

## LES 16 RÈGLES DE « BONNE CONDUITE » FACE A UNE PERSONNE AGITEE

*Condition préalable : **Ne pas se mettre en danger***

1. Isoler la personne
2. Se placer à une longueur de bras
3. Se mettre à la même hauteur que la personne
4. Se présenter, expliquer, parler clairement et doucement
5. Maintenir le dialogue, éviter les silences
6. Garder le même interlocuteur
7. Faire preuve d'empathie, répéter le motif de l'intervention
8. Éviter l'affrontement du regard de la personne
9. Ne pas toucher la personne (pas de contact physique)
10. Eviter les réponses paradoxales
11. Ne pas rentrer dans le délire de la personne
12. Ne pas répondre aux propos hostiles
13. Eviter les « pourquoi », les « non », les propos autoritaires
14. Ne pas ordonner à la personne de se calmer
15. Eviter les menaces
16. Eviter de faire trop durer la négociation (20-30 minutes)