

Violence et harcèlement en milieu de travail

Violence et harcèlement en milieu de travail - Gérer les interactions négatives

Sur cette page

[Pourquoi apprendre à gérer les interactions négatives?](#)

[Qu'est-ce qu'on entend par communication verbale?](#)

[Qu'est-ce qu'on entend par communication non verbale?](#)

[Comment mieux comprendre les préoccupations d'une autre personne?](#)

[Comment mettre fin à une interaction négative?](#)

[Que faire en cas de violence physique?](#)

[Que peut-on faire si on se sent menacé?](#)

Pourquoi apprendre à gérer les interactions négatives?

Nous aimons tous penser que nous sommes en sécurité, à l'abri de toutes les formes de violence et d'agression, lorsque nous sommes au travail. Par contre, chaque interaction a un potentiel de violence. Les conseils ci-dessous aideront à assurer la qualité des communications interpersonnelles – aussi bien entre les gestionnaires, les superviseurs, les travailleurs, les clients, les patients et les étudiants que nous rencontrons dans le cadre de notre travail.

La communication (verbale et non verbale) de base et les stratégies de « résolution de problème » peuvent aider à prévenir les problèmes ou à les empêcher de s'aggraver ou de devenir incontrôlables. La violence en milieu de travail peut commencer par un incident banal comme une remarque négative ou un comportement inapproprié. Ces incidents peuvent cependant dégénérer en violence physique ou psychologique.

REMARQUE : Dans le présent document, nous utilisons le terme violence pour désigner également le harcèlement et l'intimidation.

Veillez consulter les fiches d'information Réponses SST suivantes pour plus d'information :

- [Intimidation en milieu de travail](#)

- [Harcèlement par Internet ou cyberharcèlement](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Violence familiale](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Législation](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Gérer les interactions négatives](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Sécurité dans les parcs de stationnement](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Signes précurseurs](#)
 - [Violence et harcèlement en milieu de travail – Travailler tard](#)
-

Qu'est-ce qu'on entend par communication verbale?

La communication « verbale » est la manière dont vous parlez aux autres. Elle englobe les mots que vous choisissez et la manière dont vous les utilisez, par exemple, le ton (agressif ou calme) et le volume (fort ou faible).

Voici quelques conseils à suivre lorsque vous communiquez avec d'autres personnes, plus précisément lors d'une interaction négative :

- Regarder la personne lorsqu'elle parle. NE PAS regarder ailleurs comme si vous n'étiez pas intéressé.
- Si possible, demander si vous pouvez prendre quelques notes pour vous aider à retenir l'information.
- Rester calme.
- Demeurer conscient de la manière dont vous parlez.
- Parler lentement, doucement et avec confiance à un volume adapté à votre environnement.
- Parler simplement. Ne pas employer de tournures officielles ni de termes compliqués.
- Écouter attentivement, sans interrompre. Ne pas critiquer ni offrir de conseils non sollicités.
- Utiliser le silence pour établir le calme.
- Inciter l'autre personne à parler. Poser des questions qui demandent de longues explications, puisque cela permet de désamorcer l'intensité de l'interaction. NE PAS dire à la personne de se calmer ou de se relaxer.
- Essayer de comprendre. Poser des questions. Faire des affirmations comme « Aidez-moi à comprendre pourquoi vous êtes contrarié »

Qu'est-ce qu'on entend par communication non verbale?

La communication non verbale comprend entre autres le langage corporel et la posture. Les gens communiquent tant par leurs paroles que par leurs gestes. La manière dont vous placez ou utilisez votre corps peut calmer ou aggraver une situation.

Conseils à suivre :

- Adopter une attitude corporelle calme – une posture détendue, les mains relâchées et une expression attentive;
- Se mettre au même niveau que la personne. Si elle est assise, s'asseoir ou essayer de s'agenouiller, de s'accroupir ou de se pencher plutôt que de se tenir debout au-dessus d'elle.
- Lui laisser assez d'espace (espace personnel), généralement environ un mètre (environ trois pieds).
- Se positionner en angle plutôt que directement face à l'autre personne.

