordre : « nous »).

- Réagissez ou intervenez dans le cas de comportements agressifs en faisant attention aux premiers mots utilisés (neutres, liés aux faits, sans jugement), en ne tombant pas dans le piège (il faut être deux pour danser), en ne cherchant pas à être dominant, ni à avoir raison (pas de rapport de force) et en ne jouant pas au héros (le jeu n'en vaut pas la chandelle).

- Réagissez face aux marginaux (ivrognes, drogués, chefs de bande, hooligans) en les repérant le plus vite possible, en ne vous laissant pas entraîner dans la spirale de violence, en adoptant un profil bas, en demandant l'assistance de collègues ou de force de l'ordre.

- Retirez-vous dans certaines situations lorsque la menace est trop lourde (couteau, pistolet) ou lorsque l'interlocuteur n'arrête pas sa menace malgré l'entretien que vous avez eu avec lui ou encore, lorsque l'intervention d'autres n'est pas possible.

6.2. Concernant le conflit interpersonnel spécifique

6.2.1. INTRODUCTION.

Nous voilà maintenant « plus apte » et outillé pour faire face à bon nombre de situations. Toutefois, et comme nous l'annoncions dès l'introduction de ce cours, il nous faut envisager des cas particuliers d'où la notion de conflit interpersonnel spécifique.
Nous entendons ainsi aborder la problématique des individus qui sont sous l'emprise de drogues, qu'il s'agisse de produits stupéfiants illicites (ou licites) ou de consommation d'alcool.

Dans le cadre de votre pratique et en fonction du type d'endroit dans lequel vous travaillerez ainsi que des moments auxquels vous travaillerez, vous pourrez vous retrouver confrontés à des individus sous influence.

Le but de notre démarche est de vous donner une information sur les produits les plus « courants » qui circulent chez nous. Volontairement, nous ferons abstraction de certains produits que nous nous contenterons de citer au cours car, soit peu répandus dans notre pays, soit parce que selon le mode de consommation il est peu probable que vous les rencontriez (exemples : il y a peu de chance que vous soyez confrontés à un fumeur d'opium ou plus simplement à une consommateur de cannabis occupé avec un « chillum »).

Nous n'aborderons que de façon ciblée chaque produit en gardant toujours à l'esprit notre objectif, à savoir ;

1. Permettre à l'agent de reconnaître l'une ou l'autre substance.
2. Identifier les signes de consommations qu'ils soient objets ou attitudes (effets à court terme).
3. Le rendre capable eu égard à ces constatations d'identifier à quelle catégorie de stupéfiants il est possible de rattacher la consommation.
4. En conséquence, rendre l'agent capable d'adopter les bonnes attitudes préventives permettant d'éviter tout risque de dérive de la part du consommateur et ce, dans le sens de préserver la sécurité de tout un chacun et de la situation.

Une fois encore, l'objectif est donc de mettre à votre disposition les outils minimums permettant d'appliquer les meilleures mesures de prévention.

Dès lors, pour mieux comprendre certains effets produits par ces drogues et autres substances, nous vous présenterons différents petits films de 10 minutes provenant du MILTD (Mission Intergouvernementale pour la Lutte contre la Toxicomanie et la Dépendance - France).

6.2.2. PRINCIPAUX EFFETS ET CATÉGORIE DES PRODUITS.

On peut identifier 3 effets principaux provoqués par les drogues et ce, sur le système nerveux central ;

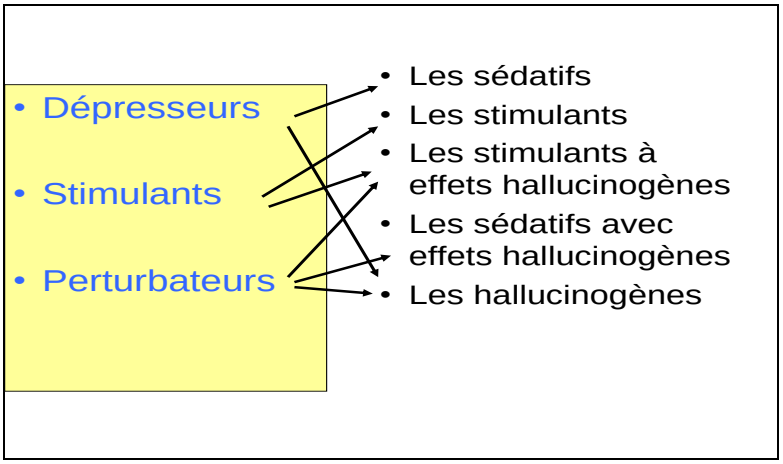
1. Les effets dépresseurs : On peut notamment assimiler cela aux effets de « descente ». Il y a un ralentissement général chez l'individu, locomotion, réflexes, digestion, appareil respiratoire, rythme cardiaque ralenti, côté « stone », fatigue, etc… Cela peut par exemple être le cas avec l'alcool, les barbituriques, les benzodiazépines, les opiacés, les solvants et produits volatiles.

2. Les effets stimulants : Ceux-ci ont tendance à « booster » l'ensemble de l'organisme. L'individu se sent en forme, parfois euphorique, il n'éprouve pas certains besoins comme s'alimenter, fait preuve d'une plus grande résistance à la douleur ainsi qu'à la fatigue. Le cœur bat plus vite, l'individu est du genre « speed », tout va bien (ou du moins c'est ce qu'il pense). On pourra avoir ce genre d'effets avec la cocaïne ou les amphétamines.

3. Les effets perturbateurs : Enfin, il y a des produits qui ne boostent pas particulièrement l'individu ou qui ne le rendent pas forcément « stone », mais qui perturbent le système nerveux central. Pour faire simple : rien ne va plus ! Tout est « perturbé ». Souvent on caractérise cela par le fait que le produit provoque des effets psychotropes (effets hallucinogènes) chez l'individu. Ce sera le cas avec le LSD ou les champignons hallucinogènes.

Une fois ces 3 effets distingués, il est maintenant possible de procéder à une catégorisation des produits en 5 catégories :
1) Les produits qui ne font que « stimuler » → = **les stimulants**.
2) Les produits qui n'ont pour effets que de « déprimer » l'individu et son organisme → = **les sédatifs**.
3) Les produits qui « perturbent » l'individu et provoquent des hallucinations → = **les hallucinogènes**.
4) Ceux qui stimulent et qui perturbent à la fois → = **les stimulants à effets hallucinogènes**.
5) Et enfin, ceux qui dépriment et perturbent en même temps → = **les sédatifs à effets hallucinogènes**.

Voici un petit schéma qui résume très bien cette typologie en 5 catégories principales.



Le conflit interpersonnel spécifique est un conflit interpersonnel colorié par un/des facteur/s particulier/s. La spécificité que nous retiendrons dans le cadre de ce cours relève de la consommation par une ou par chaque partie au/du conflit interpersonnel de substances modifiant l'état d'humeur ou l'état mental, en d'autres termes de la consommation de DROGUE.
Une drogue est toute substance qui est absorbée pour modifier la façon dont le corps et/ou l'esprit fonctionne. Ces substances peuvent modifier ou altérer les pensées, les sensations ou les comportements d'une personne en les stimulant, les calmants ou en les perturbant.

6.2.3. LES STIMULANTS.

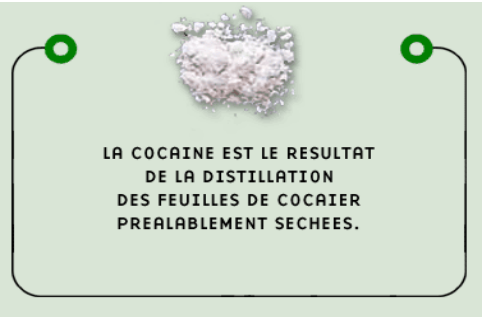
Parmi cette catégorie, on peut trouver la cocaïne, le crack, les amphétamines et l'ice principalement.
Pour l'agent de gardiennage, seuls la cocaïne et les amphétamines nous intéressent. En effet, le crack ne se consomme pas « facilement » dirons-nous et l'ice est peu répandu chez nous.

A. Cocaïne.

La cocaïne provient des feuilles de l'Erythroxylon Coca, un arbrisseau d'Amérique de sud. Il se présente sous forme d'une poudre blanche d'aspect cristallin, comparable à des cristaux de neige gelée, qui est habituellement inhalée (sniffée) ou injectée. Toutefois elle peut aussi se présenter sous une couleur rose, comme quoi « l'habit ne fait pas le moine » et doit vous inciter à la plus grande prudence.

La "coke" se vend environ 10 € le quart de gramme (de 4 à 6 lignes). Elle est proposée dans de petits sacs de plastique transparents (pacsons) et peut être coupée par divers substances.

