
De-escalation in Practice: Small Actions, Real Impact

Cong Chen M.Ed.



Désescalade en action : De petites actions, un impact réel

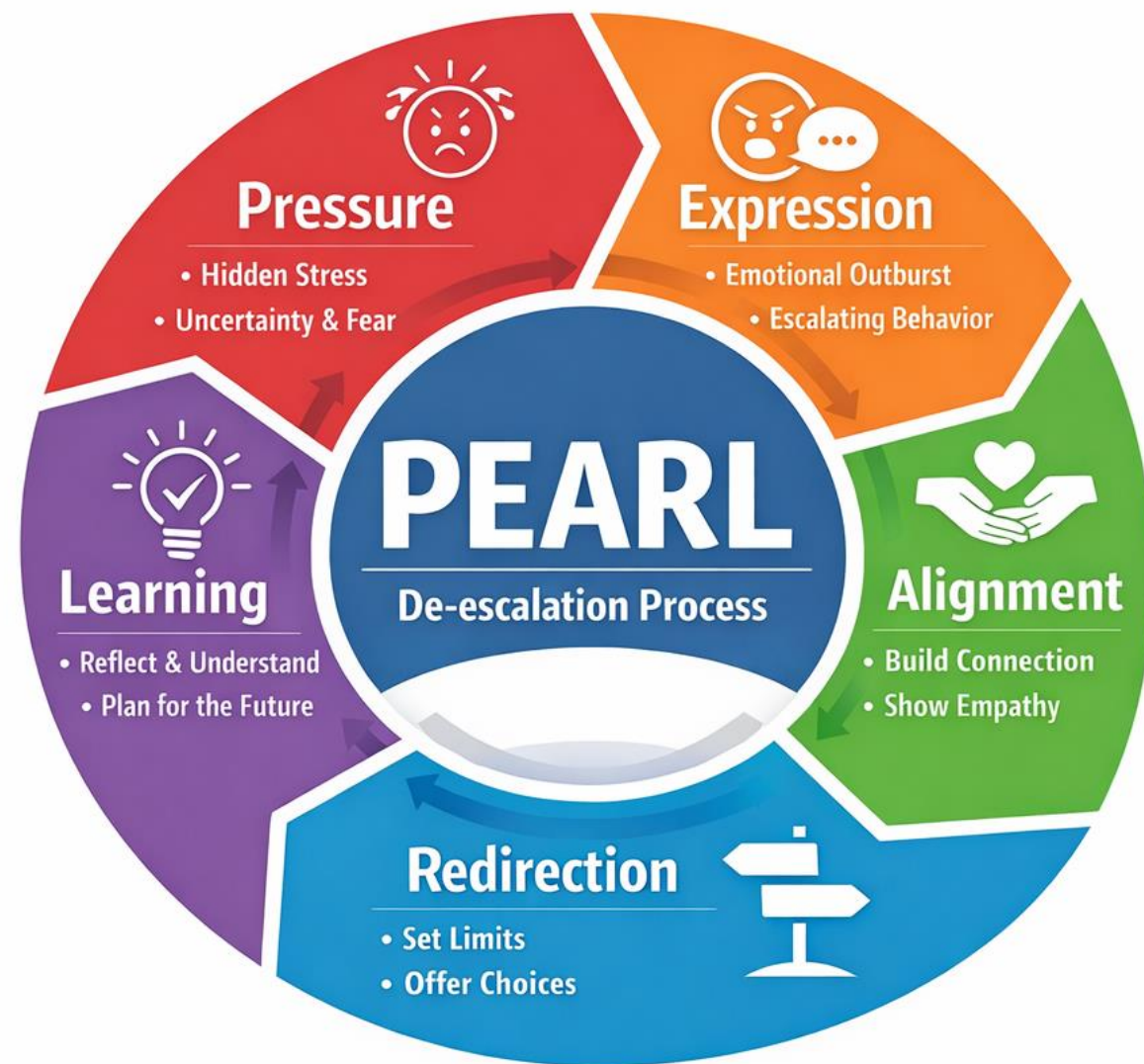
By the end of this session, you will:

