

Rapports avec une personne susceptible de poser un acte de violence

Conseils sur la communication verbale

- Accordez toute votre attention à votre interlocuteur pour qu'il sache que vous êtes intéressé à ce qu'il dit.
- Demeurez calme et essayez de calmer votre interlocuteur. Ne laissez pas sa colère vous envahir.
- Demeurez conscient de votre façon de vous exprimer.
- Parlez lentement, avec douceur et confiance.
- Utilisez un langage simple. Ne faites pas de formules officielles et n'utilisez pas de termes spécialisés.
- Ne donnez pas d'information très technique ou compliquée lorsque le discours est chargé d'émotions.
- Écoutez attentivement, sans interrompre. N'offrez pas de conseils non sollicités et ne critiquez pas.
- Encouragez la personne à parler. Ne lui dites pas de se calmer.
- Essayez de comprendre. Posez des questions en prenant soin de les formuler avec une grande délicatesse. Exemple : « Aidez-moi à comprendre ce qui vous met en colère »
- Lorsque vous pensez avoir compris, répétez l'essentiel à votre interlocuteur afin qu'il sache que vous avez compris.
- Ayez l'esprit ouvert et demeurez objectif.
- Utilisez le silence pour créer du calme.
- Utilisez les stratégies de temporisation pour donner le temps à la personne de se calmer. Exemple : Offrez-lui un verre d'eau (que vous lui présentez dans un gobelet jetable).
- Sachez reconnaître les auteurs de troubles et apprenez leur nom.
- Validez les sentiments de la personne. Indiquez que vous constatez son indignation ou sa colère.

Surtout, évitez :

- L'affrontement.
- L'opposition.
- La critique.
- Le défi.
- Les menaces.
- La condescendance.

Extrait de « Prévention de la violence en milieu de travail » du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail.