

THINK QUICK

SECURITY 673-6562
DAYTIME SAFETY LINE Ext. 4444
AFTER HOURS 673-2661
HARASSMENT Ext. 3422

Sponsored by the
Department of Security and Parking
and the
Harassment Office
of Laurentian University.



BACKGROUND

In 1994, Laurentian University began offering courses in crisis intervention for many members of the faculty and staff. By way of follow-up, we are now presenting “Think Quick” a summary of quick tips for responding to difficult situations. The following is by no means meant as a complete guide on how to deal with crises in the workplace, but instead is intended as a review for those who have taken the course or who might be interested in taking the course.

DIFFICULT SITUATIONS

When faced with someone who is crying or may be nervous or apprehensive:

- try to be supportive;
- try to help them resolve their problem;
- sometimes just listening quietly may help.

When someone refuses to accept help and becomes irrational, it is important to *stay calm* and get another person, particularly a supervisor. In some cases, a male person may be more effective.

Unacceptable behaviour which involves verbal threats, foul or abusive language:

- always try to remain calm;
- if you are sitting, stand up;
- do not overreact and keep a firm tone of voice;
- advise the person that her/his behaviour is unacceptable and that it must be stopped;
- state that you will call Security, and if the behaviour does not cease at that point *call Security at ext. 4444 or ext. 6562 or 9-673-2661 (after hours)*;
- get away from the person, do not back yourself into a corner, and change to a public area if possible.

NOTE: If ever you anticipate that you will encounter a difficult person who may be disruptive in her/his behaviour, *never* agree to a private meeting behind closed doors. Also, make sure that a co-worker is aware of your meeting. If you become cornered, stop the conversation and leave.

Examples:

- < “Excuse me just one moment,” (leave - don’t wait for an answer);
- < “Let’s discuss this with my supervisor,” (then leave immediately and call Security).

Communication amongst co-workers is very important. Discuss with your co-workers what should be tolerated and what should not be tolerated, and how key words may alert them to a difficult situation when meeting with an agitated client.

What to watch out for:

- clenched fists;
- tense face; redness of face;
- clenched teeth;
- verbal threats.

AFTER AN INCIDENT HAS OCCURRED

After an incident has occurred, it’s important to tell people what has happened, including co-workers, but particularly your supervisor. Most of all, it is imperative that you inform the Security Department because it is responsible for managing crises such as these on our campus. This applies not only to repeat occurrences, but for single occurrences as well because what may be a single occurrence in your office may be happening repeatedly elsewhere. It’s important to “*report up*” so that this type of behaviour can be addressed and prevented from happening again. In an emergency situation, call the following numbers:

RESOURCES ON CAMPUS [675-1151]

Security: 6562 or 4444

Security: 9-673-2661 (after hours)

Harassment Office: 3422

Outside Emergency Phones (blue lights)

RESOURCES OFF CAMPUS:

Emergency: 9-911

City of Greater Sudbury Police: 9-675-9171

PENSEZ VITE

SÉCURITÉ 673-6562
LIGNE D'URGENCE DE JOUR -
Ext. 4444
APRÈS 16 H 673-2661
HARCÈLEMENT Ext. 3422

Commandité par
le Service de la sécurité et
le Bureau du harcèlement
de l'Université Laurentienne.



HISTORIQUE

En 1994, l'Université Laurentienne a commencé à offrir à beaucoup des membres du personnel et du corps professoral des cours sur les types d'intervention en cas de crise. Pour leur donner suite, nous vous offrons maintenant <Pensez vite>, un résumé de conseils sur la manière de faire face à des situations difficiles. Ce qui suit n'est en aucune manière un guide complet sur ce qu'il faut faire pour affronter les crises dans le lieu de travail, mais plutôt un rappel pour ceux qui ont suivi le cours et un très bref sommaire pour ceux qui voudraient le suivre.

SITUATIONS DIFFICILES

Lorsque vous êtes en présence de quelqu'un qui pleure, est nerveux ou inquiet:

- essayez de le soutenir moralement;
- essayez de l'aider à régler ses difficultés;
- parfois, vous pouvez aider en écoutant, tout simplement.

Lorsque la personne en crise refuse de l'aide et devient déraisonnable, il faut rester calme et chercher l'aide d'une autre personne, un supérieur hiérarchique, si possible. Dans certains cas, l'aide d'un homme pourrait être plus efficace.

Comportement inacceptable comprenant des menaces verbales et un langage grossier ou injurieux:

- essayez toujours de rester calme;
- si vous êtes assis(e), levez-vous;
- ne réagissez pas de manière exagérée et conservez un ton ferme;
- dites à la personne que son comportement est inacceptable et qu'elle doit y mettre fin;
- dites que vous appellerez le *Service de la Sécurité et, si cela ne produit aucun effet, appelez-le au poste 4444 ou poste 6562 ou 9-673-2661 (après 16 h);*
- éloignez-vous de la personne, ne vous placez pas dans un coin et, si possible, allez vers un endroit public.

NOTE: Si vous prévoyez rencontrer une personne difficile, susceptible d'avoir un comportement perturbateur, n'acceptez *jamaïs* d'avoir avec elle une réunion privée à huis clos. Informez un(e) camarade de travail de votre réunion avec cette personne. S'il vous arrive d'être coincé, mettez fin à la conversation et quittez

les lieux.

Exemples:

- < "Veuillez m'excuser pour un instant," (partez sans attendre la réponse);
- < "Discutons de cela avec mon supérieur?," (quittez immédiatement les lieux et appelez le Service de la sécurité).

La communication entre camarades de travail est très importante. Discutez avec les vôtres de ce qui devrait ou ne devrait pas être toléré et convenez entre vous de mots destinés à alerter les autres si l'un de vous est avec un client difficile.

Guettez:

- les poings fermés; " un visage tendu ou rouge;
- les dents serrées; " les mots de manace.

SI UN INCIDENT A LIEU

En cas d'incident, il est important de raconter à d'autres personnes, y compris vos camarades de travail, mais surtout votre supérieur(e) immédiat, ce qui est arrivé. Il faut surtout que vous en informiez le Service de la sécurité qui s'occupe de la gestion des crises survenues sur le campus. Cette consigne vaut pour les événements qui se répètent, mais aussi pour ceux qui n'ont lieu qu'une seule fois. Ce qui arrive une fois dans votre bureau peut arriver aussi une seule fois dans plusieurs autres bureaux de l'Université. Il est donc important de *les rapporter* pour que les cas de comportement perturbateur puissent être traités et évités. Si une situation d'urgence se déclare, composez les numéros suivants:

SUR LE CAMPUS [675-1151]

Sécurité: 6562 ou au 4444

Sécurité: 9-673-2661 (après 16 h)

Harcèlement: 3422

Téléphones d'urgence à l'extérieur (lumières bleues)

À L'EXTÉRIEUR DU CAMPUS:

Urgence : 9-911

Police, Ville du Grand Sudbury: 9-675-9171