La cocaïne peut être consommée de différentes façons :
- Sniffer (« priser ») : La poudre sera posée sur une matière lisse le plus souvent et le consommateur utilise un objet fin comme une lame de rasoir pour couper la dose et en faire des lignes qui seront ensuite reniflée à l'aide d'un tube, d'une paille ou simplement d'un billet enroulé.
- Injecter : La cocaïne est dissoute dans l'eau et injectée par voie intraveineuse. La cocaïne injectée est parfois mélangée à de l'héroïne ; ce cocktail est appelé " speed-ball ".
- Ingérer : Si les populations locales mâchent les feuilles du cocaïer, chez nous c'est plutôt comme du sucre en poudre que sera mangée la cocaïne qui sera ainsi saupoudrée sur des gâteaux ou des cakes lors de certaines soirées.
- Fumer : Soit dans des pipes à eau (free-base), non opportun à connaître pour l'agent. Ou fumée dans une cigarette, mais les effets cessent rapidement.



Effets à court terme de la cocaïne, peu importe ses formes :

Les effets de la cocaïne qu'on renifle se fait sentir en quelques minutes et peuvent durer de 30 à 40 minutes. Par injection ou fumée, l'effet se fait sentir en moins de trois minutes...
La cocaïne produit une sensation d'euphorie et d'amélioration de la performance.
La substance cause une sensation de chaleur et une bronchodilatation. On se sent tout-puissant, euphorique, hyperactif…
Les effets se caractérisent par d'intenses poussées d'énergie et d'exaltation, impression de grande énergie, disparition de la fatigue, du sommeil, de l'appétit et de la soif.
L'intoxication par la cocaïne produit : des changements comportementaux ou psychologiques inadaptés, tachycardie ou bradycardie, dilatation pupillaire, transpiration ou frissons, nausées ou vomissements.

Symptômes visibles :

- Si la cocaïne est sniffée : nez rouge, nez qui coule, saignements de nez.
- Si la cocaïne est injectée : excitation, pupilles dilatées, augmentation des réflexes nerveux, diminution de la respiration.

L'agent de sécurité devra être attentif à un effet pervers de la cocaïne qui consiste pour l'usager fréquent en l'apparition de comportements de méfiance, de paranoïa. L'usager se sent directement agressé, « on le cherche », « on lui en veut », cela peut donc lui faire adopter un comportement violent très rapidement et sans raisons apparentes.

Exercice :
1. Prenez une feuille de papier et identifiez en deux colonnes d'une part les signes de consommation objets et d'autre part les signes de consommation attitudes chez un consommateur de cocaïne.
2. Eu égard à ce que vous savez maintenant de la cocaïne, que dois-je craindre avec un consommateur ? Comment puis-je prévenir les risques de dérapages ?

B. Amphétamines.

Les amphétamines, mieux connues dans le milieu de la drogue sous le nom «speed», possèdent des propriétés stimulantes qui agissent sur le système nerveux central. Ce sont de purs produits de synthèse. Cette classe de produits regroupe plusieurs médicaments d'ordonnance (Dexédrine®, Méthédrin®, Tenuate®, Ionamin®, Ritalin®) ainsi qu'une trentaine d'autres substances fabriquées dans des laboratoires illégaux et susceptibles de créer de la dépendance. Bon nombre de ces substances sont identifiées par leurs initiales (MDA, ICE, DOM, etc.).
Les amphétamines se présentent habituellement sous forme de cristaux, en poudre fine ou épaisse (emballée dans un pacson ou une boulette). Elles sont vendues en comprimés ou capsules de formes et de couleurs diverses. Mais aussi sous forme de gouttes nasales. La drogue peut être inhalée, injectée, absorbée par voie orale ou fumée

Effets à court terme.

Les amphétamines ("speed") ont été originalement prescrites comme coupe-faim en traitement de l'obésité. Il a fallu plusieurs années avant de découvrir que leur usage répété menait à une sérieuse dépendance et à des désordres émotionnels.
Les amphétamines créent un état d'éveil et de vigilance. Le consommateur, euphorisé par cette drogue dont l'effet peut durer plusieurs heures, se sent donc très énergique. Il est par ailleurs possible que la personne devienne volubile, agitée, excitée ou qu'elle se sente puissante et agressive.
L'usage régulier des amphétamines amène souvent la personne à rechercher, par injection intraveineuse, une réaction plus forte et plus rapide de cet état d'euphorie.
L'absorption de très fortes doses provoque des rougeurs, des tremblements, des hallucinations effrayantes et une grave paranoïa.

Symptômes :

Augmentation de l'endurance. Diminution de la fatigue et de l'appétit. Volubilité (rapidité dans le débit de parole : loquace). Hyperactivité (rapidité des mouvements). Dilatation des pupilles (+ de 6 millimètres). Illusion d'optique, fièvre élevée, sensation de douleur à la poitrine, respiration altérée, perte de conscience possible.

Pour info : de par ses effets, les amphétamines peuvent aussi être classées dans les stimulants à effets hallucinogènes selon certains auteurs.

6.2.4. LES SÉDATIFS.

A. L'alcool.

L'alcool est rarement considéré comme une drogue. Pourtant, l'alcool est une drogue parce que son principal ingrédient, l'éthanol, agit comme un dépresseur sur le cerveau.
Même si on le consomme tout d'abord pour ses effets euphoriques, il est faux de croire que l'alcool a un effet stimulant. Consommé en faible quantité, il peut sembler un stimulant du fait qu'il agit sur la partie du cerveau régissant les inhibitions. **Lorsqu'une personne perd ses inhibitions, elle devient plus volubile et semble avoir plus d'énergie. Mais en fait, l'alcool est un dépresseur qui ralentit les fonctions cérébrales et intoxique l'organisme.**

Processus d'ivresse :
Une fois l'alcool présent dans le sang, aucun aliment ou boisson ne peut retarder ou empêcher ses effets. Le sucre contenu dans les fruits peut, en accélérant l'élimination de l'alcool dans le sang, raccourcir la durée de ses effets.
Comme l'alcool passe rapidement dans le sang, l'alcoolémie commence sitôt après l'absorption. Elle atteint son maximum en moins d'une heure et ne décroît que lentement.
L'ivresse alcoolique est caractérisée par trois phases successives typiques : une phase d'excitation, un état d'ébriété auquel succède un état de dépression pouvant évoluer vers le coma.

La phase d'excitation est caractérisée par une impression de facilité intellectuelle et relationnelle, une perte du contrôle des fonctions intellectuelles et une libération des tendances instinctives. Le sujet prend des risques inconsidérés (surtout au volant de sa voiture) et perd toute appréciation objective de la situation réelle.

La phase d'ébriété est reconnaissable par la démarche instable, la parole hésitante, la pensée confuse, des gestes non contrôlés et non coordonnés ; elle se manifeste par certains signes somatiques : pupilles dilatées, nausées, vomissements ou diarrhée.

La phase dépressive conduit le sujet au sommeil. Quelquefois, l'ivresse peut évoluer vers un coma; le sujet est dans un très profond sommeil : les pupilles dilatées, l'absence de réactions aux différentes stimulations, les vomissements et la perte d'urine reflètent la gravité de cet état, qui, comme tout coma toxique, doit être traité en milieu hospitalier.
Certains états d'ivresse alcoolique s'accompagnent d'hallucinations, de convulsions ou de délires et peuvent être à l'origine des réactions violentes du sujet. Les thèmes de jalousie ou de persécution sont fréquents dans les formes délirantes. Dans d'autres cas, l'ivresse engendre un état de dépression pouvant être dangereux et conduire au suicide.
Certains sujets ivres peuvent présenter des troubles de mémoires transitoires dont ils prennent conscience : ces épisodes appelés "trous noirs" ou "black out" sont très angoissants et difficilement avoués.

B. Les barbituriques.

Les barbituriques sont de puissants calmants qui ralentissent le système nerveux central, classifiés comme sédatifs hypnotiques (Gardenal®, Luminal®, Vesparax®).

Les barbituriques étaient prescrits par les médecins pour le traitement de l'insomnie, de l'anxiété, du stress et de l'épilepsie.
Les barbituriques sont souvent utilisés pour leurs effets euphoriques. Certaines personnes en prennent pour remplacer ou accompagner l'alcool. Les toxicomanes ont parfois recours à ces substances lorsqu'ils ne peuvent pas obtenir leur drogue habituelle ou pour combattre les effets de fortes doses de stimulants tels que les amphétamines ou la cocaïne.

Effets à court terme.

L'effet d'une dose unique apparaît rapidement et s'estompe au bout de quelques heures. Une faible dose (50mg.) peut soulager l'anxiété et la tension.
Une dose plus forte (100 à 200mg.), dans une ambiance calme, conduit habituellement au sommeil. Prise dans un cadre social animé, la même dose produira des effets comparables à ceux de l'alcool (sensation d'euphorie, troubles d'élocution, pertes d'inhibitions).
Il peut être extrêmement dangereux de mélanger des barbituriques avec d'autres dépresseurs du système nerveux central comme l'alcool, les tranquillisants ou les opiacés.