- Recognize PEARL in real interactions
- Practice verbal, paraverbal, and nonverbal strategies
- Use simple scripts to pause and redirect
- Reflect on what helps de-escalation

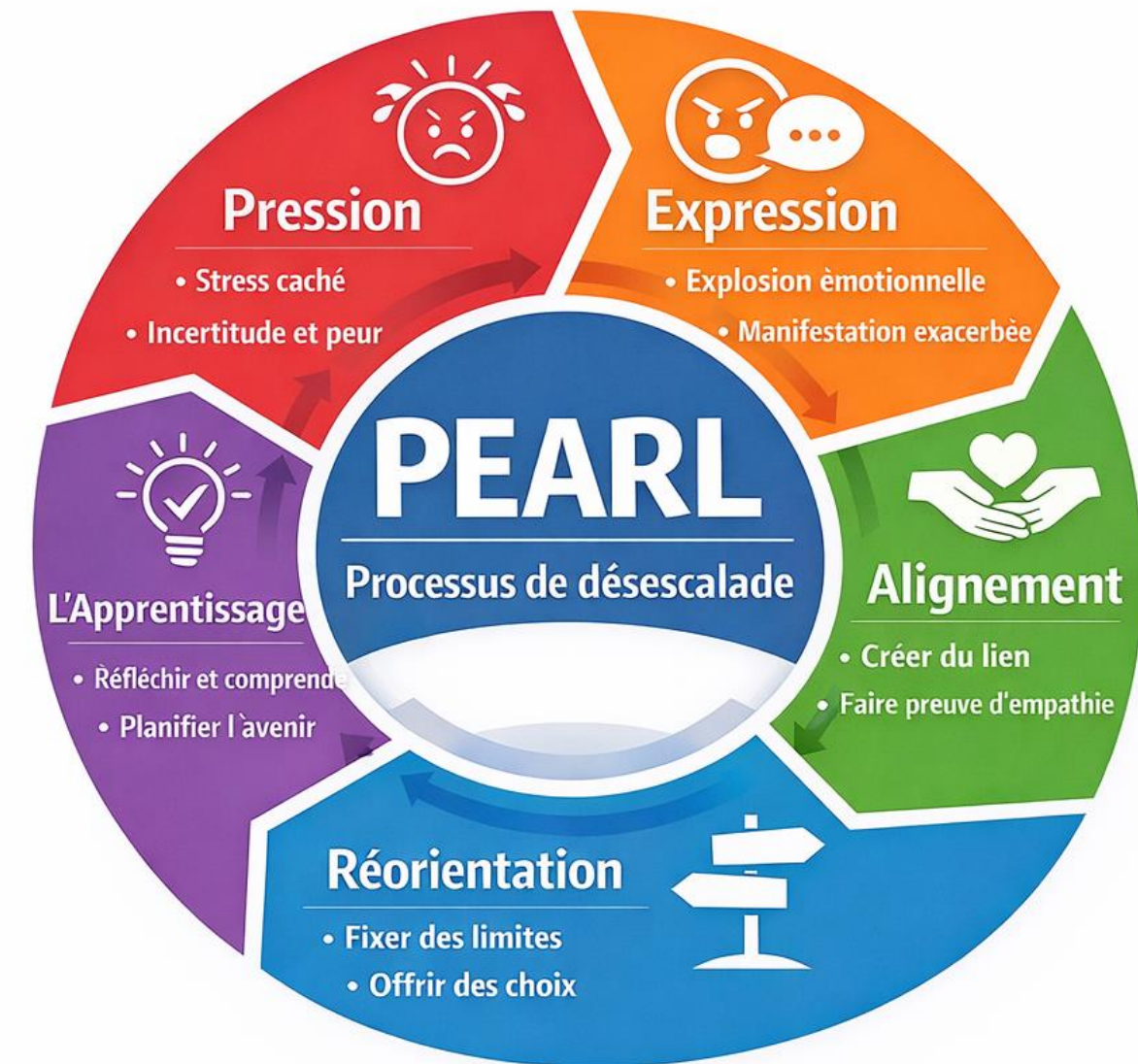
À la fin de cette séance, vous serez en mesure de :

