

Encourager les interactions positifs

Ce petit guide fournit des informations sur la manière d'avoir des interactions positives avec les autres.



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

La rencontre avec des personnes que nous ne connaissons pas peut nous faire appréhender car nous ne savons pas à quoi nous attendre. Nous pouvons réduire cette peur en nous familiarisant avec différents types de personnes et en apprenant à connaître les expériences des autres.

Des informations sur les signes d'agitation et les éléments déclencheurs peuvent vous aider à vous sentir mieux préparé à vous engager dans une situation et à détecter rapidement une situation problématique.



Vous pouvez utiliser les informations et les stratégies de ce guide lorsque vous vous adressez à des personnes que vous ne connaissez pas et dont vous pensez qu'il peut être difficile d'anticiper les actions.

La meilleure stratégie pour encourager les interactions positives consiste à faire preuve **d'écoute active** et d'**empathie**.

En général, si nous traitons chaque personne comme un individu de valeur, nous sommes sur la bonne voie pour avoir une interaction positive.

Il est important de reconnaître que chaque personne que nous rencontrons a sa propre histoire, dont certaines peuvent être traumatiques.

Nous devons également nous rappeler que nous nous présentons dans des situations avec nos propres préjugés et stéréotypes qui peuvent avoir un impact sur nos interactions avec les autres.



Lorsque vous rencontrez des personnes qui peuvent devenir **agitées** ou **agressives**.

- **Connaissez vos déclencheurs:** il y a des choses que vous ne pouvez pas voir qui peuvent déclencher l'agitation ou l'agressivité d'une personne.
- **Connaissez les signes d'agitation:** il peut y avoir des signes d'alerte précoce que vous pouvez voir comme agitation, divagation, agitation, arpentage, rongement des ongles, crises ou cris, grattage de la peau ou des vêtements.





Les choses qui peuvent déclencher l'**agitation**.

Les connaître peut vous aider à éviter une situation où vous vous sentiriez menacé ou à faire face à une situation qui dégénère.

- La personne **évacue sa colère ou sa frustration**; celles-ci peuvent être accumulées depuis longtemps et avant votre interaction.
- Ils ont le **sentiment de perdre le contrôle** et tentent de le retrouver.
- **Les représailles**; contre une injustice ou un mauvais traitement réel ou perçu.



● **Utiliser des techniques de communication efficaces**

- Demandez le nom de la personne et utilisez-le souvent, partagez votre nom.
- Écoutez ce que dit la personne et recherchez des intérêts communs.
- Se concentrer sur les sentiments
- Utiliser des techniques d'écoute active
- Donnez à la personne le temps et l'espace nécessaires pour s'exprimer.
- Clarifier et poser des questions
- Montrez de l'empathie par des expressions faciales et des commentaires tels que "cela semble être une situation difficile".
- Résumez les commentaires de la personne dans vos propres mots pour montrer que vous avez entendu et compris ce qu'elle disait.
- Ignorer ou éviter les questions difficiles, la personne pourrait tenter de créer une lutte de pouvoir.

● **Arriver à une conclusion**

- Au lieu de dire à la personne ce qu'elle doit faire, proposez-lui des choix.
- Demandez des suggestions
- Obtenez la conformité en hochant la tête lorsque vous faites une suggestion.
- Trouvez une petite chose avec laquelle ils peuvent être d'accord, cela les met dans un état d'esprit de "collaboration"
- Déterminez ce qui est négociable et non négociable.

N'oubliez pas que le fait de s'adresser aux gens avec une **attention** et une **préoccupation réelles** peut contribuer à ce que la situation reste **calme** et **positive**.

Conseils pour des interactions positives

- **Soyez attentif à votre état émotionnel.** Calmez-vous avant d'interagir avec l'individu.
- **Soyez conscient de votre environnement.** Y a-t-il d'autres personnes qui peuvent vous soutenir? Y a-t-il des objets autour de vous qui pourraient être utilisés comme une arme? Avez-vous un moyen de vous échapper? Votre position pourrait-elle faire en sorte que l'autre personne se sente piégée?
- **Ayez l'air et agissez de la manière la moins menaçante possible.**
 - Respecter l'espace personnel
 - Utilisez un ton de voix bas et cohérent
 - Gardez une expression faciale neutre
 - Placez vos mains devant votre corps, ouvertes et détendues. Ne croisez pas vos bras devant vous,
 - Évitez de trop bouger, de remuer ou de pointer du doigt.
- **Contrôlez votre propre réaction.**
Les comportements et les réactions contribuent à apaiser la situation.



Urgence 9-1-1

**Ligne téléphonique non-urgence de plainte
780-423-4567**

**En ligne au Edmontonpolice.ca
Appli Edmonton Police Service**



NEIGHBOURHOOD
Empowerment Team

Pour plus d'information: NET@edmonton.ca

NET est un partenariat avec Edmonton Police Service, la Ville d'Edmonton,
The Family Centre et Centraide de la région capitale de l'Alberta.

Imprimé décembre 2019
French