L'agent de sécurité doit avoir présent à l'esprit que les effets à long terme des barbituriques s'apparentent à l'état de l'alcoolique chronique. Les symptômes comprennent l'affaiblissement de la mémoire et de la capacité de jugement, les sautes d'humeur, l'intensification de troubles affectifs déjà présents, le tout pouvant aboutir à la paranoïa et aux idées suicidaires.

C. Les benzodiazépines.

Les benzodiazépines sont les médicaments les plus souvent prescrits dans le traitement de l'anxiété et des troubles du sommeil (Lexotan®, Temesta®, Valium®, Mogadon®, Rohypnol®). Ils ont remplacé certains barbituriques qui, malgré leur efficacité, présentaient un important degré de dangerosité de par leurs puissants effets dépresseurs sur le système nerveux central. On peut cependant s'inquiéter de la dépendance tant physique que psychologique qu'engendrent les benzodiazépines prescrits abondamment par les médecins.
Les médicaments d'ordonnance, qu'ils soient excitants ou calmants, sont utilisés pour modifier la perception de la réalité et pour atténuer un état de mal-être psychique ou physique.
Les tranquillisants sont des dépresseurs du système nerveux central, prescrits pour guérir ou soulager la douleur. Souvent, ils sont utilisés pour obtenir une sensation de calme et de détente et diminuer le stress dans certaines situations difficiles.

Parmi les principaux effets de ces benzodiazépines, voici ceux que doit connaître l'agent de sécurité :
Perte de coordination, risques de chutes, de fractures et de confusion chez les personnes âgées
Elles peuvent induire une baisse de la vigilance, des sensations d'euphorie et une somnolence qui peuvent être préjudiciables au conducteur de véhicule. Des effets imprévisibles peuvent s'ajouter si ces psychotropes sont mélangés à l'alcool ou à d'autres dépresseurs du système nerveux central.
Risque de paranoïa, hallucinations et délire.

6.2.5. LES HALLUCINOGÈNES.

Le terme «hallucinogène» s'applique à toute drogue qui altère radicalement l'état mental, avec distorsion de la réalité et qui, à fortes doses, fait halluciner, c'est-à-dire qui font voir ou entendre des choses qui n'existent pas en réalité. Ces drogues, aussi appelées psychédéliques ou psychodysleptiques, ont une action puissante sur l'esprit. Les principaux hallucinogènes connus sont le LSD et la psilocybine (extraite du champignon magique).
Effets généraux : Désorientation, euphorie, hallucinations, troubles émotifs et de l'humeur, élocution rapide et insensée
Signes distinctifs: Description déformée de la réalité, pupille dilatée, respiration rapide, tremblements, agitation, panique.

A. Le LSD.

Le LSD est un produit de synthèse, c'est-à-dire fabriqué dans des laboratoires clandestins. Très répandu dans les années 60 il est, malheureusement, revenu en force depuis quelques années chez nous. Il se présente sous forme de cristaux blancs solubles dans l'alcool. Inodore et incolore, cette substance sous forme de sel très soluble dans l'eau permet d'imbiber des comprimés, de petits blocs de gélatine, des morceaux de buvards ou des timbres.
1gr de LSD permet la fabrication de 5000 doses !!

Si le LSD est le plus souvent ingéré, il peut aussi être mis directement en contact avec les muqueuses, injecter ou fumer (rares) ou utiliser dans un aérospray.

Effets :
Les effets durent de 6 à 12 heures.
Troubles de la perception, couleurs plus éclatantes, « on voit les sons et on entend les couleurs » (exemple : « la bouteille de Coca-Cola, ben, elle respire m'sieur »), dilatation des pupilles, sueurs, mains froides et moites, langage confus, démarche incertaine, réflexes nerveux.

Attention : risque de « bad trip » (mais aussi de flash-back).

B. Les champignons hallucinogènes.

Les champignons sont principalement consommés « entre amis », mais peuvent être consommés lors de « raves », ce qui peut intéresser l'agent de gardiennage.
Il s'agit souvent de psilocybes, de conocybes, panaeolus et autres du genre.
Petits champignons ayant généralement le chapeau pointu et la tige fine.

Ils sont manger frais ou sec, cru ou cuit (souvent mélanger à du miel pour faire passer le mauvais goût). Ils peuvent aussi être infusés dans une boisson chaude.

Effets :

Après une vingtaine de minutes → hallucinations visuelles, auditives et tactiles, euphorie, hilarité, pupilles dilatées et … troubles digestifs. Mais aussi nausées, maux de ventre, anxiété et crise de panique !!

9.2.5. Les stimulants à effets hallucinogènes.

A. L'ecstasy.

Egalement appelé XTC, love drug, ecsta, MDMA. Cette drogue est dite « récréative » car longtemps et souvent prisée par une population jeune lors des « raves » qui l'associe à une musique précise : la techno. Cette substance consommée pendant la danse favoriserait un état proche de la transe et potentialiserait l'action des rythmes et des décibels tout en empêchant le consommateur de ressentir la fatigue.
L'ecstasy est encore une drogue synthétique produite dans des laboratoires dont la MDMA (méthylène-dioxy-métamphétamines) est la plus usitée. Toutefois d'autres molécules (MDA, MDEA, 2-CB, etc…) sont également vendues sous cette appellation.

A quoi çà ressemble ?

L'ecstasy se présente sous forme de comprimés blancs ou de différentes couleurs. Souvent, mais pas toujours, l'ecsta est « estampillé », « tamponné » d'un symbole caractérisant son origine ou une mode d'un moment (Acid, sigle VW, Mickey, etc…).

Mode de consommation :

Généralement l'ecstasy est ingéré, on dit « gobé » dans le jargon. Mais il peut aussi être fumé ou sniffé.

Effets :

Les effets interviennent après 20 à 30 minutes et peuvent durer de 4 à 6 heures.

Dans un premier temps, le consommateur n'a plus conscience de ce qui lui arrive. Désinhibition émotionnelle, augmentation de la sensualité et recherche de contacts caractérisent alors l'individu (Voir film « Bad boys II).
Ensuite viennent les contractions musculaires, les mouvements saccadés, l'impression de fatigue intense et les troubles de la mémoire. L'individu peut alors être pris de crises aiguës d'angoisse et d'attaques de panique. → l'agent de gardiennage devra être attentif à ces risques.

Symptômes :

Augmentation du rythme cardiaque et température corporelle élevée (donc transpiration), dilatation des pupilles, bouche sèche, grincements des dents (il y a contraction de la mâchoire → beaucoup de consommateurs sont sucettes à la bouche ou avec une paille), difficultés d'élocution (la mâchoire s'ankylose.

Le risque pour l'agent de gardiennage (hormis les risques de passages à l'acte violent lorsque l'individu angoisse ou panique) est que le consommateur fasse une crise de déshydratation. Nous vérifierons au cours quelles sont vos connaissances en matière de secourisme afin de savoir si vous aurez les bons réflexes le cas échéant.

A. Autres substances.

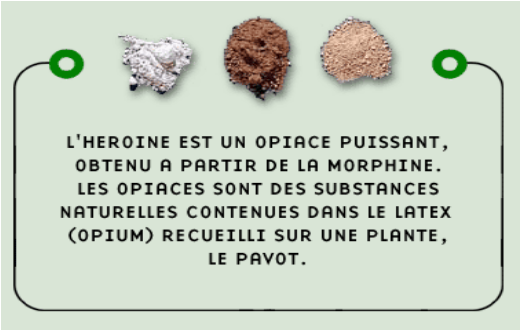
Comme nous l'avons dit, les amphétamines peuvent également être classées parmi les stimulants à effets hallucinogènes car lorsqu'elles sont prises en grande quantité, elles provoquent des hallucinations chez le consommateur. Ne nous intéressant qu'aux risques liées aux « petites consommations » que nous pourrions rencontrer sur poste, nous avons volontairement placé les amphétamines dans les stimulants.

Dans le même ordre d'idées, certains considèrent que le GHB appartient à la catégorie des stimulants à effets hallucinogènes de par certains de ses effets. Nous verrons dans le point suivant ce produit que nous avons décidé de placer dans les sédatifs à effets hallucinogènes car il emporte selon nous davantage d'effets sédatifs que stimulants. Long débat sur lequel nous n'aurons malheureusement pas le temps de nous attarder au cours.

6.2.6. LES SÉDATIFS À EFFETS HALLUCINOGÈNES.

A. Les opiacés.

Les principaux sont la codéine, l'héroïne, la morphine et l'opium.
Si donc différentes substances sont classées sous le terme d'opiacés, seule l'héroïne retiendra particulièrement notre attention dans ce cours car plus courante, malheureusement, et donc plus propice à être consommée dans notre pays bien qu'elle ne soit plus en tête des produits les plus consommés.



