

High-Emotion Communication and Nonviolent De- escalation

Communication en
situation d'émotions
intenses et
désescalade non
violente

Cong Chen M.Ed.



About me

- Nonviolent Crisis Intervention Instructor
- Mental Health First Aid Trainer
- Applied Suicide Intervention Skills Training Trainer
- Community Safety Education for HRM
- 10+ years experience in education

À propos de moi

- Formateur en intervention non violente en situation de crise
- Formateur en premiers secours en santé mentale
- Formateur en formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide
- Éducation à la sécurité communautaire pour la MRH
- Plus de 10 ans d'expérience dans le domaine de l'éducation



Today, we will explore:

- Why emotions rise in frontline work
- How escalation develops
- How nonviolent de-escalation works
- How staff influence outcomes

Aujourd'hui, nous allons explorer :

- Pourquoi les émotions montent dans le travail de première ligne
- Comment l'escalade se développe
- Comment fonctionne la désescalade non violente
- Comment le personnel influence les résultats

Frontline Reality

Frontline work happens where:

- stress is high
- systems are complex
- needs are urgent
- resources are limited

Meaning

Conflict is structural and relational, not personal.



La réalité du travail de première ligne

Le travail de première ligne se déroule dans des contextes où :

- le stress est élevé
- les systèmes sont complexes
- les besoins sont urgents
- les ressources sont limitées

Ce que cela signifie

Le conflit est structurel et relationnel, plutôt que personnel.

Stress Changes Communication

Under pressure:

- thinking becomes narrow
- emotions become stronger
- words become harder
- reactions become faster

Meaning

Stress shifts the brain from reasoning to survival.

Le stress modifie la communication

Sous pression :

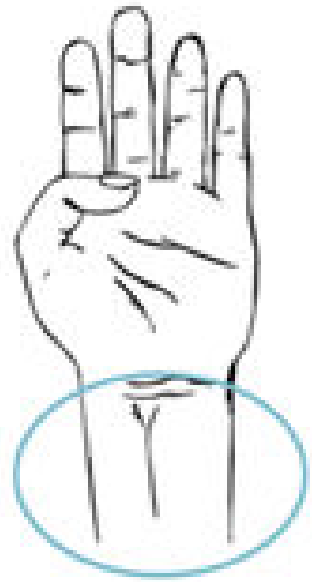
- la pensée se rétrécit
- les émotions s'intensifient
- les mots deviennent plus difficiles à trouver
- les réactions deviennent plus rapides

Ce que cela signifie

Le stress fait passer le cerveau du raisonnement à la survie.

Hand Model of the Brain

Le modèle du cerveau dans la main

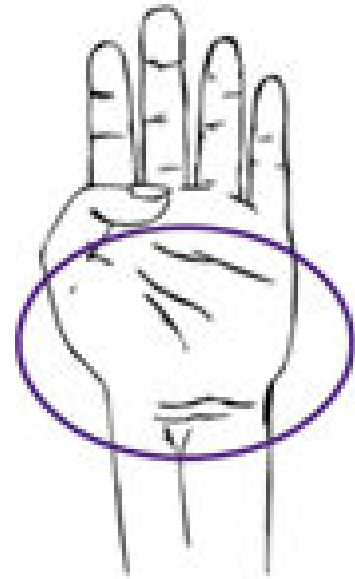


Vagus Nerve:

Sends feelings to every part of our body

Nerf vague :

Transmet les sensations à toutes les parties du corps



Brain Stem:

Controls heart, lungs, etc.

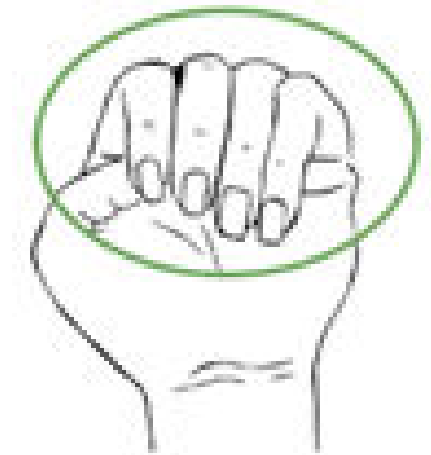
Tronc cérébral :

Contrôle le cœur, les poumons, etc.



Emotional Brain: The fear center

Cerveau émotionnel : Le centre de la peur



Thinking Brain:

Plan, organize, problem-solve

Cerveau rationnel :

Planifier, organiser, résoudre des problèmes

Fight, Flight, Freeze, Fawn

**A client says:
“You don’t care about
us. This system is
unfair.”**

Meaning

Anger often reflects fear, loss, frustration, and unmet needs.

