



Tes questions  
en valent la peine

WSCC

## PROFESSIONNELS DE LA COIFFURE CAUSERIES SUR LA BOÎTE À OUTILS

### VIOLENCE ET HARCÈLEMENT



Le travail dans l'industrie des services vous con-fronte souvent directement au public, ce qui peut être merveilleux, mais accroît également le risque d'incident lié à la violence ou au harcèlement en milieu de travail. Des incidents liés à la violence ou au harcèlement peuvent survenir sans signes avant-coureurs. Ils peuvent se produire entre un client ou un criminel et un travailleur, entre des travailleurs ou entre un travailleur et son employeur. Ils se présentent souvent sous la forme d'un harcèlement verbal qui peut n'avoir aucune conséquence physique, mais provoquer de l'anxiété et une dépression chez le travailleur. Les incidents graves et violents sont rares, mais peuvent avoir des conséquences désastreuses.



### PRÉCAUTIONS

1. Assurez-vous de connaître le type de personnes susceptibles de se rendre sur votre lieu de travail (par exemple des clients ou d'anciens collègues) qui au-raient déjà menacé les travailleurs de faire usage de violence auparavant.
2. Si possible, essayez d'établir un obstacle entre les clients irrités et vous, comme un comptoir, un présentoir, du mobilier, etc.
3. Restez calme et tentez de calmer l'autre personne.
4. Évitez d'envenimer les choses. Trouvez des manières d'aider les clients irrités et de trouver des solutions éventuelles.
5. Écoutez attentivement l'autre personne et essayez de voir les choses de son point de vue, afin d'être mieux apte à résoudre son problème.
6. S'il ne vous est pas possible de calmer la personne, demandez de l'aide.
7. Ne résistez pas s'il existe un risque de violence.
8. Si vous remarquez un risque de violence, extirpez-vous de la situation.
9. Avertissez votre supérieur ou votre employeur des faits de harcèlement et la police de toute violence (qu'il s'agisse de menaces ou d'actes réels).

### EXEMPLES DE DANGERS

- clients irrités, en particulier lors de transactions financières
- collègues
- employeur
- criminels



WSCC

wsc.nt.ca 1.800.661.0792  
wsc.nu.ca 1.877.404.4407