Description
Les opioïdes comprennent les opiacés naturels, soit les drogues provenant du pavot à opium et leurs dérivés synthétiques comme la mépéridine (Demerol ®) et la méthadone.
Les opiacés sont extraits du suc épaissi (substance laiteuse) qui s'écoule d'incisions faites aux capsules de diverses espèces de pavot, une plante qui ressemble au coquelicot et qui peut atteindre dans les 1,50 m de haut. De ce suc, sont extraits l'opium, la morphine et la codéine**.** D'autres drogues, comme l'héroïne, sont dérivées de la morphine ou de la codéine.
On retrouve l'opium en morceaux brun foncé ou en poudre. Il peut être mangé ou, après traitement, fumé. Dans ce cas, il se présente sous forme de pâte; puis on en fait des boulettes qui, une fois ramollies, sont utilisées dans une pipe. D'autres opiacés analgésiques sont vendus sous formes de capsules, comprimés, sirops ou suppositoires. L'effet de l'opium dure environ quatre heures.

Effets à court terme

Les premières doses peuvent provoquer de l'agitation, des nausées et des vomissements.

À dose modérément forte, l'usager en vient à ressentir un sentiment d'euphorie, d'exaltation et une intense sensation de bien-être, suivie d'un état de gratification que ni la faim, ni la douleur ni les besoins sexuels ne peuvent généralement troubler; le corps devient plus chaud, les extrémités sont lourdes et la bouche est sèche. Plus on augmente la dose, plus la respiration ralentit.

À très forte dose, l'usager reste dans un état de torpeur permanent, les pupilles du consommateur se contractent pour n'être plus que des petits points, la peau est froide, humide et bleuâtre. Cà peut alors causer de la stupeur et une dépression respiratoire pouvant ainsi entraîner le coma et la mort.

L'agent de sécurité retiendra aussi que le consommateur régulier est très maigre et que son regard est fixe.

Les utilisateurs chroniques peuvent éprouver des troubles pulmonaires en raison des effets des opiacés sur la respiration

Les risques associés au partage des seringues sont élevés: sida, etc… dès lors une grande prudence est recommandée lors d'éventuels contacts.

B. Le cannabis.

LE CANNABIS , est mieux connu sous les 200 mots d'argot différents attribués à la marijuana et au haschich : **pot, herbe, marie-jeanne, shit, kif, tosh, hakik, ganja, jaja, …**
Importé au Canada principalement de la Colombie, du Mexique, de la Jamaïque et de la Thaïlande, le cannabis est également cultivé en serre tant en Europe qu'en Amérique du Nord.
Toutes les formes de cannabis sont des substances qui perturbent l'état d'esprit dû particulièrement au THC (tetrahydrocannabinol), élément chimique que compte le cannabis. La concentration en THC varie suivant l'espèce et la partie de la plante qui est utilisée.

D'un plant de cannabis, trois produits sont dérivés :

LA MARIJUANA, (pot, joint, marie-jeanne, herbe, grass, ganja).
Provient des tiges, des feuilles et des fleurs séchées de la plante *Cannabis Sativa*. Sa couleur peut aller d'un vert grisâtre au brun verdâtre; sa texture ressemble à celle de l'origan ou du thé grossièrement haché. La substance renferme habituellement des graines et des tiges. Forte odeur.
La marijuana est habituellement fumée dans des cigarettes roulées à la main (joint, pétard), ou dans des pipes, mais elle est également mangée dans des recettes de pâtisserie ou infusée comme du thé.

LE HASCHICH (Hasch, H, shit).
Extrait de la résine sécrétée par le cannabis, le haschich est vendu sous forme de cube ou en morceaux dont la couleur varie du brun clair au noir. Sa texture allant de sèche et dure à molle et friable. Il est souvent mélangé au tabac et fumé. Il est plus puissant que la marijuana en raison de sa teneur plus élevée en THC, il contient de 12 à 20 % de THC.

L'HUILE DE HASCHICH : est un concentré de haschisch visqueux et goudronneux, un liquide vert foncé, marron ou noir, obtenu par percolation à partir du haschich purifié avec un solvant organique ou de l'alcool. Son degré de concentration de THC est très élevé entre *60 à 80 %*.
L'huile de haschich est ajoutée aux joints pour en augmenter la puissance.

Effets à court terme

Les effets du cannabis ne dépendent pas seulement du mode de consommation, de la quantité ou du taux de THC consommée, mais aussi de la personnalité de l'individu qui en consomme, de son état d'esprit. Lorsque le haschich est fumé, ses effets surviennent en 10 à 30 minutes. Avalé, ses effets peuvent prendre plus de 30 minutes à se manifester, et persister de 3 à 8 heures. Chez un sujet à personnalité structurée, *les effets d'un usage à faible dose restent circonscrits et les risques sont peu marqués tant sur le plan physique que psychique.*

L'effet principal du THC est de modifier l'humeur, les sensations et le comportement. Les personnes peuvent se sentir plus relax, joyeuses, insouciantes; mais l'euphorie peut facilement se transformer en déprime et autres difficultés psychiques.
La marijuana augmente le rythme cardiaque, dilate les vaisseaux sanguins de la conjonctivite, causant une rougeur caractéristique des yeux. ATTENTION, la rougeur de la conjonctivite peut être associée à diverses situations comme la fatigue, la poussière, un manque de sommeil, et ne suffit pas à identifier un consommateur de THC.
La marijuana provoque peu d'hallucinations. La perception sensorielle semble accrue, les couleurs plus éclatantes, les sons plus distincts.
L'utilisateur a la bouche sèche, son appétit augmente.
Rythme cardiaque légèrement accéléré.
La perception du temps et de l'espace sont déformés. Certains consommateurs se replient sur eux-mêmes, ou ressentent de la peur, rient sans raison apparente, souffrent d'anxiété, de dépression.

En clair, le consommateur sous effets présente quasiment les mêmes caractéristiques que la personne en état d'ébriété mais à la différence près qu'il n'a pas d'haleine d'alcool !!! En outre, il se peut qu'il véhicule une odeur de cannabis sur lui car s'il a fumé dans un endroit un peu confiné, l'odeur de cannabis s'incruste davantage aux vêtements que la fumée de cigarette.

Exercice :
Prenez une feuille de papier et indiquez au minimum 10 objets (signe de consommation) qui pourrait vous permettre de penser qu'un individu est consommateur d'un des dérivés du cannabis.

C. Le GHB.

Le Gammahydroxybutyrate ou GHB est à la base un produit utilisé en médecine comme anesthésiant. Malheureusement, et comme souvent, ce produit peut être classé dans la catégorie dite des « médicaments détournés ». Ces dérives l'ont conduit à être rebaptisé du nom de drogue du viol eu égard à ses effets et l'usage qui en est fait.
Il faut savoir que ce produit est extrêmement facile à fabriquer et dès lors son usage est courant.

Présentation :

Il s'agit d'un liquide (légèrement gras) inodore, incolore dont le goût est légèrement salé. Dans ce cas il sera transporté facilement car conditionné dans des petites fioles parfois du type « échantillon de parfum ». Mais certains contenants peuvent aussi dissimuler des liquides ou des poudres tels que des stylos, briquets et certains bijoux (type médiéval notamment).
A cet égard, l'agent de gardiennage sera attentif à tous les objets y compris ceux qui peuvent sembler anodins. En effet, outre des drogues, certains objets courants dissimulent parfois des armes également.

Effets :

Lorsque le produit est versé dans une boisson à l'insu de la personne, les effets apparaissent après 10 à 30 minutes : absence de volonté (effets relaxants et légèrement euphorisants), sensualité, communication facile, augmentation de la libido. Mais aussi à plus forte dose : somnolence, étourdissements, nausées et effets amnésiants.

Il faut savoir que le GHB peut également se présenter sous forme de poudre ou de gélule et être consommé volontairement par des consommateurs qui recherchent certains effets.

Exercice :

Vous êtes au contrôle d'accès d'un événement ou d'une discothèque. A quels indices de comportement pourriez-vous identifier une femme qui vient d'être droguée à son insu par absorption de GHB ? Que pouvez-vous ou devez-vous faire légalement ?

D. Les solvants volatiles.

Les inhalants sont des produits chimiques à vapeur psychotrope. Ils sont rarement considérés comme des drogues puisqu'ils ne sont jamais fabriqués à cette fin (essence, vernis à ongles, colles).
.
La plupart des produits à inhaler sont des solvants d'hydrocarbures volatils dérivés du pétrole et du gaz naturel; les deux principales exceptions sont le nitrite d'amyle et le protoxyde d'azote. Le terme «volatil» signifie que les hydrocarbures s'évaporent au contact de l'air et «solvant» fait référence à leur propriété, sous forme liquide, de dissoudre plusieurs autres substances.