Combat, fuite, immobilité, soumission

**Un client dit :
« Vous ne vous souciez
pas de nous. Ce
système est injuste. »**

Ce que cela signifie

La colère reflète souvent la peur, la perte, la frustration et des besoins non comblés.

NICE NG10 (2024). Violence and aggression management.

van der Kolk, B. (2014). The Body Keeps the Score.

Walker, P. (2013). Complex PTSD: From Surviving to Thriving.

Behaviour Has Meaning

Distress behaviour often means:

- fear or threat
- Confusion
- shame
- loss of control
- **trauma triggers**

Understanding ≠ accepting harm

Meaning

Interpretation comes before intervention.

Le comportement a un sens

Les comportements de détresse signifient souvent :

- peur ou sentiment de menace
- confusion
- honte
- perte de contrôle
- **déclencheurs de traumatisme**

Comprendre ≠ accepter le tort

Ce que cela signifie

L'interprétation précède l'intervention.

Introducing The PEARL Arc Présentation de l'arc PEARL

Pressure

Pression

Expression

Expression

Alignment

Alignement

Redirection

Réorientation

Learning

L'Apprentissage



P: PRESSURE

Before conflict, there is stress and trauma.

P : PRESSION

Avant le conflit, il y a le stress et le traumatisme.

P: PRESSURE EXAMPLE

**Pressure often appears before
conflict**

A change in usual behaviour

- Pacing
- Sighing
- Withdrawal
- Tone, volume, speed

P : EXEMPLE DE PRESSION

**La pression apparaît souvent
avant le conflit.**

**Un changement dans le
comportement habituel**

- Faire les cents pas
- Laisser échapper des soupirs
- Se mettre à l'écart
- Modifier le ton, le volume
ou le débit de la parole

E: EXPRESSION

When stress and trauma becomes visible

E : EXPRESSION

Quand le stress et les traumatismes
deviennent visibles

E: EXPRESSION EXAMPLE

A person is protecting themselves from a **real** or **perceived** challenge or threat.

- Refusal
- Yelling, shouting
- Challenging
- Intimidating

Expression is often **self-protection**, not personal attack.

E : EXEMPLE D'EXPRESSION

Une personne se protège d'une menace ou d'un défi **réel** ou **perçu**.

- Refuser
- Hausser la voix, crier
- Remettre en question/contester
- Intimider

L'expression est souvent une forme **d'autoprotection**, pas une attaque personnelle.

A: ALIGNMENT

How staff responses shape the interaction.

A : ALIGNEMENT

Comment les réponses du personnel influencent l'interaction.

A: ALIGNMENT

A : ALIGNEMENT

Staff responses can calm or escalate emotions.

- Remain **non-judgmental**
- Listen with **empathy**
- Ask **open** questions
- Don't assume or tell
- **Paraphrase** what you heard
- Objectively **assess** the level of risk

Les réponses du personnel peuvent apaiser ou amplifier les émotions.

- Ne pas **porter de jugement**.
- Écouter avec **empathie**.
- Poser des questions **ouvertes**.
- Ne pas présumer ni imposer.
- **Reformuler** ce que vous avez entendu.
- **Évaluer** objectivement le niveau de risque.

R: REDIRECTION

Shifting the interaction toward safety

R : RÉORIENTATION

Orienter l'interaction vers la sécurité

R: REDIRECTION

R : RÉORIENTATION

Small communication shifts can change outcomes.

- Use **short, simple** phrases
- Offer **reasonable** choices with positive outcomes
- Convey **respect**
- Consider **verbal, non-verbal**, and **paraverbal** communication
- Call for help if there is **immediate** harm

De petits ajustements dans la communication peuvent changer les résultats

- Utiliser des phrases **courtes et simples**.
- Proposer des choix **raisonnables** avec des résultats positifs.
- Faire preuve de **respect**.
- Tenir compte de la communication **verbale, non verbale** et **paraverbale**.
- Demander de l'aide en cas de danger **immédiat**.

L: LEARNING

Rebuilding trust, dignity, and understanding

L : L'APPRENTISSAGE

Rétablir la confiance, la dignité et la compréhension

L: LEARNING

L : L'APPRENTISSAGE

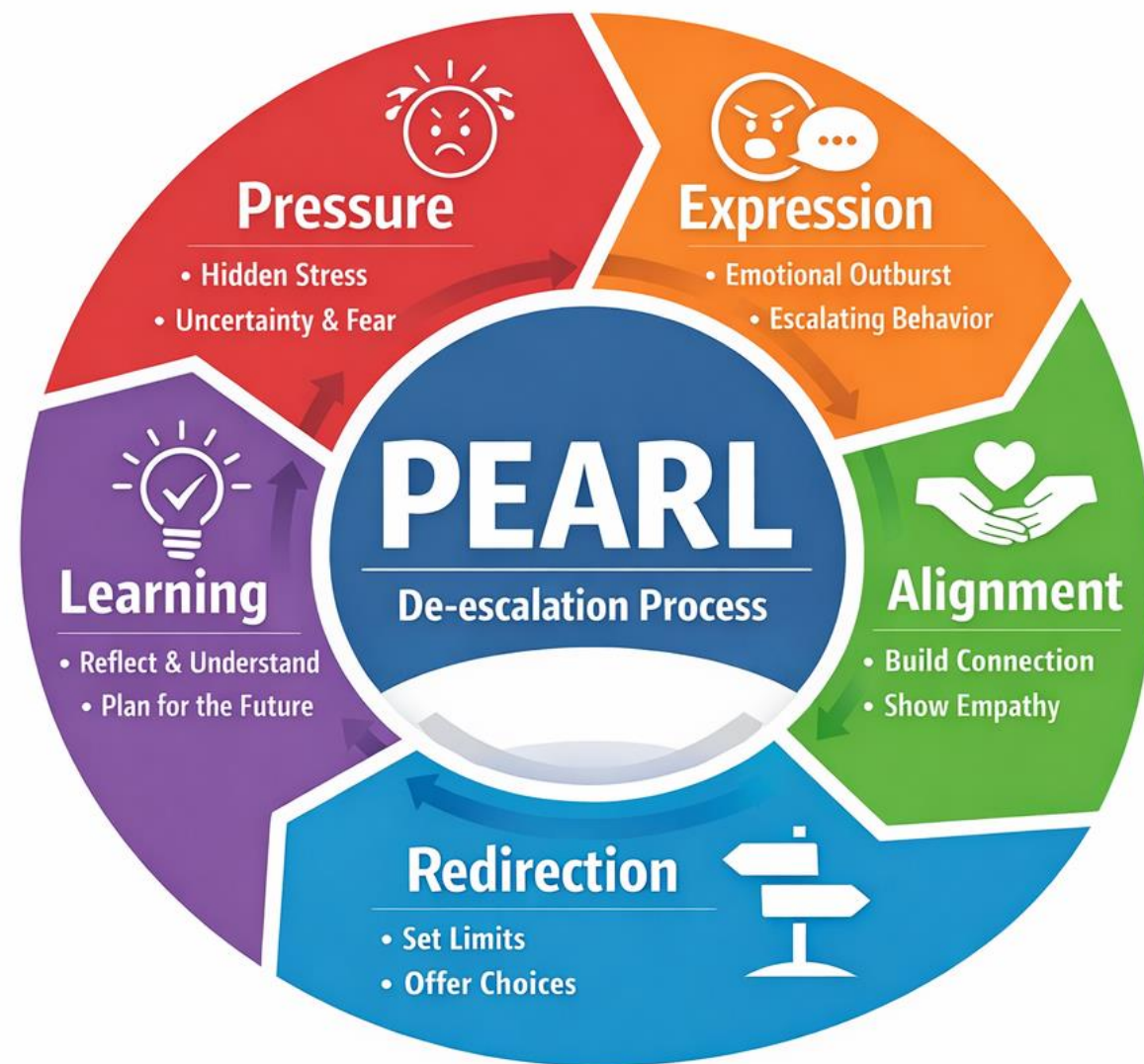
Repair is part of safety, not extra kindness.

- Support the person **in the present**
- **Don't rush** until they're ready to talk
- Understand **triggers**
- Uncover **what** happened, and **when**
- Identify what helped, do not help
- Plan to **prevent** escalation from happening again

