Workplace Violence – Recognizing Threat Cues Meeting Kit – French



QUELS SONT LES ENJEUX?

La violence au travail survient rarement de manière inattendue : la plupart des incidents sont précédés de signes avant-coureurs qui passent inaperçus ou ne sont pas signalés. Ignorer ces signes peut exposer les employés, les clients et toute personne présente sur le site à un risque grave. Reconnaître les signes avant-coureurs d'une menace ne consiste pas à juger les gens, mais à se protéger soi-même et à protéger les autres en réagissant rapidement plutôt qu'en agissant en situation de crise.

QUELS SONT LES DANGERS?

Le danger avec la violence au travail, c'est qu'elle éclate rarement sans avertissement, mais que ces avertissements sont souvent manqués, rejetés ou ignorés. Lorsque les premiers signes sont négligés, la frustration peut dégénérer en menaces verbales, en agressions physiques ou en incidents violents à part entière.

Comportement Escalatoire

L'agressivité s'intensifie généralement avec le temps. Une personne peut commencer par manifester de l'irritation ou du sarcasme, puis passer à l'intimidation, aux cris ou à des mouvements physiquement agressifs. Si ces signes passent inaperçus, la situation peut rapidement dégénérer.

Menaces Verbales et non Verbales – Certains signes sont évidents, d'autres sont subtils.

- Menaces directes ou indirectes
- Ton colérique, voix forte ou langage agressif
- Poings serrés, va-et-vient ou intrusion dans l'espace personnel
- Regard fixe ou intense soudain

Obsession du Conflit

Lorsqu'une personne parle sans cesse d'une injustice dont elle aurait été victime, cible un collègue ou un supérieur hiérarchique, ou ne parvient pas à oublier un grief, le risque que sa colère se transforme en action augmente.

Ignorer les Limites ou les Protocoles de Sécurité

Les personnes qui refusent de suivre les règles, ne tiennent pas compte des instructions ou contestent l'autorité peuvent tester les limites, et ces comportements peuvent dégénérer en agressions plus graves s'ils ne sont pas pris en compte.

COMMENT SE PROTÉGER

Pour vous protéger contre la violence au travail, vous devez d'abord vous fier à votre instinct et réagir rapidement. Quand quelque chose vous semble « bizarre », c'est généralement le cas. Reconnaître les signes avant-coureurs d'une menace avant qu'elle ne s'aggrave vous donne le temps de prendre du recul, d'obtenir de l'aide et d'empêcher une situation dangereuse de s'aggraver. Vous n'avez pas besoin de diagnostiquer quelqu'un, vous devez simplement remarquer les changements, respecter votre propre sécurité et agir avant que les choses ne dégénèrent.

Soyez Attentif Aux Premiers Signes Avant-Coureurs

Les petits comportements ont leur importance. L'irritation, les changements d'humeur soudains ou une agitation inhabituelle peuvent indiquer qu'une personne est en difficulté. Lorsque vous remarquez ces changements, prenez vos distances, restez calme et évitez d'aggraver la situation.

Maintenez une Distance de Sécurité et Protégez votre Espace

Si une personne commence à se montrer agressive (en faisant les cent pas, en serrant les poings, en élevant la voix ou en envahissant votre espace personnel), éloignez-vous. Placez-vous près d'une sortie, évitez de tourner le dos et, si possible, placez des barrières ou des meubles entre vous et la personne.

Communiquez de Manière Calme et Non Conflictuelle

Un ton calme, un langage simple et une posture respectueuse peuvent aider à apaiser les tensions.

- Écoutez sans interrompre.
- Parlez lentement et évitez les mouvements brusques.
- Ne discutez pas, ne critiquez pas et ne répondez pas à l'agressivité.

Ces petits gestes réduisent la tension et empêchent la situation de s'aggraver.

Signalez Rapidement vos Inquiétudes

Si vous vous sentez en danger ou si quelqu'un se comporte de manière agressive, n'attendez pas que la situation empire. Signalez-le immédiatement à un supérieur, au service de sécurité ou aux ressources humaines. Un signalement rapide permet de protéger tout le monde, y compris la personne en difficulté.

Sachez Quand vous Retirer

Si vous vous sentez physiquement menacé ou si vous sentez que la situation est sur le point de dégénérer, quittez les lieux et demandez de l'aide. Votre sécurité passe avant tout. Aucune tâche, aucune échéance, aucune conversation ne vaut la peine de vous mettre en danger.

MOT DE LA FIN

Votre sécurité est plus importante que d'éviter les conflits ou de « ne pas vouloir

en faire toute une histoire ». Lorsque quelque chose vous semble anormal, agissez rapidement. Il vaut toujours mieux prévenir une crise que d’y réagir.