Les utilisateurs versent ou vaporisent ces produits dans un sac ou sur un linge, puis ils en inhalent les vapeurs. Ce sont :
- les colles à séchage rapide (toluène, xylène),
- les carburants comme la gazoline (benzène, toluène),
- les solvants comme les diluants de peinture ou les dissolvants à vernis à ongles (acétone),
- les liquides servant au nettoyage(benzène, trichloroéthane),
- l'essence à briquet (naphta),
- hydrocarbures en aérosol (fixatifs à cheveux, désodorisants, insecticides, peinture,…),
- certains médicaments ou aérosols utilisés comme anesthésiques.

Effets à court terme.

Les effets à court terme apparaissent peu après l'inhalation et disparaissent en quelques heures. Un usager expérimenté peut prolonger les effets pendant 12 heures s'il aspire des doses plus concentrées de drogue à l'aide d'un sac de plastique et s'il continue l'inhalation.

Cependant, Il est possible que les maux de tête et certains malaises persistent plusieurs jours.
- allégresse et euphorie semblables à celles causées par l'alcool;
- sensation d'engourdissement, d'apesanteurs et dissociation de l'environnement;
- manque de coordination motrice;
- difficultés d'élocution;
- dilatation de la pupille.
- ralentissement du rythme respiratoire et cardiaque;
- sentiment de témérité et de toute puissance;
- enfin, elle peut également mourir si on la fait sursauter ou si elle se livre à des activités épuisantes durant son intoxication.

6.2.7.CONCLUSION.

Les drogues et l'alcool lève les freins qui pèsent d'ordinaire sur nos comportements. Ils rendent plus vive la réaction de certain ou au contraire les calme. Ils réduisent souvent la sensibilité à la douleur et ne permettent plus d'apprécier les choses à leur juste valeur.

Aucune règle, aucune contrainte, ne peut être admise puisque la drogue et/ou l'alcool annihile(nt) tout raisonnement, toute faculté de jugement et tout contrôle de soi.

Pour intervenir dans des situations où sont mêlées des personnes sous l'influence de ces substances, seuls nos gestes, nos attitudes et le contrôle de l'espace peuvent prévenir le pire et restaurer le calme. Nous vous invitons à réagir avec une précaution infime, avec une prudence extrême. Les consommateurs de drogues ou d'alcool ne sont pas des individus qui sont dans une attitude « normale », classique. Ne vous attendez jamais à ce que quelqu'un adopte forcément des comportements que vous auriez vous-même, vous seriez déçu, mais surtout surpris. Votre mission doit vous inciter à envisager le pire comme le meilleur. N'hésitez jamais à jouer des jeux de rôles avec vos amis et collègues afin d'en tirer leur sentiment. Vous verrez que là encore vous aurez des surprises.

D'une manière générale, sachez qu'il n'y a aucune formule magique pour régler ce type de situation, tout dépend toujours et tout le temps du type de crise, des produits consommés, de l'individu, des autres, du lieu, du moment. Vous avez tous vu, que ce soit lors de manifestations, fêtes, etc.… des individus sous l'emprise de la boisson. Rares sont ceux qui ont des comportements identiques.

En réalité, tout se passe très vite.

Les comportements (**attitudes**), ainsi que l'apparence physique générale, tout comme les **objets** (signes de consommations) permettent d'apprécier l'état des protagonistes et éventuellement de déterminer s'ils sont ou non sous influence d'un produit stupéfiant :

=> Pour espérer pouvoir remarquer quelque chose, vous devez toujours regarder les personnes dans leur ensemble !

Exemples d'attitudes :
Être anormalement nerveux, euphorique, hilare (rire sans raison), livide, le regard, les pupilles, yeux rouges, volubilité (personne qui parle très rapidement), perte d'équilibre, difficultés respiratoires, idée délirantes, manque de logique, bégaiement, sentiment de toute puissance, besoin de se sentir rassuré, sentiment paranoïaque, renifler, se frotter souvent le nez, denture mal soignée, maigreur, mimiques, tics, vomissements (attention !), tremblements, air endormi, personne beaucoup trop cool, perte de mémoire, traits du visage tirés, crise d'angoisse, étourdissement, vertige, évanouissement, etc.

Exemples d'objets :
Petit tube, paille, aiguille, seringue, cuillère, canette, couteau qui présenterait des traces de chauffage, médicaments (barbituriques, benzodiazépines) - Remarquons qu'il est intéressant dans la culture d'agent de gardiennage de connaître un certain nombre de nom de médicament, de lire les notices, etc. (boîte de médicaments avec deux lignes en diagonale, avec le macaron type tête de mort).
Les grandes feuille à cigarette, les rouleaux, les petits carnets à feuille, les boîtes de film photo, les œuf kinder, les petits sacs en plastique (type paxon), les élastiques pour se faire un garrot, les fioles type échantillon de parfum sans vaporisateur (y a-t-il une odeur ?), les petits miroirs, les pipes, un homme qui utilise un beurre de cacao (regarder ses lèvres au cas où il y a des brûlures, regarder son faciès, etc.

Bien sûr, tous ces éléments, attitudes et objets ne vous permettront pas, pris isolément, d'aboutir à une conclusion qui serait trop hâtive. C'est la concordance d'indices qui peuvent créer un début de certitude et à défaut une intime conviction.
Dans ce cas, l'agent de gardiennage veillera à prévenir les risques de dérapages.
Ainsi, il faut savoir que, si nous avons identifié certains produits et leurs effets, tous les effets des produits peuvent être modifiés s'ils sont consommés avec de l'alcool. En outre, des consommateurs peuvent aussi être ce qu'on appelle des polytoxicomanes. Dans ce cas, ils mélangeront différents produits dans le but que les effets « positifs » des uns diminuent les effets négatifs des autres. Il s'agit ici d'un cercle vicieux de consommation.

Dès lors, si certains produits ont pu vous sembler « peu problématiques » à l'instar du cannabis (image du baba cool, le type « stone », caricature de l'artiste) ou de l'ecstasy (« pilule de l'amour », danseur de techno), ne perdez jamais de vue que mélangés à de l'alcool ou consommés en trop grande quantité ces produits peuvent métamorphoser leur consommateur et dès lors avoir une grave incidence sur le bon déroulement de la soirée ou gravement perturber la tranquillité du lieu placé à sous votre garde et votre surveillance → n'oubliez jamais qu'il vaut mieux prévenir que guérir.
Cet adage bien connu est d'autant plus vrai une fois que des drogues sont en jeu et que cela peut faire que tout échappe au contrôle en un minimum de temps.

6.3. Concernant le conflit interpersonnel groupal

6.3.1. FOULE ET GROUPE.

Notre perception d'une foule et de ses comportements est souvent une perception faussée.
La foule est le lieu des passions, des débordements et des drames.
Dans notre société, on doit convenir que lorsqu'une situation dégénère et qu'il y a panique ou violence, c'est très souvent parce qu'il a été commis des maladresses dans l'intervention ou dans la gestion de l'événement (sauf exploitation mal intentionnée de la situation).
La participation à une foule lève les freins qui pèsent habituellement sur les comportements d'un individu.

La foule a besoin de savoir pourquoi elle est là, où elle va et ce qu'elle veut obtenir. Elle se donne un code de conduite (attitude vis-à-vis des personnes, des biens, de l'organisation). Elle a aussi besoin de territoire (emplacement, itinéraire, barrière de protection).
Mieux les limites seront marquées, précisées et protégées, mieux elles seront respectées. Quand l'information fait défaut, la foule s'en remet aux rumeurs ou devient impatiente.

Un même nombre d'individus constituera tantôt une masse tantôt une foule.

La masse est caractérisée par l'absence de liens et d'intérêts communs entre les individus qui vont et qui viennent dans une relative indifférence. Plus le lieu est fermé, plus les distances sont rapprochées, plus le rassemblement est susceptible de déclencher et d'entretenir des phénomènes de foule.
La masse devient foule lorsqu'il surgit avec suffisamment d'intensité une préoccupation commune ou lorsque apparaît un intérêt commun (incident, danger, confinement, retard, événement extérieur).

On observe chez les participants d'une foule :
- le sentiment qu'une situation d'exception permet des comportements exceptionnels ou un sentiment de puissance,
- un sentiment de détermination, d'invincibilité qui balaye les doutes individuels,
- un sentiment d'impunité et de sécurité,
- un sentiment de fatalité (les choses ne peuvent être évitées, elles doivent s'accomplir par-dessus les individus).

Avertissement !!

Si on utilise fréquemment la notion de « foule », il faut savoir que la notion de « groupe » s'assimile au même cadre, mais concerne un nombre d'individus moins important.

Exemple :
- 4000 personnes qui se rendent à un concert d'Obispo, qui sont donc là pour la même chose (soit assister au concert de leur chanteur fétiche) → il s'agit d'une foule.
- 25 demoiselles déchaînées qui l'attendent après le concert pendant des heures à la sortie des loges dans l'espoir de le voir, de le toucher, de le photographier ou d'obtenir un autographe : elles sont donc toutes là pour « la même chose » → il s'agit d'un groupe.