- Reconnaître le modèle PEARL dans des interactions réelles.
- Mettre en pratique des stratégies verbales, paraverbales et non verbales.
- Utiliser des scripts simples pour faire une pause et rediriger.
- Réfléchir à ce qui favorise la désescalade.

The PEARL Arc



L'arc PEARL



Self Reflection

Think of a difficult interaction.

- What helped?
- What made it worse?

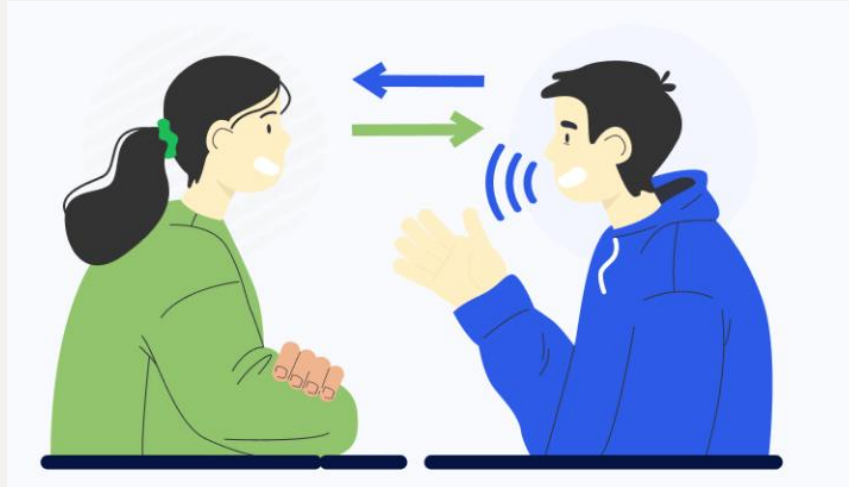
Réflexion personnelle

Pensez à une interaction difficile.

- Qu'est-ce qui a aidé ?
- Qu'est-ce qui a empiré la situation ?



Communication has three Channels



Verbal

The words used to send the message.

Verbal

Les mots utilisés pour transmettre le message.



Paraverbal

The way words are said, such as the tone, volume, and speed used.

Paraverbal

La manière dont les mots sont dits, notamment le ton, le volume et le débit.

La communication comporte

trois canaux



Non-verbal

Body language such as gestures, facial expressions, eye contact, personal space, posture, and use of touch.

Non verbal

Le langage corporel, comme les gestes, les expressions faciales, le contact visuel, l'espace personnel, la posture et l'usage du toucher.

Why Small Actions Matter

All behaviour is a form of communication.

In high emotion:

- Logic decreases
- Emotion increases
- Perception becomes sensitive

Distress behaviour can be how a person communicates their distress.



Pourquoi les petites actions comptent

Tout comportement est une forme de communication.

En situation de forte émotion :

- La logique diminue
- L'émotion augmente
- La perception devient plus sensible

Les comportements de détresse peuvent être la façon dont une personne communique sa détresse.

Identify Behaviours at the Pressure Arc

How does a person show pressure using the different forms of communication (Verbal, Paraverbal, and Non-verbal)?

Identifier les comportements dans l'arc de pression

Comment une personne manifeste-t-elle la pression à travers les différentes formes de communication (verbale, paraverbale et non verbale) ?