Surtout ne pas :

- Faire de gestes qui pourraient être interprétés comme de la provocation par l'autre personne, comme poser les mains sur les hanches, pointer du doigt, agiter ou croiser les bras.
- Fixer l'autre personne du regard, car elle pourrait le percevoir comme une provocation.

Comment mieux comprendre les préoccupations d'une autre personne?

Voici quelques conseils pour comprendre les préoccupations d'une autre personne :

- Essayer de se mettre à la place de l'autre, pour mieux comprendre sa situation.
- Lui demander des recommandations.
- Répéter à la personne ce que vous croyez qu'elle vous demande afin de s'assurer d'avoir bien compris.
- Accepter la critique de manière positive. S'il est possible qu'une plainte soit justifiée, utiliser des phrases comme « vous avez probablement raison » ou « c'était de ma faute ». Si une critique semble non fondée, demander des éclaircissements.
- Être franc. Ne pas faire de fausses déclarations ni de promesses que vous ne pourrez pas tenir.

- S'assurer de connaître la procédure de votre organisme relative aux plaintes et l'appliquer de façon équitable.
- Rester professionnel et prendre votre interlocuteur au sérieux. Être respectueux.
- Demander des petites concessions bien précises – comme lui demander de discuter du sujet dans un endroit plus calme.
- Diviser le problème ou la question en étapes plus simples et offrir des solutions pour chacune d'entre elles afin que votre interlocuteur ne se sente pas dépassé par le problème.
- Être rassurant et faire remarquer les différents choix possibles.

Il est important de ne pas aggraver la situation. Établir des règles de base si le comportement déraisonnable persiste. Décrire calmement les conséquences d'un comportement violent ou agressif (p. ex. fin de l'interaction, refus de service). Proposer des solutions et éviter de donner des ordres ou de faire des affirmations conditionnelles.

Si la situation entraîne des mesures punitives ou des sanctions (par exemple, si vous êtes un agent d'exécution de la loi) et que vous sentez que la situation devient très négative ou qu'elle s'aggrave, attendre de recevoir de l'assistance ou que la situation soit moins dangereuse avant de les appliquer.

À ÉVITER :

- Ne pas prendre parti et ne pas corroborer par des déclarations qui déforment la réalité.
- Ne pas rejeter d'emblée la demande ou l'opinion de la personne.
- Ne pas tenter pas de négocier avec une personne agressive. Si nécessaire, mettre fin à l'interaction.
- Ne pas faire de promesses que vous ne pourrez pas tenir.

Comment mettre fin à une interaction négative?

Il est important de savoir comment mettre fin à une conversation ou à une interaction en toute sécurité avant que la situation ne se détériore. Voici quelques conseils :

- Interrompre la conversation fermement, mais poliment.
- Dire à la personne que vous :
 - n'aimez pas le ton de la conversation;
 - n'accepterez pas de traitement injurieux;
 - mettez fin à la conversation si nécessaire.

- Lui dire que vous lui demanderez de quitter (l'établissement, votre bureau, etc.) ou que vous quitterez vous-même les lieux.
- Si le comportement se poursuit, mettre fin à la conversation. Demander à la personne de quitter ou quitter vous-même les lieux.
- Si la personne refuse de partir, quitter les lieux et informer immédiatement votre gestionnaire ou votre superviseur de la situation.
- Ne pas retourner sur les lieux de la rencontre si vous croyez que la personne constitue une menace pour votre sécurité physique.
- Informez vos collègues et leur faire quitter la zone immédiate.
- Appelez le service de sécurité ou la police locale, au besoin.
- Déposez un rapport d'incident ou de situation à votre employeur ou à la personne désignée, conformément à la politique et aux procédures de prévention de la violence et du harcèlement en milieu de travail.

Que faire en cas de violence physique?