Dans les 2 exemples ci-dessus, les agents de gardiennage auront à « gérer » la foule ou le groupe. A contrario donc, une masse ne doit pas être géré par les agents en tant que telle.

Chacun s'en remet à tous en tout. Il en résulte une énergie et une dynamique qui, à défaut d'être contrôlées peuvent occasionner le pire. Une fois encore, les émotions l'emportent sur la raison. L'agent de gardiennage va, lors de ses prestations, devoir tenir compte de ce phénomène de comportement grégaire.
Il est important d'éviter toute communication non personnalisée. Il doit s'adresser à des individus identifiés et non pas à un groupe de manière à rétablir les responsabilités et les motivations individuelles.

En cas d'incident, on a le plus souvent avantage à éviter que le public ou l'assistance se solidarise et se transforme en foule cohérente.

Face à une assistance hostile, on s'adressera directement à la personne qui semble avoir sur les autres un effet d'entraînement et l'on s'efforcera de la mettre à contribution.

L'agent de gardiennage devra s'efforcer d'essayer de parler au « porte-parole » entre « quatre yeux » sans l'isoler du groupe qui n'accepterait pas cette situation. Utiliser le « porte-parole » comme intermédiaire aura plus d'impact sur les comportements du groupe que l'agent de gardiennage veut voir corriger. En outre, il est plus facile de revenir sur les différentes techniques de gestion de conflit ou de gestion de l'agressivité lorsque vous êtes « face à face » avec quelqu'un.

L'agent de gardiennage devra néanmoins s'adresser au groupe, dans sa totalité lorsque :
- la faute d'un membre du groupe est couverte par une responsabilité collective (personne d'entre nous n'a cassé de verre, nous avons tous fumé un pétard),
- le groupe ne veut pas participer à une autorégulation,
- le groupe en entier se rend coupable d'une violation (quand le groupe bloque l'entrée, crie, veut entrer ou ne veut pas sortir).

6.3.2. QUAND « TOUT FOUT LE CAMP » !

Face à un groupe, il n'est jamais simple de savoir comment gérer la chose.
Prenons un exemple pour mieux comprendre la difficulté de chaque situation :

- Vous travaillez en équipe de 3 agents par pause dans un cinéma bien connu de notre capitale. Lors d'une séance, votre collègue vous appelle en renfort car il a pris la décision de demander à 3 jeunes gens de quitter la projection vu le comportement perturbateur de ces jeunes et les plaintes des clients. Les choses se passent sans trop de difficultés dans la mesure où vous voilà réunis avec vos collègues (vous êtes 3) et les adolescents se contentent de vous invectiver et de proférer des menaces tout en regagnant la sortie du complexe.
Mais … une heure plus tard, alors que vous êtes en fonction près des guichets d'entrée, vous voyez arriver un groupe d'une soixantaine de jeunes avec en tête vos 3 « clients ».

N'imaginez pas que cette situation soit utopique car quasi-semblable phénomène a été vécu par certains de vos collègues.

Que faire à votre avis ?
Dois-je tenter de fermer au plus vite les portes d'accès au cinéma ou tenter de les « barricader » ?
Si cela est peut-être possible à l'entrée d'un établissement type discothèque, cela ne semble pas la bonne décision à première vue dans le cas présent.
Pourquoi ?
L'entrée de votre cinéma est constituée de grandes portes vitrées et l'ensemble de la façade est vitré. Agir de la sorte pourrait avoir pour conséquence qu'un membre du groupe, investi du sentiment de puissance, se sentant en sécurité, jette un objet dans la vitre, force l'entrée et ce serait l'engrenage.
Fermer ainsi les portes aurait pour conséquence de refuser tout dialogue. Seule la confrontation serait donc possible.
Quid aussi d'un tel comportement alors que des centaines de personnes, des familles occupent des places dans vos salles et que déjà s'annonce la fin d'un film ? Allez-vous empêcher ces personnes de sortir sous prétexte que vous ne pouvez ouvrir les portes car vous craignez pour votre sécurité ?

Tout est évidement question de contexte, de circonstances de temps et de lieu, … mais aussi d'individus, vous, vos collègues et les membres du groupe qui vous fait face.

Peut-être est-il envisageable, afin de préserver votre intégrité physique et celle de vos clients d'agir de la sorte à l'entrée d'une discothèque ou d'un événement. Mais cela, à la condition que l'infrastructure ne permette pas de « forcer » l'entrée (les discothèques sont souvent conçues ainsi). Néanmoins, vous n'éviterez sans doute pas de nombreux dégâts matériels à l'extérieur (tant sur les aspects immobiliers de la façade que sur les véhicules garés à l'extérieur). Attention toutefois à ne pas perdre de vue qu'un de vos collègues est peut-être sur le parking ou que des clients viennent de sortir ou arrivent et qu'il est aussi important de veiller à leur sécurité physique.

Ce n'est évidemment ici qu'un très léger aperçu de situations parfois bien complexes qui peuvent se produire lorsqu'on plonge dans les réalités de terrain.
Avant donc de vous fournir quelques pistes importantes mais qui ne constitueront donc jamais des recettes miracles, ne perdez jamais de vue que, bien que face à un nombre d'individus plus important, vos droits ou prérogatives ne sont pas différents.

Nous voulons ainsi dire que le fait d'être face à 10, 15 ou 30 personnes alors que vous n'êtes que 3 ou 4 agents, voire même 10, ne vous autorise pas à user de la force ou de la contrainte et donc à intervenir manu militari !!
Le principe de la légitime défense et les conditions qui le composent ne sont pas différents. Et cela, même si vous êtes davantage « irrité » ou « stressé » eu égard à la situation. Face à un groupe qui manifeste sa réprobation, son mécontentement, ou qui tenterait même de « filouter » en essayant de s'introduire au concert en plein air par une faille laissé dans le barrièrage, **vous ne pouvez pas utiliser la force**. Il s'agit ici d'une prérogative des services de police (et encore, eux non plus ne peuvent pas faire n'importe quoi, n'importe comment eu égard aux droits des citoyens – si ce n'est des interventions dans le cadre de troubles à l'ordre public).

6.3.3. QUELQUES RÈGLES DE BASE.

- Une des règles fondamentales dans les situations de gestion de groupe est de **« gagner du temps »** !!

En effet, eu égard à l'importance du groupe ou face à une foule hostile, une seconde règle consistera à faire soit **appel immédiatement à vos collègues**, soit directement à requérir le **renfort des services de police**.
Que la situation justifie tant l'appel à vos collègues qu'aux services de police, il est évident que la priorité sera de gagner du temps. Il est malheureusement probable que vos collègues ne puissent être là dans les secondes qui suivent. Quant aux services de police, selon la situation, il faudra souvent attendre plusieurs minutes avant qu'ils ne puissent vous rejoindre sur place.

Si nous reprenons l'exemple de notre cinéma, sur simple base de ces deux constats, est-il sage de fermer les portes ?
Personnellement, nous ne le pensons pas. Il semble plus probable que dans un tel cas, il eut été plus judicieux de tenter le dialogue, une explication franche sur ce qui s'était passé, remettre les choses en l'état, reformuler, clarifier les faits tels qu'ils se sont réellement passés et peut-être pas tels qu'ils ont été rapportés aux autres personnes constituant le groupe.
N'oubliez pas, l'objectif aurait été dans ce cas de gagner du temps dans l'espoir de voir rapidement les forces de police arriver sur place. Votre mission étant de maintenir la situation en évitant qu'elle ne dégénère en l'espèce, en évitant la casse, les dégradations et passage à l'acte.

Pour tenter d'autres pistes encore, car dans de telles situations « limites », tout peut être envisagé (n'oubliez pas, « créativité », techniques des C), il peut être judicieux de **« recourir » à des « forces amies »**. Que voulons-nous dire ? Partout où vous travaillez, les membres du personnel du client pour laquelle votre entreprise offre ses services doivent être considérés comme des « forces amies ». Tout comme les membres des services de police. Ainsi, les caissières du cinéma, les ouvreuses, les membres du personnel administratif (manager, directeur, etc…) sont des personnes qui, s'ils sont présents, lors d'un conflit, doivent, à condition bien sûr de ne pas être eux-mêmes partie au conflit, des « alliés » précieux qui tenteront toujours (ou devraient) de résoudre le conflit en allant dans votre sens ou en proposant des alternatives eu égard à leurs prérogatives. On pourrait dire pour faire simple qu'ils peuvent jouer un rôle d'intermédiaire modérateur.

Exemple :
Agent de gardiennage dans un hôpital, je suis appelé au 3ème étage aile B car on me signale un problème avec des visiteurs. Sur place, 3 membres d'une famille sont en pleine discussion virulente avec l'infirmière en chef car celle-ci ne peut leur dire quand le chirurgien qui vient d'opérer le grand-père passera. Si, alors que vous tentez de résoudre cette situation, une autre infirmière, qui passe par là, intervient en s'immisçant dans la situation, il est en principe correct de penser que cette seconde infirmière abondera dans votre sens, qu'elle sera d'un bon soutien par rapport à votre démarche et qu'elle renforcera votre tentative de désamorçage et de désescalade du conflit. → c'est donc bien une « force amie ».

