

## Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

### Communication verbale

#### À faire:

- Restez calme et en contrôle de vos émotions. Cela peut avoir un effet calmant sur l'agresseur.
- Concentrez votre attention sur l'autre personne pour qu'elle sache que vous êtes intéressé par ce qu'elle dit.
- Encouragez la personne à parler et essayez de rester ouvert et objectif.
- Reconnaissez les sentiments de l'autre, en disant quelque chose comme: "Je peux voir que tu es contrarié".
- Soyez conscient des mots que vous choisissez et de la façon dont vous les dites.
- Parlez lentement, calmement et de manière confiante.
- Écoutez attentivement sans interrompre, critiquer ou offrir des conseils.

#### À ne pas faire:

- Fixer ou regarder l'autre de manière insistante. Cela peut être perçu comme un défi.
- Laisser la colère de l'autre devenir votre colère.
- Utiliser des termes officiels, de terminologie complexe ou du jargon.
- Communiquer beaucoup d'informations techniques ou compliquées lorsque les émotions sont intenses.
- Dire à la personne de se détendre ou de se calmer.

## Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

### Langage non-verbal et comportement

#### À faire:

- Ayez un langage corporel calme: gardez une posture détendue, avec vos mains ouvertes et une expression neutre et attentive.
- Positionnez-vous de manière à ce que la sortie ne soit pas bloquée.
- Positionnez-vous à angle droit plutôt que directement devant l'autre personne.
- Donnez à la personne suffisamment d'espace physique: généralement de 1 à 2 mètres
- Positionnez-vous au même niveau que l'autre personne plutôt que de la dominer physiquement.

#### À ne pas faire:

- Prendre une pose agressive ou défiante, comme:
  - debout directement en face de quelqu'un
  - les mains sur les hanches
  - le doigt pointé ou les bras croisés ou agités
- Des mouvements brusques qui peuvent être perçus comme menaçants.
- Démontrer de la violence physique ou de la confrontation. Éloignez-vous plutôt et demandez de l'aide à la sécurité ou à la police.

## Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

### Réagir lors d'une agression physique

#### À faire:

- Faites une scène. Hurlez aussi fort que vous le pouvez, essayez de crier des mots comme STOP, AU FEU ou À L'AIDE, et n'arrêtez pas de crier.
- Donnez un coup de sifflet, activez votre alarme de sécurité personnelle, appuyez sur l'alarme de sécurité du bâtiment ou, en dernier recours, tirez sur l'alarme d'incendie.
- Donnez aux spectateurs des instructions spécifiques pour vous aider. Désignez quelqu'un qui ira demander de l'aide: "Toi, avec le chandail jaune, appelle le 911!"
- Rendez-vous au lieu sûr le plus proche, comme un bureau sécuritaire ou dans un magasin ouvert.
- Appelez la sécurité ou la police immédiatement après l'incident.
- Si l'attaque ne justifie pas d'appeler la police, informez-en vos superviseurs ou les autorités de votre lieu de travail.
- Déposer un rapport d'incident. Nous en avons mis un dans la section "Documents" pour vous aider à signaler ce qui s'est passé.
- Essayez de vous imaginer réagir avec succès à différents types d'attaques.

#### À ne pas faire:

- Si quelqu'un saisit votre sac à main, porte-documents ou autre effet personnel, ne résistez pas. Jetez l'objet à plusieurs mètres du voleur et courez dans la direction opposée, en criant "À L'AIDE" ou "AU FEU".
- Ne poursuivez pas quelqu'un qui essaie de vous voler ou de vous attaquer. Jamais.

## Stratégies de gestion des mauvais comportements

(Module 3, Section 3)

### **Voici quelques conseils pour faire face à un agresseur si vous vous sentez en sécurité:**

- Dites à l'agresseur que son comportement est offensant, indésirable et qu'il doit cesser.
- Documentez ce qui vous est arrivé. N'oubliez pas d'aller consulter le rapport d'incident dans la section "Documents" de ce programme.
- Vérifiez les politiques et procédures organisationnelles et connaissez vos droits.
- Si le comportement est répété, signalez-le à un collègue, un superviseur ou un représentant des ressources humaines digne de confiance, et si cela contrevient à la loi, sachez que vous avez le droit de le signaler à la police, mais n'en discutez pas avec d'autres collègues non impliqués.
- N'ayez pas peur de demander de l'aide ou du soutien de la part de l'organisation.

### **Et maintenant, voici comment faire face à un agresseur si vous vous sentez en danger:**

- Évitez d'être seul avec l'agresseur et assurez-vous de demeurer en sécurité.
- Demandez immédiatement de l'aide et de l'assistance et signalez l'incident à un collègue, à un superviseur ou à un représentant des ressources humaines digne de confiance.
- Documentez ce qui vous est arrivé. Allez chercher un rapport d'incident dans la section "Documents" de ce programme.
- Ne parlez qu'à ceux qui peuvent vous soutenir et garder l'information confidentielle. En parler avec des parties non impliquées peut créer une dynamique indésirable qui pourrait compliquer davantage la situation.
- Connaissez les politiques et procédures de votre organisation et connaissez vos droits.