Verbal Communication in Alignment Arc

- Acknowledge their feelings.
- Ask open questions to expand on feelings
- Offer to help
- Keep sentences short, simple, and clear
- Show respect and phrase words positively

Communication verbale dans l'arc d'alignement

- Reconnaître leurs émotions.
- Poser des questions ouvertes pour approfondir ce qu'ils ressentent.
- Offrir votre aide.
- Garder des phrases courtes, simples et claires.
- Faire preuve de respect et formuler les messages de



façon positive.

Paraverbal Communication in Alignment Arc

- Caring and supportive tones
- Keep the volume appropriate
- Deliver the message at a speed the person can process

Communication paraverbale dans l'arc d'alignement

- Adopter un ton bienveillant et soutenant.
- Maintenir un volume approprié.
- Transmettre le message à un débit que la personne peut assimiler.



Non-Verbal Communication

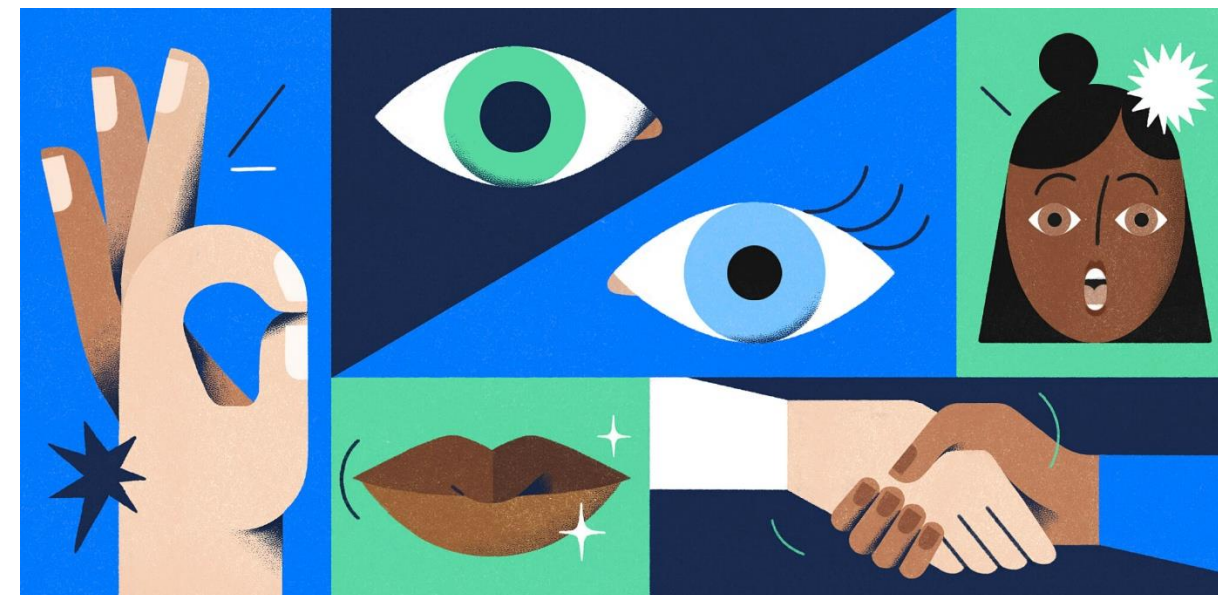
Table discussion:

- Gestures
- Facial expressions
- Eye contact
- Personal space
- Posture
- Use of touch

Communication non verbale

Discussion en groupe :

- Gestes
- Expressions faciales
- Contact visuel
- Espace personnel
- Posture
- Utilisation du toucher



Non-Verbal Communication in Alignment Arc

Table discussion:

- Gestures, Facial expressions, and Eye contact
- Personal space
- Posture
- Use of touch

Communication non verbale dans l'arc d'alignement

Discussion en groupe :

- Gestes, expressions faciales et contact visuel
- Espace personnel
- Posture
- Utilisation du toucher