Dans le cas du cinéma, un manager pourrait constituer une « force amie » idéale car neutre au conflit. Ainsi, si ce groupe est venu pour en « découdre » avec les agents qui viennent de mettre leurs copains dehors, il est évident que les agents auront quelques difficultés à tempérer les esprits car ils seront eux-mêmes les protagonistes à l'origine du problème. S'ils n'ont évidemment fait que leur travail, c'est malheureusement ainsi que les faits seront interprétés. Dès lors, et même si ce n'est en principe pas sa fonction première, l'intervention du manager ou du directeur du cinéma pourra avoir un impact modérateur permettant l'amorce d'un dialogue. N'oubliez pas qu'il faut parfois peu de choses pour passer à côté d'une catastrophe. N'oubliez pas non plus vos objectifs. Dans le cas présent, il s'agit de gagner du temps car face à une telle situation, il n'est plus du ressort de 3 agents de gérer 60 jeunes remontés, mais bien du ressort de la police.

- Préserver la sécurité de l'ensemble des personnes présentes constitue également une priorité majeure. Nous pensons principalement ici aux personnes qui ne sont pas partie prenante au problème, à l'instar des autres clients dans notre exemple avec le cinéma (parents, enfants, etc… sortant des salles au moment de l'incident).
Pour y parvenir au mieux, il faut veiller à **éviter le déplacement du problème**. Cette précaution vous évitera un risque de contagion dans de nombreuses circonstances.
Attention, éviter le déplacement du problème et les risques de contagion sont des mesures qui sont également valables lorsqu'on gère des conflits individuels.

Pour ce faire, il faudra être attentif à utiliser un bon **positionnement** des agents intervenants. A ce titre la notion de **triangulation** sera toujours une bonne tactique → nous verrons une illustration pratique de cette notion au cours.

Selon le type de lieu, de contexte, de mission, une autre priorité consistera à **isoler et sécuriser les objets qui pourraient servir d'armes**.

Exemple :
Si une dispute éclate près d'une buvette, les fûts vides peuvent constituer des objets pouvant servir d'armes au même titre que des verres ou des bouteilles.
Lors d'un concert, des barrières « nadar » qui « traîneraient » et ne seraient pas bien fixées peuvent aussi être utilisées à mauvais escient.
Lors d'un colloque ou festival, des chaises peuvent être également détournées de leur utilisation première, d'où l'importance si un conflit éclate avec un groupe de sécuriser et d'isoler autant que faire ce peut ces objets.

En résumé :

Il n'est jamais simple de faire face à un groupe ou une foule qui vous oppose des revendications ou tente d'enfreindre les règlements du site sur lequel vous travaillez. Nous avons balisé les grandes règles et vous les résumons dans l'encadré ci-dessous. Rien n'est parfait et aucune solution-miracle ici non plus. C'est aussi çà la réalité de terrain, des affaires parfois complexes, parfois tendues et souvent stressantes au final.

Notez encore que même s'il s'agit d'un groupe, les techniques que nous avons vues lors des conflits interpersonnels restent valables.
N'oubliez pas que « le calme amène le calme », donc pas de panique, pas de gestes brusques, essayez de rester « zen ».

Il faudra de toute façon, et vu le déséquilibre en nombre, privilégier toutes les tentatives possibles pour instaurer un dialogue. Que veulent en définitive ces gens ? Comment pouvons-nous apaiser leurs ardeurs ? Tout cela doit faire également partie de vos principes de base pour la gestion de conflits et même lorsqu'il n' y a que 2 protagonistes.
Ici encore, rappeler les règles et les risques de judiciarisation peut être très utile.

N'oubliez pas qu'une bonne prévention permet d'éviter beaucoup de situations dommageables. Dès lors, penser au mieux son événement et les risques potentiels permettra préalablement de combattre certains facteurs de risques. Des moyens vidéos (caméra de surveillance, etc…) pourront également jouer comme éléments dissuasifs face à des passages à l'acte potentiels.

Enfin, une bonne collaboration préalable mise en place avec la zone de police permettra de rencontrer les politiques modernes de partenariat public-privé et assurer une plus grande sécurité générale.

→ Exercice *: Comment établir un tel partenariat ? Merci d'illustrer cela par rapport à un poste de travail.*

- Isoler le meneur
- Eviter le recours à la communication généralisée.
- Eviter les risques de contagion et de déplacement du problème.
- Faire appel à un collègue.
- Gagner du temps.
- Prendre les mesures qui s'imposent pour préserver la sécurité des autres personnes sur place.
- Isoler et « sécuriser » les objets pouvant servir d'armes.
- Positionnement – triangulation – éviter le déplacement du problème et les risques de contagion.

7. Conclusion générale

Après avoir présenté différentes notions tant au niveau des conflits de manière générales qu'au point de vue des drogues, nous avons à chaque fois tenté de proposer des solutions possibles, ou plutôt des alternatives.
Evidemment rien n'est « idéal » car tout est bon et tout peut être mauvais à la fois.

Exemple :
A et B fêtent un anniversaire ensemble. A physiques, corpulences et âges identiques, tous deux boivent la même quantité de bière. Qu'est-ce qui pourrait différencier ces individus dans leurs réactions ? Rien. Ou mille choses.
A pourra adopter un profil bas tandis que B sera d'humeur agressive. Lors de votre intervention, votre uniforme rappellera à A de mauvais souvenirs enfuit dans son inconscient et alors que vous auriez pu régler la situation (car A à un fond gentil en fait), votre simple vue provoquera une hyperexcitation difficilement gérable.
Peut-être qu'un timbre de voix bien porté suffira à calmer la situation ou au contraire l'envenimera. Peut-être que donner des instructions et des ordres apporteront la solution ou, à l'inverse, le dénouement aura demandé calme, compréhension, empathie.

En réalité, aucune règle ne peut jamais s'appliquer de façon générale en situation d'intervention.
Le meilleur atout tient à vos facultés personnelles d'appréhension de l'autre, à votre rapidité de discernement. Plus vite vous serez capable de cerner une personnalité, plus vite vous arriverez à gérer la situation et dans les meilleures conditions.
Seules l'expérience et la multiplicité des contacts interpersonnels vous apporteront cette capacité. Les facultés d'analyse demandent à être travaillées sans cesse.
De même, nous vous rappelons l'importance des exercices de projection mentale qui vous conditionnerons à de meilleure réaction et minimiseront les risques d'être surpris et décontenancé par certaines situations.

En outre, ne perdez jamais de vue que vous ne jouez pas dans un western, et que seuls les acteurs sont en général sauvés à temps par la cavalerie, donc pas d'héroïsme. A cet égard, prévenir au plus tôt les collègues ou les services de police, paraîtra une décision souvent raisonnable et prudente. En effet, nous vous rappelons que l'usage de la contrainte n'est pas votre apanage, ni même le port d'armes de défense. Vos seuls droits sont ceux de tout citoyen, soit la légitime défense et la défense légitime d'autrui.

Un conflit est un désaccord, un différend ou « une lutte ». Lorsqu'une situation conflictuelle a évolué à un point tel que l'agent de gardiennage ne peut pas, pour sa propre sécurité ou en raison des circonstances du conflit, intervenir ou prendre des mesures quelconques pour résoudre la situation, cela peut poser de grosses difficultés.

Dans tous les cas, l'agent de gardiennage doit être sûr que le conflit est en passe d'évoluer pour se transformer en colère, en agression et, enfin, en violence. Une intervention précoce, par exemple, dans un désaccord verbal qui n'est assorti d'aucune menace ou d'aucun danger risque fort de faire dégénérer le conflit.

Mais une intervention précoce peut également avoir pour effet de détourner le conflit sur l'agent de gardiennage lui-même. Il n'existe donc aucune bonne solution valable dans toutes les situations.

Les décisions critiques pour l'agent de gardiennage sont donc les suivantes :

- La décision d'intervenir.
- Le moment auquel intervenir.
- Comment gérer la situation pendant l'intervention.

La première décision repose sur les circonstances et sur les personnes impliquées.
Il est impossible d'identifier toutes les circonstances possibles et de vous proposer des solutions pour chaque situation. Le désamorçage de conflits par l'usage des compétences en communication, c'est lorsque l'agent peut ou doit s'efforcer de résoudre un problème. Car en définitive, lorsqu'on a plus choix, il faut agir, c'est un peu comme dans sa vie privée et si vous êtes bien préparé, calme, conscient des risques et au fait des lois, vous minimiser grandement le risque de commettre des erreurs.

