



RÉFÉRENCE G - LISTE DE CONTRÔLE RELATIVE À LA DÉESCALADE

- ☑ Rester calme. Écouter et ne pas réagir de manière excessive. Essayer de répondre d'une manière qui n'aggrave pas la situation, mais qui aide la personne à réfléchir aux conséquences potentielles de son comportement et de ses actions.
- ☑ Reconnaître les émotions. Reconnaître ne veut pas dire être d'accord. Vous pouvez dire : « Je comprends que vous soyez en colère, mais y a-t-il un autre moyen de résoudre ce problème ? »
- ☑ Être respectueux. Utiliser un langage et des gestes respectueux et adaptés à la culture. Le manque de respect ne fera qu'aggraver la situation.
- ☑ Être attentif aux signaux non verbaux. Ils peuvent indiquer l'intention mieux que des mots.
- ☑ Comprendre les signaux culturels d'escalade tels que le refus de parler, le changement des temps de pause, le changement de la façon dont une personne se réfère à un autre membre de la discussion.
- ☑ Contrôler votre voix. Le ton de votre voix peut avoir un impact sur la situation. Par exemple, baisser la voix peut être un signe d'agressivité, tandis qu'élever la voix peut donner un faux sentiment d'excitation ou de malaise. Essayer de parler lentement, calmement, avec douceur mais fermeté. Cela vous aidera à obtenir une qualité de voix plus contrôlée qui indique la confiance en soi.
- ☑ Utiliser des techniques de désescalade pour gérer le stress des participants et trouver un compromis.
- ☑ Votre posture est la façon dont vous positionnez votre corps et elle peut indiquer vos émotions et vos intentions. Une posture ouverte mais confiante peut être perçue comme un signe d'assurance, mais pas trop agressive.

CE QU'IL FAUT FAIRE

- ☑ Adopter une posture ouverte.
- ☑ Se tenir droit.
- ☑ Se placer face à la personne.
- ☑ Maintenir une distance personnelle appropriée.
- ☑ Placer les bras le long du corps.

CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

- ☒ NE PAS s'accroupir (sauf si cela est culturellement approprié).



- ☒ NE PAS se tenir trop près de la personne.
- ☒ NE PAS pointer du doigt la personne.
- ☒ NE PAS toucher la personne.
- ☒ NE PAS placer les mains sur les hanches.
- ☒ NE PAS croiser les bras.