Que vous soyez un collègue, un superviseur, un directeur ou un témoin de la scène, votre priorité est d'éviter que vous ou les gens qui vous entourent soyez blessés.

- N'intervenez pas dans un affrontement physique impliquant d'autres personnes si vous craignez d'être blessé ou si vous n'avez pas la formation appropriée.
- Si une arme est présente (y compris une arme improvisée), appelez immédiatement la police.
- Demandez de l'aide ou demandez à un témoin de la scène de demander de l'aide en interpellant la personne par son nom. Il peut s'agir d'un agent de sécurité de l'entreprise ou de personnes qui ont suivi la formation nécessaire pour désamorcer les conflits physiques. Si votre organisation dispose d'un système de « code » pour appeler à l'aide, utilisez ce code. Si nécessaire, appelez la police pour obtenir de l'aide.
- Demandez à toute personne présente de se retirer. Appelez les gens par leur nom, si vous le connaissez. Si la présence d'un public encourage les individus à poursuivre le combat, demandez aux témoins de la scène de quitter les lieux immédiatement.

- Donnez verbalement des instructions précises aux personnes concernées :
 - Utilisez une voix calme, mais autoritaire. N'utilisez pas de langage officiel ni de terminologie complexe. Essayez de ne pas crier.
 - Appelez les gens par leur nom. Si vous ne connaissez pas le nom d'une personne, appelez-la en mentionnant une caractéristique qui la distingue, par exemple :
« Toi, avec la chemise rouge... »
 - Dites aux gens ce que vous attendez d'eux, par exemple : « S'il vous plaît, arrêtez de vous battre. Se battre est contraire à notre politique de prévention de la violence. Jean, va s'il te plaît dans la salle de conférence, et Susan, va s'il te plaît dans l'autre salle de réunion. Nous allons parler à chacun d'entre vous séparément.
 - Utilisez les conseils de communication verbale et non verbale énumérés ci-dessus.
 - Gardez vos distances dans la mesure du possible .
- Remettez-vous-en à la politique et aux procédures de l'organisation plutôt qu'à votre autorité personnelle. Par exemple, essayez de dire : « Se battre est contraire aux règles. Nous avons besoin que vous vous sépariez et que vous alliez dans des pièces différentes. »
- Expliquez ce qui va se passer ensuite, par exemple que l'événement fera l'objet d'une enquête et que chaque personne aura l'occasion d'expliquer son point de vue.
- Ne critiquez pas et ne rabaissez pas les personnes impliquées dans la bagarre, car cette action peut être perçue comme un défi.
- Ne prenez pas parti et ne favorisez pas une personne plutôt qu'une autre.

Une fois les personnes séparées, reportez-vous aux procédures de prévention du harcèlement et de la violence de votre organisation pour connaître les étapes suivantes, comme le signalement ou le dépôt d'un rapport d'incident ou de situation auprès de votre employeur ou de la personne désignée.

Que peut-on faire si on se sent menacé?

Mettre fin à l'interaction poliment et calmement sans avoir l'air menaçant, si possible.

Apprenez quelles sont les ressources en matière d'aide et de conseil offertes par un gestionnaire, un superviseur, les collègues, ou le service de sécurité ou de police pour vous aider à traiter avec une personne difficile.

Obtenir de l'aide.

- Appelez le service de sécurité ou une personne ayant suivi une formation sur les techniques de désamorçage de conflit.
- Utilisez un dispositif d'alarme silencieux.
- Utilisez un mot de code prédéterminé.

Si vous avez menacé d'appeler le service de police ou de sécurité, passer à l'action.

Date de la dernière modification de la fiche d'information : 2024-10-07

Avertissement

Bien que le CCHST s'efforce d'assurer l'exactitude, la mise à jour et l'exhaustivité de l'information, il ne peut garantir, déclarer ou promettre que les renseignements fournis sont valables, exacts ou à jour. Le CCHST ne saurait être tenu responsable d'une perte ou d'une revendication quelconque pouvant découler directement ou indirectement de l'utilisation de cette information.