Exemples :
- Différend entre différents membres d'une même équipe.
- Différend entre l'agent et des membres du public (l'agent prie une personne de quitter les lieux ou appréhende un voleur).
- Différend entre l'agent et des membres du personnel du site ou du client (l'agent essaie d'interdire à quelqu'un de fumer dans une zone non fumeurs).
- Situation dans laquelle certaines menaces conduisent l'agent à penser qu'il est peut-être en danger et qu'il ne peut pas éviter ou résoudre la situation
- Lorsqu'il y a risque pour des tiers placés sous la responsabilité de l'agent de gardiennage (un visiteur sur le site ou un client dans un magasin).

La seconde décision est la plus importante, puisqu'il oblige l'agent à utiliser toutes ses connaissances et à mettre en pratique toutes les formes de communication pour évaluer la situation.
Les règles suivantes pourront être observées à cet égard :

- **Déterminer la cause** ; si celle-ci n'est pas évidente ou apparente par l'écoute et par l'observation, essayez de la découvrir avant d'intervenir.

- **Prêter attention au langage employé** (grossier, insultant, injurieux, etc…) ainsi qu'à la voix et au ton employé (fort, rapide, énervé ou agressif).

- **Déterminer si** toutes les parties impliquées sont agressives ou si certaines d'entre elles sont raisonnables et passives.

- **Déterminer le type de langage corporel employé** (menaces par rapprochement physique d'abord, contact physique avec bousculade, etc…).

- **Déterminer le nombre de personnes** impliquées (un contre un, groupe contre groupe, un contre groupe, etc…)

Les groupes sont les plus difficiles à évaluer, car il peut y avoir plus d'un agresseur ou il peut y avoir plus de spectateurs que de participants.

La première évaluation doit viser à déterminer la ou les partie(s) impliquée(s), car c'est là que doit se porter toute l'attention. Pour cette évaluation, l'agent doit déterminer clairement les points suivants : Qui est impliqué ? Combien sont-ils ? Quelle est la cause du conflit ? Ce conflit va-t-il ou est-il en train de dégénérer en une situation qui risque de mettre quelqu'un en danger ?
La décision d'intervenir est ensuite prise et une première approche est effectuée.

L'agent devra dans la mesure du possible s'assurer qu'une information a été donnée (à ses collègues, à son supérieur, à une personne de contact du client) et que de l'aide a été demandée avant d'intervenir dans une situation susceptible de le mettre en danger.

Pour ce qui est de la troisième décision, soit comment gérer la situation, il faut avant tout suivre les instructions ou procédures déterminées (s'il y en a), le tout en mettant en pratique vos compétences de communicateur et en n'ayant toujours à l'esprit les quelques règles de base suivantes ;

- Ne pas fixer les gens dans les yeux : Regarder occasionnellement son interlocuteur dans les yeux, mais pas trop longtemps ou l'interlocuteur risque de s'énerver. Faire attention à l'environnement et au corps de l'agresseur, aux mouvements de ses mains ou de ses pieds, etc…

- Ne pas être agressif : Le fait de montrer des signes d'agressivité va compromettre toutes les tentatives visant à apaiser la situation. Ces signes, qui consistent notamment à élever la voix, à pointer du doigt ou à lever les bras, doivent absolument être évités.

- Ne pas élever la voix : Cela oblige l'agresseur à adopter le même ton et, de ce fait, augmente inutilement le niveau d'agressivité.

- Ne pas se placer à une distance excessive ou insuffisante : Se tenir à environ 1m50 de son interlocuteur. Il faut se placer suffisamment loin pour ne pas avoir l'air intimidant et suffisamment près pour ne pas avoir l'air indifférent.

- Ne pas prendre parti : La cause du conflit peut être un simple désaccord comme elle peut être un grave différend. Si l'agent prend ou semble prendre parti pour l'un des interlocuteurs, il risque de faire monter le degré d'agressivité, voire de faire tourner l'agression contre lui. En outre, en perdant sa neutralité, il perd aussi sa crédibilité face au protagoniste qui se sent lésé.

- Ne pas établir de contacts physiques : À l'exception des gestes d'ouverture comme les poignées de mains, les contacts physiques doivent être évités car l'agresseur risque de se sentir réprimé ou menacé et, pour se défendre, de recourir à la violence.

- Ne pas donner d'ordres : Les agents de gardiennage, particulièrement lorsqu'ils sont en uniforme, donnent une impression de pouvoir et d'autorité. Certaines personnes ont tendance à opposer naturellement une résistance à cette autorité et le fait de donner des ordres ne fera que renforcer cette résistance.

- Ne pas s'approcher en ayant l'air de se préparer à la confrontation : Le fait de s'approcher précipitamment ou à grands pas des individus mettra aussitôt ceux-ci sur leurs gardes et laissera peu de chances de pouvoir entamer une discussion.

- Ne pas tenir des objets susceptibles de passer pour des armes : Si l'agent a une lampe torche ou une radio à la main, l'individu peut être amené à croire que l'agent va l'utiliser comme arme contre lui. Ces objets doivent donc être manipulés avec précaution ou rangés dans une poche avant toute intervention. N'oubliez pas que si vous utilisez votre lampe ou votre radio pour frapper quelqu'un on pourra toujours discuter sur le fait de savoir si votre geste était prémédité ou non et donc aborder la notion d'arme par destination (nous toucherons un mot de cela au cours en vous donnant des illustrations).

- Ne pas se « détourner » : Il est important de gagner le respect de l'individu. Pour ce faire, il faut aussi faire preuve de respect à son égard. Le fait de se détourner ou d'engager la conversation avec des passants ou un collègue démontre un manque d'intérêt ou d'attention vis-à-vis du problème.

- Toujours montrer de l'assurance : Un aspect du message que vous faites passer est l'impression que vous pouvez donner de la maîtrise de la situation. Cette maîtrise est effectivement transférée lorsque l'agent gagne le respect et la confiance des individus. L'agent de sécurité doit être en mesure d'assurer cette maîtrise et de le faire ressentir en montrant de l'assurance et de la confiance.

- Toujours faire preuve de respect : Le fait de proférer des insultes, de faire des remarques dénigrantes, de rejeter ou d'ignorer le point de vue des individus ne peut qu'attiser la colère et augmenter le risque d'amplifier la violence.

- Essayer d'apaiser ou de désamorcer la situation : Des commentaires comme, « voulez-vous que j'appelle la police ? » ou « nous allons voir cela avec la direction » montrent que l'agent s'intéresse au problème.
Ce genre de commentaires permet d'attirer l'attention de l'individu sur d'autres points ou aspects qu'il n'avait peut-être pas considérés en détournant ses pensées et, éventuellement, en démontant ses arguments.

- Essayer d'amadouer les protagonistes : Pendant une conversation, des commentaires comme, par exemple, « est-ce que ça en vaut vraiment la peine ? » ou « à quoi bon ? » peuvent faire comprendre aux individus qu'il a mieux à faire que de se livrer à un affrontement. Il s'agit donc ici de pouvoir relativiser les faits et faire preuve d'empathie et cela requiert une certaine justesse dans la méthode de communication.

Enfin, il nous reste à vous souhaitez bonne chance dans votre nouvelle carrière. Nous espérons que vous tenterez d'appliquer un maximum les conseils qui vous ont été enseignés dans ce cours ainsi que tout au long de votre formation. N'oubliez pas qu'en tant que nouvel agent, vous contribuez à l'image du secteur du gardiennage que peut se faire le grand public, mais aussi les politiques. En cela, chacun à son niveau a ses responsabilités. Si le gardiennage s'avère peut-être aujourd'hui pour vous un métier pas si simple qu'il n'y paraissait avant votre formation, c'est aussi un métier passionnant, diversifié et où les contacts sont multiples (d'où les risques plus importants de conflits également).
Eviter les conflits, que ce soit avec des collègues, et à fortiori des clients ou des citoyens, c'est être plus « zen », et çà, çà peut rendre votre existence plus agréable, moins stressante. S'il est clair que le travail est important à notre époque pour nourrir sa famille, il ne faut pas que votre activité professionnelle « pourrisse » votre esprit.

Or, les conflits sur poste, s'engueuler avec son collègue, affronter des individus agressifs et vivre ces situations sans détachement dénoteront toujours sur votre humeur, risquent de dégénérer sur votre état d'esprit et donc sur vos proches. Risquer ainsi de devenir du genre « blasé », d'humeur maussade au quotidien sera ainsi augmenter le risque de rentrer en conflit, pour un oui ou pour un non, et donc de tomber dans un cercle vicieux infernal. Penez-y !

Sachez encore qu'il est toujours souhaitable qu'un agent de gardiennage sérieux et professionnel pense à se « recycler », à se remettre en question. Intégrez la notion de formations continuées. Dès que le temps, et les moyens financiers bien sûr, vous permettent de suivre (même à vos frais) un séminaire sur la gestion du stress, la gestion des conflits, ou une formation sur les techniques d'évacuation en cas d'urgence, un recyclage en secourisme ou que sais-je, foncez ! Ne pensez pas qu'au bout de 132 heures tout est acquis.