

# LES 10 ACTIONS PRÉVENTIVES POUR SE PROTÉGER

01

## Rester calme et poli.

Projetez une attitude calme, même si vous ne l'êtes pas intérieurement. Cela est difficile, mais aura pour effet d'apaiser la personne en crise.

02

## Garder une distance sécuritaire.

Une distance de 2 mètres permet de voir le client de la tête au pied. Dans cette position, vous avez un temps de réaction et vous pouvez vous protéger en reculant.

03

## Prendre le temps nécessaire d'écouter.

L'inconfort suscité par l'agressivité du client vous amène rapidement à chercher une solution. Or, il faut prendre le temps d'écouter les émotions exprimées par le client.

04

## Laisser le client exprimer ses besoins ou ses frustrations.

Laisser le client mettre des mots sur ses émotions lui permet de s'apaiser et de ne pas agir son agressivité.

05

## Garder une distance psychologique.

Il est possible que les propos et les comportements du client vous affectent. Vous devez alors éviter de vous sentir concerné et laisser le client s'exprimer. Évitez de porter un jugement, de contredire ou d'approuver le client.

# LES 10 ACTIONS PRÉVENTIVES POUR SE PROTÉGER

06

## Parler sur un ton neutre.

Devant un client en colère, évitez de monter le ton pour être entendu, d'avoir un ton irritant ou confrontant. De plus, vous pouvez parler plus doucement afin d'amener le client à s'exprimer plus calmement.

07

## Utiliser des mots simples et répéter les explications au besoin.

L'attention et la compréhension d'un client en grande tension émotionnelle sont réduites. Vous devez utiliser un vocabulaire simple, des phrases brèves, et répéter les explications. Il faut être patient et tolérer les délais d'action du client.

08

## Éviter de toucher un client agressif.

Respectez la bulle du client agressif afin qu'il ne se sente pas envahi. Il pourrait vouloir se défendre s'il se sent menacé par votre contact ou votre proximité.

09

## Bouger lentement sauf s'il faut fuir.

Les gestes brusques peuvent être mal interprétés. Les gestes lents peuvent rassurer le client agressif. Mais si votre sécurité est menacée, fuyez vers un endroit sûr.

10

## Aller chercher de l'aide au besoin.

Si vous ne pouvez plus assurer votre protection, allez chercher de l'aide. En présence de risque de violence, l'assistance est requise.