



Le salarié ou l'agent de sécurité refusant l'accès à une soirée à un individu, réagira de diverses façons. Il peut, face à des agressions :

1. Se défendre et détourner l'agression : « *ce n'est pas moi qui vous interdit l'accès à cette soirée. Si vous n'êtes pas satisfait, adressez-vous à ceux qui en ont pris la décision* »
2. Enchaîner sur le mode agressif : « *vous pensez peut-être que j'ai du temps à perdre avec vos états d'âme. Vous n'avez pas à rentrer* » !
3. Ne pas relever l'agression
4. Affirmer son autonomie et la priorité qu'il accorde à son travail : « *je fais mon travail, Monsieur. Pourquoi n'avez-vous pas demandé à l'avance une invitation ? Y-a-t-il une raison pour cela* » ?
5. Traiter l'agression proprement dite : « *Monsieur, vous vous permettez de m'agresser verbalement ? Vos mots sont particulièrement offensants. Si vous acceptez de les écrire sur ce papier, je m'engage à les transmettre au service habilité* »

En 1 : **il se met hors de cause**. Il se met à l'abri. Un tel comportement n'est pas rare et traduit un faible degré d'adhésion aux objectifs de travail.

En 2 : **il prend le risque de l'escalade** en répondant à une agression par une autre agression. La situation peut dégénérer.

En 3 : son absence de réaction **privilégie la tranquillité immédiate et l'apaisement**. Peut-on cependant sans préjudice d'aucune sorte s'abstenir trop souvent de répondre à l'agression ? (se conçoit très bien dans des contextes d'urgence ou de risque)

En 4 : **il affirme fortement sa fonction et son autonomie**, ce qui, en la circonstance, met sa personne à l'abri et lui permet d'effectuer son travail tout en prenant appui sur sa fonction et sur sa technicité (rapports humanisés et économiques en temps)

En 5 : **de façon neutre en apparence**, il met l'autre en face de ses propres comportements et de leur caractère insultant (Attitude éducative et invite à modifier son comportement)

On préférera toujours les attitudes



# LIVRET D'ACCEUIL DES STAGIAIRES