Gestures, facial expressions, and eye contact

- Use appropriate eye contact. 3.3s
- Facial expressions show your anxiety, fear, worry, or frustration
- Be mindful of the way you gesture with your hands



Gestes, expressions faciales et contact visuel

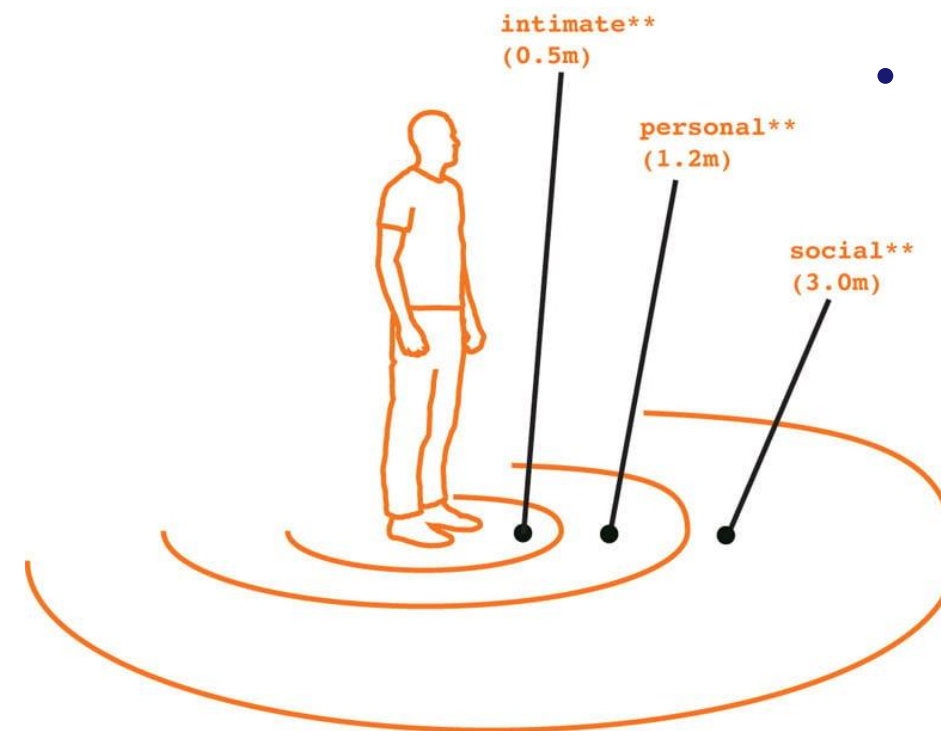
- Utiliser un contact visuel approprié, environ 3,3 secondes.
- Vos expressions faciales peuvent révéler votre anxiété, votre peur, votre inquiétude ou votre frustration.
- Soyez attentif à la façon dont vous bougez ou utilisez vos mains.

Personal space

- Always maintain a respectful distance
- Only move close if it conveys concern and empathy, or there is a clear need
- Explain what you need to do and why, and seek permission
- Observe non-verbal cues
- Consider the person's life experience

Espace personnel

- Maintenir toujours une distance respectueuse.
- Ne se rapprocher que si cela exprime de la préoccupation et de l'empathie, ou s'il existe un besoin clair.
- Expliquer ce que vous devez faire et pourquoi, puis demander la permission.
- Observer les indices non verbaux.
- Tenir compte de l'expérience de vie de la personne.

