Workplace Violence: Recognizing, Preventing And Responding Meeting Kit – French



QUELS SONT LES ENJEUX?

La violence au travail survient rarement de manière inattendue. La plupart des incidents commencent par de petits signes avant-coureurs qui passent inaperçus ou ne sont pas signalés, et lorsque ces premiers indices sont ignorés, la situation peut rapidement dégénérer. Une remarque acerbe, un changement soudain de comportement ou une frustration croissante peuvent se transformer en menaces, en intimidation ou en violence physique.

QUELS SONT LES DANGERS?

Le danger de la violence au travail réside dans sa capacité à s'installer discrètement. La plupart des situations ne commencent pas par des cris ou des menaces. Elles commencent par un malaise, une tension ou de petits changements dans le comportement d'une personne qui semblent « anormaux », et si ces signaux sont ignorés, le risque peut s'aggraver avant que quiconque ne se rende compte de ce qui se passe.

De Petits Comportements Peuvent Devenir de Gros Problèmes

L'irritation se transforme en colère. La colère se transforme en menaces verbales. Les menaces peuvent dégénérer en confrontations physiques. Cette progression est souvent plus rapide que prévu, en particulier lorsque les émotions sont vives ou qu'une personne se sent acculée, dépassée ou ignorée. Le véritable danger est de supposer que la situation va se calmer d'elle-même.

Les Signes Avant-coureurs sont Faciles à Manquer

Un employé qui fait les cent pas, serre les poings, lance des regards noirs aux autres, élève la voix ou répète sans cesse ses griefs sont autant de signaux d'alarme. Ces comportements indiquent que quelque chose se prépare sous la surface. Si personne n'intervient rapidement, la tension peut dégénérer en actes agressifs.

La Violence Survient Rarement Sans Signe Avant-Coureur

Presque tous les incidents violents sont précédés de signes avant-coureurs. Les

changements de ton, l’hostilité soudaine, le non-respect des règles ou le dépassement des limites sont des signaux qui ne doivent jamais être ignorés. C’est en prenant ces signes au sérieux que l’on évite qu’une situation tendue ne devienne dangereuse.

COMMENT SE PROTÉGER

Pour rester en sécurité face à une violence potentielle sur le lieu de travail, il faut avant tout se fier à son instinct. Si quelque chose vous semble anormal ou si le comportement d’une personne change soudainement, il convient d’y prêter attention. Il est toujours plus sûr d’agir rapidement plutôt que d’attendre de voir ce qui va se passer.

Reconnaître et Réagir aux Premiers Signes

Soyez attentif à l’irritation, à l’agitation, aux changements d’humeur soudains ou aux obsessions inhabituelles. Ces signes apparaissent souvent bien avant l’agressivité. Lorsque vous les remarquez, prenez vos distances, restez calme et évitez de prendre ce comportement personnellement. Votre objectif est d’empêcher la situation de s’aggraver.

Communiquez de Manière Calme et Maîtrisée

Votre ton et votre langage corporel sont importants. Parler lentement, garder les mains visibles et rester respectueux peut aider à réduire la tension. Évitez de vous disputer ou de défier la personne, surtout lorsque les émotions montent.

Que Faire Lorsque le Comportement Devient Inquiétant

- Gardez une distance physique et placez-vous près d’une sortie
- Ne tournez pas le dos et ne bougez pas brusquement
- Prévenez immédiatement un supérieur hiérarchique ou le service de sécurité
- Restez dans des zones bien éclairées ou fréquentées
- Évitez d’aggraver la conversation ou de répondre à l’agressivité
- Suivez les procédures de signalement de votre entreprise

Sachez Quand vous Retirer

Si vous vous sentez en danger, éloignez-vous. Vous n’êtes pas responsable de régler la situation seul. Quitter les lieux et demander de l’aide vous protège et permet aux intervenants formés de gérer efficacement le problème.

MOT DE LA FIN

La violence au travail est plus facile à prévenir lorsque les signes avant-coureurs sont détectés à temps. Écouter son instinct, prendre ses distances et demander rapidement de l’aide permet d’éviter que de petits comportements ne dégénèrent en incidents graves. La sécurité commence par le fait de s’exprimer avant qu’une situation n’atteigne un point de rupture.