

La branche vétérinaire s'engage pour le bien-être des équipes

Fiches récap'

Une initiative des partenaires sociaux de la branche vétérinaire



INCIVILITÉS & AGRESSIONS

Être face à une personne agressive peut générer un niveau de stress élevé, un état émotionnel (peur ou colère) et des réactions positives ou négatives. La peur peut générer un comportement de fuite ou d'évitement ; et la colère peut générer un comportement agressif en retour de l'agression. Comment gérer dans ces situations ?

Causes de l'agressivité

- Besoin de territoire : besoin d'espace vital, d'intimité,
- Besoin de communiquer : façon de parler, ton de la voix, attitudes,
- Besoin de dignité, d'estime de soi : besoin, d'être respecté par les autres,
- Besoin d'autonomie : besoin de prendre ses propres décisions et d'avoir le contrôle sur sa vie,
- Besoin d'avoir le temps nécessaire : besoin d'évoluer à son propre rythme, sans être bousculé ni pressé par les autres,
- Besoin d'identité : besoin de conserver ses liens,
- Besoin de sécurité,
- Besoin de confort : besoin d'être libre de douleur physique ou émotionnelle,
- Besoin de compréhension : besoin d'être informé de façon adéquate,
- Besoin de propriété : besoin de conserver ses biens.

Formes d'agressivités

- Verbale,
- Non verbale,
- Manipulation,
- Destruction (psychique, physique, du matériel).

Manifestations possibles

- Regard fixe, menaçant ou regard fuyant,
- Dilatation des pupilles,
- Pâleur ou augmentation de la coloration du visage,
- Serrements de la mâchoire.
- Utilisation d'injures, de menaces, de sarcasmes,
- Soupirs, modification de la respiration.
- Agitation, mouvements saccadés, apparition de tics,
- Raidissement des membres, tremblements, postures menaçantes, transpiration,
- Tendance à s'approcher,
- Objets lancés ou jetés par terre.

Comment réagir ?

- Parler calmement, clairement,
- Conserver une gestuelle mesurée,
- Regarder son interlocuteur,
- Écouter, laisser parler l'autre,
- Parler sincèrement,
- Se tenir droit (sans rigidité),
- Être présent, dans l'instant,
- Dire « je »,
- Accepter d'exprimer ses émotions,
- Prendre le temps,
- Légitimer,
- Aider, entraider,
- Responsabiliser, déléguer,
- Questionner

Décrire
Exprimer
Suggérer
Conclure

&

Ecouter
Interroger
Récapituler
Confirmer

S'affirmer

ÊTRE PRÉCIS

Éviter le « on », savoir demander.

SUPPRIMER
LES PHRASES
INUTILES

Éviter le rôle défensif ou les phrases en lien avec la peur de déranger/blesser.

S'IMPLIQUER

Dire "je", sortir du flou, savoir persister.

CHANGER
SA PENSÉE

Qu'est-ce qui me met en situation difficile ?

SE CALMER

Hypo-ventiler, se décontracter.

ENTENDRE LA
DIFFÉRENCE

Chercher à comprendre, écouter les raisons d'agir.

RECENTRER

Ne pas perdre le fil, éviter les hors sujets.

EXPLIQUER
SANS SE
JUSTIFIER

Donner des informations adaptées au contexte et au but.

Où trouver de l'aide ?



Action de la branche vétérinaire
Ligne d'écoute Pros-Consulte :

0 800 730 893

Service & appel
gratuits



Installer dès maintenant l'application
Pros-Consulte en la téléchargeant
sur les stores Apple store et Google Play



+ code Br-2019



Intervention sur site
en cas d'événements traumatique