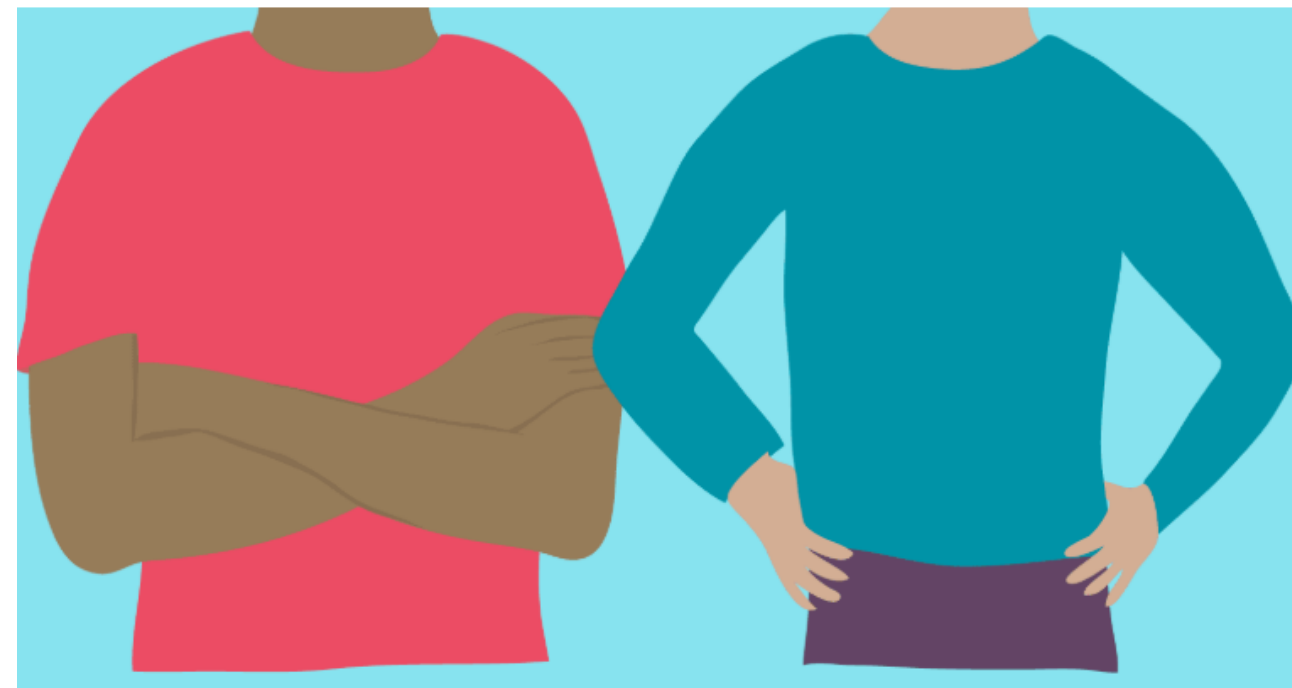


Posture

- Use an open posture
- When you move towards someone, pivot to the side to appear non-threatening and show respect
- Consider how you alter your posture when the person is in a wheelchair, in bed, or smaller

Posture

- Adopter une posture ouverte.
- En vous approchant de quelqu'un, pivoter légèrement sur le côté pour paraître non menaçant et montrer du respect.
- Adapter votre posture lorsque la personne est en fauteuil roulant, au lit ou de plus petite taille.



Use of Touch

- As appropriate, you can show support through touch
 - Handshake
 - Placing a hand on their shoulder or their hand
- Touch sends different messages depending on the context and the person
- It can increase distress when threatened and challenged



Utilisation du toucher

- Utiliser le toucher pour montrer du soutien, lorsque cela est approprié.
 - Offrir une poignée de main.
 - Poser une main sur l'épaule de la personne ou sur sa main.
- Reconnaître que le toucher transmet des messages différents selon le contexte et la personne.
- Comprendre que le toucher peut augmenter la détresse lorsque la personne se sent menacée ou mise au défi.

Self Refection

What would you do differently in the future?

Réflexion personnelle

Que feriez-vous différemment à l'avenir ?



Identify Behaviours at the Expression Arc

What might a person do when stress and trauma become visible?

Identifier les comportements dans l'arc d'expression

Comment une personne pourrait-elle réagir lorsque le stress et le traumatisme deviennent visibles?



