

INSTRUCTIONS AUX ÉTUDIANTS

« Intervenir lors d'altercations verbales »

Un citoyen se fâche contre son voisin à cause des désagréments que lui cause le chien de celui-ci. L'altercation verbale risquant de dégénérer en bagarre physique, les policiers ont été appelés.

1. En équipe de deux, vous devez **jouer le rôle de policiers** qui interviennent lors d'une altercation verbale entre deux citoyens.

Les informations reçues par le centre d'appels d'urgence sont les suivantes : *deux hommes dans la trentaine s'engueulent depuis quelques minutes au 1218, rue des Bouleaux, à Québec. Une voisine inquiète a téléphoné, craignant que la situation ne dégénère. Les deux hommes sont sur le terrain de stationnement de la résidence.*

2. Préparez-vous à la simulation en prenant connaissance des informations théoriques suivantes :
 - « Communication verbale et non verbale »
 - « Éléments favorables et défavorables à la communication », tout particulièrement « Communiquer avec une personne en colère et agressive »
 - « Intervenir en duo »
 - « Communiquer en position d'autorité », tout particulièrement « Intervenir lors d'une altercation verbale »
3. Prenez connaissance des notions légales pouvant être impliquées dans la situation : règlements municipaux sur les animaux domestiques ainsi que ceux sur la paix et le bon ordre.
4. Planifiez votre intervention en discutant avec votre partenaire de duo. La fiche préparatoire « Intervenir lors d'altercations verbales » vous aidera à structurer votre préparation.
5. Exécutez la simulation selon les directives de votre professeur. Faites de votre mieux, mais n'oubliez pas que vous êtes en apprentissage. Rappelez-vous que vous êtes en situation d'interaction et que vous devez tenir compte de la personne qui est devant vous. Essayez d'établir un contact professionnel, d'être à l'écoute, alerte, et aller chercher les informations dont vous avez besoin pour bien documenter la situation et obtenir tous les renseignements qui vous permettront de bien la comprendre.
6. Après l'intervention, discutez avec votre partenaire de duo afin de souligner les points forts et les points faibles de votre intervention. Si le contexte d'apprentissage le permet, discutez également avec les comédiens afin qu'ils vous fournissent une rétroaction sur votre communication.
7. Évaluez votre performance en remplissant la grille d'évaluation « Intervenir lors d'altercations verbales » correspondant à la compétence évaluée dans le cours. Cette grille peut être utilisée comme autoévaluation, évaluation par les pairs ou évaluation par votre professeur.