

# OUTILS ET TACTIQUES DE DESESCALADE

L'EPN est là pour répondre à vos besoins de Préparation à la Violence dans le lieu de Travail ! La désescalade est une stratégie de soutien efficace pour prévenir la violence potentielle dans le lieu de travail. Exploitez cet outil avec ces conseils :

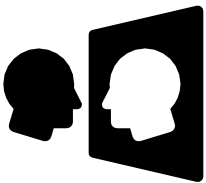


**Former.** L'achèvement d'une formation complète préviendra souvent les incidents de violence dans le lieu de travail avant qu'ils n'aient lieu. Si vous êtes un employeur, fournissez/si vous êtes un employé suivez une formation complète en :

- Service clients
- Bonnes manières
- Communication pair à pair
- Communication avec un personne en crise

**Composez le 911** et/ou le numéro non urgent de votre juridiction, selon la situation

- Faites-le avant qu'une interaction ne devienne violente
- Un appel aux forces de l'ordre peut entraîner le départ de l'agresseur.



**Valider.** N'oubliez pas que vous ne pouvez pas désamorcer avant d'avoir validé. Utilisez la validation comme outil de désescalade à l'aide d'expressions telles que

- « *Je suis vraiment désolé que vous vivez ça* »
- « *Laissez-moi voir ce que je peux faire pour vous* »

Lorsque vous êtes **Face à Face**, rappelez-vous ces choses **à faire** et **à ne pas faire** en matière de désescalade

- **Ayez un "partenaire" :** Ayez un collègue à proximité qui peut être témoin de l'interaction, appeler à l'aide si nécessaire et changer de place avec vous en tant que personne de contact principale avec un personne agressive.
- **Eloignez-vous :** si la situation continue de dégénérer et que vous avez utilisé tous vos outils, éloignez-vous. Quittez la situation si vous la voyez devenir agressive.

## RAPPELS :

- La désescalade COMMENCE avant même que l'interaction COMMENCE
- N'OUBLIEZ PAS - Notre objectif est de prévenir la violence et NON de gagner l'argument.
- Si tu vois quelque chose, dis quelque chose.
- La sécurité au travail est l'affaire de TOUS !

- **Ne les "piégez" pas :** laissez aux gens une porte de sortie. Lorsque quelqu'un est acculé, l'instinct prend le dessus et une personne peut devenir plus agressive
- **Ne discutez pas :** le but est de désamorcer la situation et de résoudre le problème. Vous n'essayez pas de gagner la discussion.
- **N'impliquez pas plus de parties que nécessaire :** impliquer d'autres personnes peut créer de la confusion et amener une personne à se sentir dépassée ou attaquée. En demandant poliment aux autres de « rester en dehors de ça », vous pouvez aider la personne agressive à sentir que vous êtes « de son côté »
- **Ne montrez pas de colère :** n'oubliez pas qu'il ne s'agit pas seulement du ton de votre voix. Notre langage corporel transmet autant ou plus que ce que nous disons.

# DÉFINITIONS DE LA VIOLENCE AU TRAVAIL :



**Violence sur le lieu de travail :** L'Association américaine des infirmières définit la violence sur le lieu de travail comme des actions physiquement et psychologiquement dommageables qui se produisent sur le lieu de travail ou pendant le service.

**L'agression** est définie en vertu de la loi de l'État du Maryland comme la tentative de toucher une personne *sans son consentement, y compris dans les circonstances où la personne a peur qu'un toucher se produise.*

**Les voies de fait** sont le toucher réel et offensant d'une autre personne sans son consentement.

**L'intention criminelle** est définie comme un état d'esprit subjectif (mens rea) qui doit accompagner les actes de certains crimes pour constituer une violation. Pour former l'intention, une personne doit avoir une capacité mentale.

**Conscience de la situation :** L'Association Américaine de Psychologie définit la conscience de la situation comme une connaissance consciente de l'environnement immédiat et des événements qui s'y déroulent.

Les sites Web suivants ont été référencés lors de la formation des définitions de travail présentées dans ce document.

- [www.apa.org](http://www.apa.org)
- [www.findlaw.com/state/maryland-law](http://www.findlaw.com/state/maryland-law)
- [www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence](http://www.nursingworld.org/practice-policy/advocacy/state/workplace-violence)

## CONSEILS SUR LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET LA SENSIBILISATION À LA SITUATION :

- *Verrouillez les portes : dès que vous entrez et dès que vous sortez.*
- *Gardez les objets de valeur hors de vue : placez-les dans le coffre ou utilisez un cache-bagages (SUV).*
- *Soyez prudent lorsque vous utilisez des garages de stationnement : Garez-vous dans des zones peuplées et bien éclairées et soyez conscient de votre environnement.*
- *Connaissez les zones que vous desservez ! Soyez conscient des postes de police les plus proches, des casernes de pompiers et des endroits « sûrs » bien peuplés.*
- *Êtes-vous suivi ? Sachez où se trouvent vos endroits sûrs les plus proches et ayez un plan.*
- *Planifiez l'itinéraire le plus sûr jusqu'à votre destination. Variez vos itinéraires et votre horaire lorsque cela est possible.*



VÉHICULE

- *Utilisez votre appareil photo ! Prenez une photo ou une vidéo si vous voyez quelque chose de suspect.*
- *Utilisez votre GPS ou une application d'enregistrement pour partager votre position avec une partie de confiance, comme un être cher ou un ami.*



TECH



MOBILE

- Ne portez pas d'écouteurs et n'utilisez pas votre téléphone. Mieux vaut rester concentré et conscient.
- Ne vous surchargez pas en portant de nombreux sacs. Gardez au moins un bras libre.
- Ayez les clés en main. Soyez prêt à monter dans la voiture ou la maison.
- Vérifiez auprès de votre police locale si vous avez besoin d'une escorte. Cela peut être un service qu'ils peuvent fournir.
- Sinon, envisagez d'envoyer deux personnes lorsque vous vous trouvez dans une zone douteuse ou dans un endroit jugé à haut risque.

**N'oubliez pas : soyez conscient de votre environnement, faites preuve de bon sens et de bon jugement, faites confiance à votre instinct et ayez un plan !**