Identify Behaviours at the Expression Arc

- **Asking challenging questions**
 - Put you in a power struggle
- **Refusal**
 - Refuse to cooperate or follow
- **Release**
 - Emotional outburst
- **Intimidating**
 - Making threats to others or themselves

Identifier les comportements dans l'arc d'expression

- **Poser des questions difficiles**
 - Engager une dynamique de lutte de pouvoir.
- **Refuser**
 - Refuser de coopérer ou de suivre les consignes.
- **Se décharger émotionnellement**
 - Avoir une explosion émotionnelle.
- **Intimider**
 - Proférer des menaces envers autrui ou envers soi-même.

Listen with Empathy in Alignment Arc

- Remain non-judgmental
- Allow time for silence and reflection
- Paraphrase what you understand
- Ask open questions
- Acknowledge feelings, not opinions

Écouter avec empathie dans l'arc d'alignement

- Ne pas porter de jugement.
- Accorder du temps au silence et à l'intégration.
- Reformuler ce que vous comprenez.
- Poser des questions ouvertes.
- Valider les émotions plutôt que les points de vue.



Alignment Arc Considerations

Considérations liées à l'arc d'alignement



AGE

ÂGE



COGNITIVE

FUNCTIONING

FONCTIONNEMENT

COGNITIF



CULTURE



GENDER

IDENTITY

IDENTITÉ DE

GENRE



PREVIOUS

LIFE

EXPERIENCE

EXPÉRIENCE DE

VIE ANTÉRIEURE



Strategies at Redirection Arc

Stratégies dans l'arc de réorientation

Use short, simple statements to offer a person clear choices and clarify boundaries of positive behaviour.

Utiliser des énoncés courts et simples pour offrir à la personne des choix clairs et préciser les limites d'un comportement positif.



**Strategies at
Redirection Arc**

**Stratégies dans
l'arc de
réorientation**

- **Interrupt and Redirect**
- **Desired Behaviour,
Desired Outcome**
- **Fail-safe Choice**

- **Interrompre et rediriger.**
- **Nommer le comportement
souhaité et le résultat
attendu.**
- **Proposer un choix de repli.**

Interrupt and Redirect

Interrupt the person's emotional flow to get their attention and redirect them to a **positive** behaviour.

- Invite them to take a breath with you.
- Bring their attention to the present.
- Using their name
- Start with an 'I' statement

Interrompre et rediriger

Interrompre le courant émotionnel de la personne afin de capter son attention et de la guider vers un comportement **plus constructif**.

- Inviter la personne à prendre une respiration avec vous.
- Ramener son attention au moment présent.
- Utiliser son nom.
- Formuler un énoncé débutant par «je».

Interrupt and Redirect Examples

Exemples d'interruption et de redirection

“**[Name]**, I’ve noticed you are upset. Shall we take a breath together and tell me what has happened?”

“**[Name]**, I hear you/I understand what you said. Let’s have a seat, and we’ll see how I can help.”

«**[Nom]**, j’ai remarqué que vous êtes contrarié. Et si on prenait une grande respiration ensemble et que vous me racontiez ce qui s’est passé?»

« **[Nom]**, j’entends ce que vous dites. Venez vous asseoir avec moi, et nous verrons ensemble comment je peux vous aider. »

Desired Behaviour, Desired Outcome

Nommer le comportement souhaité et le résultat attendu

This helps the person identify the behaviour that will help them reach the desired outcome.

Cela aide la personne à identifier le comportement qui lui permettra d'atteindre le résultat attendu.

Desired Behaviour, Desired Outcome Examples

Exemples de comportement souhaité et de résultat attendu

“**[Name]**, when you lower your voice, then I'll be better able to address your concerns.”

“**[Name]**, I can see you are upset, and I want to help. If you can wait here, then I can get the information you need. ”

«**[Nom]**, lorsque vous baisserez la voix, je serai mieux en mesure de répondre à vos préoccupations.»

