

## **Conseils de désescalade pour les travailleurs de première ligne**

Que vous soyez au travail ou à la maison, vous pouvez être appelé à composer avec le comportement colérique, agressif ou abusif d'un client. Votre façon de réagir peut alors être l'élément clé qui vous permettra d'éviter une confrontation physique.

Les 10 conseils de désescalade suivants vous aideront à faire face à des comportements difficiles de la manière la plus sécuritaire et efficace possible.

### **Conseil 1**

#### **Faire preuve d'empathie et ne pas porter de jugement**

Quand quelqu'un dit ou fait une chose qui vous paraît irrationnelle ou étrange, essayez de ne pas juger ses sentiments comme étant sans fondement. Vous pouvez penser qu'ils sont injustifiés, mais ils demeurent bel et bien réels pour votre interlocuteur.

Gardez à l'esprit que ce que vit cette personne peut être la chose la plus importante dans sa vie à ce moment-là.

### **Conseil 2**

#### **Respecter l'espace personnel**

Quand cela est possible, demeurez à bonne distance d'une personne dont le comportement indésirable s'aggrave. Il est recommandé de conserver une distance d'un mètre, ou trois pieds. Quand vous respectez l'espace personnel de votre interlocuteur, son anxiété tend à baisser, ce qui peut prévenir les troubles de comportement.

Si vous devez pénétrer dans l'espace personnel de quelqu'un, expliquez-lui pourquoi vous le faites afin qu'il se sente moins menacé ou effrayé.

### **Conseil 3**

#### **Utiliser un langage non verbal bienveillant**

Quand une personne perd le contrôle, sa capacité à entendre ce qu'on lui dit diminue et elle a tendance à réagir davantage au langage non verbal. Soyez par conséquent attentif à vos gestes, à vos expressions faciales, à vos mouvements et au ton de votre voix.

Conservez un ton de voix et un langage corporel neutres afin de désamorcer la situation.

## Conseil 4

### **Éviter de surréagir**

Ne vous laissez pas emporter. Demeurez calme, rationnel et professionnel. Vous ne pouvez contrôler ce que fait votre interlocuteur, mais votre façon de réagir à son comportement a une incidence directe sur la situation.

Si vous vous retrouvez dans une situation où le ton monte, respirez et entretenez des pensées positives, en vous disant notamment : « Je peux résoudre ce problème. » Cela vous aidera à conserver votre calme.

## Conseil 5

### **Se concentrer sur les sentiments**

La façon dont une personne se sent est au cœur de toute situation qui se détériore. Certaines personnes ont du mal à comprendre ce qu'elles ressentent à l'égard de ce qui leur arrive et réagissent en adoptant un comportement colérique ou agressif. Prêtez attention au véritable message de votre interlocuteur.

Vous pouvez ainsi lui dire : « Je suis là pour vous aider ; qu'est-ce que je peux faire pour vous ? » Utiliser des propos évoquant le soutien et la collaboration fera savoir à la personne que vous lui offrez votre aide, et vous pourriez bien recevoir une réponse positive en retour.

## Conseil 6

### **Éviter les questions déstabilisantes**

Bien souvent, des tensions s'apparentant à une lutte de pouvoir surviennent quand on répond à des questions déstabilisantes. Si une personne remet en question votre autorité, tentez de ramener son attention sur la situation et la façon dont vous pouvez travailler ensemble pour résoudre le problème.

Assurez-vous de faire comprendre à votre interlocuteur que, si vous ignorez ses provocations, vous ne l'ignorez pas, lui.

## Conseil 7

### **Établir des limites**

Si le comportement d'une personne est perturbateur, belliqueux ou agressif, communiquez-lui des limites claires, simples et applicables. Offrez-lui des conséquences et des choix clairs et respectueux.

Quelqu'un qui est en colère peut être incapable de bien vous écouter ou de se concentrer sur ce que vous lui dites ; vous devez donc parler clairement, utiliser des mots simples et offrir avant tout des choix positifs.

## Conseil 8

### **Choisir judicieusement ce sur quoi insister**

Il est important de réfléchir aux règles qui peuvent faire l'objet d'une négociation et à celles qui ne le peuvent pas. Si vous pouvez offrir à votre interlocuteur des possibilités et de la souplesse, vous serez peut-être en mesure d'éviter les altercations.

Par exemple, si une personne demande le remboursement d'un article et est agressive, il peut être judicieux de lui répondre : « Je regrette, mais je n'ai pas l'autorité nécessaire pour prendre une telle décision. Souhaitez-vous que je communique avec un responsable ? »

## Conseil 9

### **Prévoir des silences pour permettre la réflexion**

Dans une situation qui se détériore, il peut sembler contre-productif de laisser le silence s'installer, mais donner la possibilité à une personne de réfléchir à ce qui est en train de se produire et à la façon dont elle doit aborder les choses est bien souvent une excellente stratégie.

Les gens ne parviennent pas à réfléchir clairement quand ils font face à un barrage d'informations et de paroles ; le silence peut ainsi s'avérer être le plus puissant moyen de communication.

## Conseil 10

### **Prévoir du temps pour la prise de décision**

Quand une personne se sent pressée, son niveau de stress augmente et elle ne parvient plus à réfléchir clairement. Après avoir proposé une solution, accorder du temps à son interlocuteur pour réfléchir à ce que vous venez de dire aidera à calmer la situation.

Proposez une solution au problème évoqué et accordez du temps à la personne pour y réfléchir.