«**[Nom]**, je vois que vous êtes contrarié(e) et je veux vous aider. Si vous pouvez attendre ici, je pourrai aller chercher l'information dont vous avez besoin. »

Fail-safe Choice

This provides the person with two acceptable options for a request, showing empowerment and self-control.

Choix de repli

Cela offre à la personne deux options acceptables pour répondre à une demande, démontrant autonomisation et maîtrise de soi.

Fail Safe Choice Examples

“**[Name]**, would you like to talk about this now or later in private?”

“**[Name]**, which would you like to complete first, (Option A) or (Option B)?”

Exemples de choix de repli

« **[Nom]**, souhaitez-vous en parler maintenant ou plus tard, en privé ? »

« **[Nom]**, qu’aimeriez-vous faire en premier : (option A) ou (option B) ? »



Strategies at Learning Arc

Stratégies dans l'arc de l'apprentissage

Support the Present:

- Don't rush them to talk about the incident.
- Address immediate and basic needs.
- Take time to gain your calm and ask for help if you need to leave.

Soutenir le moment présent :

- Ne pas presser la personne de parler de l'incident.
- Répondre aux besoins immédiats et de base.
- Prendre le temps de retrouver votre calme et demander de l'aide si vous devez vous retirer.



Strategies at Learning Arc

Stratégies dans l'arc de l'apprentissage

Understand the Past:

- Hear from the person's perspective.
- When and where
- Confirm triggers or unmet needs that caused the escalation

Comprendre le passé :

- Écouter la situation du point de vue de la personne.
- Préciser le moment et le lieu des événements.
- Confirmer les déclencheurs ou les besoins non comblés qui ont mené à l'escalade.



Strategies at Learning Arc

Stratégies dans l'arc de l'apprentissage

Plan for the Future:

- What will help you feel settled when you're stressed?
- What can I do or say to help?
- What are some things that do not help?
- Build your resilience (both staff and client).

Planifier pour l'avenir :

- Qu'est-ce qui vous aide à vous sentir plus stable lorsque vous êtes stressé?
- Que puis-je faire ou dire pour vous aider?
- Quelles sont les choses qui n'aident pas dans ces situations?
- Renforcer la résilience, autant pour le personnel que pour la personne accompagnée.

Learning Arc Considerations

Considérations liées à l'arc de l'apprentissage



AGE

ÂGE



**COGNITIVE
FUNCTIONING**

**FONCTIONNEMENT
COGNITIF**



CULTURE

CULTURE



**GENDER
IDENTITY**

**IDENTITÉ DE
GENRE**



**PREVIOUS
LIFE
EXPERIENCE**

**EXPÉRIENCE DE
VIE ANTÉRIEURE**

Role-Play Activity: Using PEARL Arc

Think of a situation where a client shows behaviours in the **Pressure** and **Expression** Arc. It could be:

- Unmet needs of theirs
- A difficult conversation
- A request they do not follow

Activité de jeu de rôle : Utiliser l'arc PEARL

Imaginer une situation où un client présente des comportements associés aux arcs de **Pression** et d'**Expression**. Cela peut inclure :

- Des besoins non comblés
- Une conversation difficile
- Une demande qu'il ne suit pas



Role-Play Activity: Using PEARL Arc

Person in Distress

- Respond to the situation by showing behaviours at the P & E Arc

Staff Member

- Support the person's behaviour using Alignment & Redirection

Observer

- Take notes and provide constructive feedback

Activité de jeu de rôle : Utiliser l'arc PEARL

Personne en détresse

- Adopter des comportements correspondant aux arcs de Pression et d'Expression.

Membre du personnel

- Soutenir la personne en utilisant l'Alignement et la Réorientation.

Observateur

- Prendre des notes et offrir une rétroaction constructive.

Thank you!

Feel free to connect or send in any questions to cong.chen@halifax.ca

Merci !

N'hésitez pas à nous contacter ou à envoyer vos questions à

cong.chen@halifax.ca