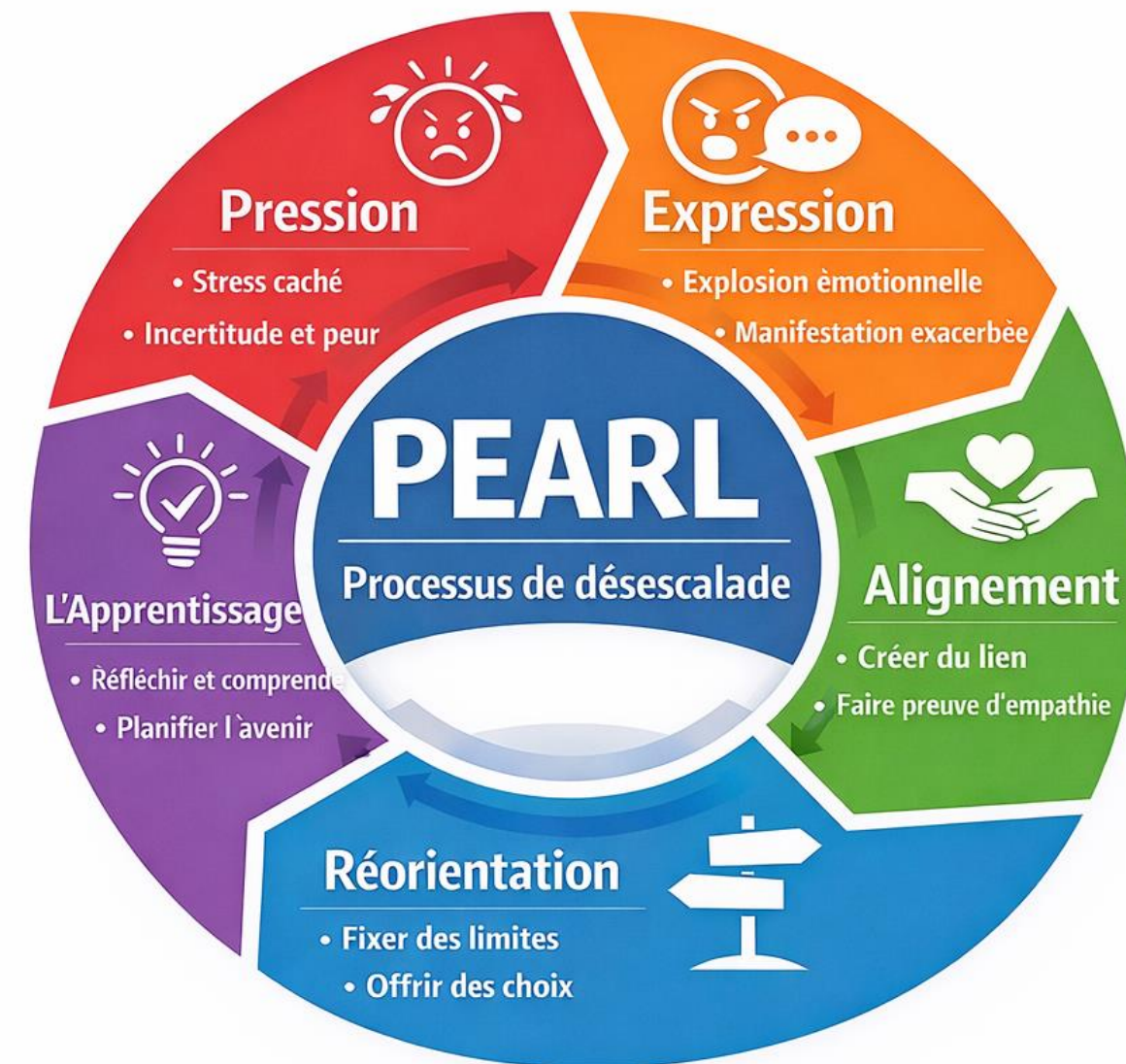
La réparation fait partie de la sécurité, ce n'est pas une gentillesse supplémentaire.

- Soutenir la personne **dans le moment présent.**
- **Ne pas précipiter** les choses avant qu'elle soit prête à parler.
- Comprendre **les déclencheurs.**
- Découvrir **ce qui s'est passé, et à quel moment.**
- Identifier ce qui a aidé et ce qui n'a pas aidé.
- Planifier pour **prévenir** une nouvelle escalade.

The PEARL Arc



L'arc PEARL



Principles of Trauma-Informed Care

- **Safety**
- **Peer Support**
- **Trustworthiness and Transparency**
- **Collaboration and Mutuality**
- **Cultural, Historical, & Gender Issues**
- **Empowerment, Voice and Choice**

Principes des soins tenant compte des traumatismes

- **Sécurité**
- **Soutien par les pairs**
- **Fiabilité et transparence**
- **Collaboration et réciprocité**
- **Considérations culturelles, historiques et liées au genre**
- **Autonomisation, expression et choix**

SAMHSA (2024).

Approches et programmes tenant compte des

Empathy and Structure must coexist

Core Logic of Nonviolent De-escalation

- **Care**
 - **Respect, Dignity, Person-centred**
- **Clarity**
 - **Ask, don't assume, Active listening, Remain non-judgmental**
- **Boundaries**
 - **Set limits with positive outcomes**

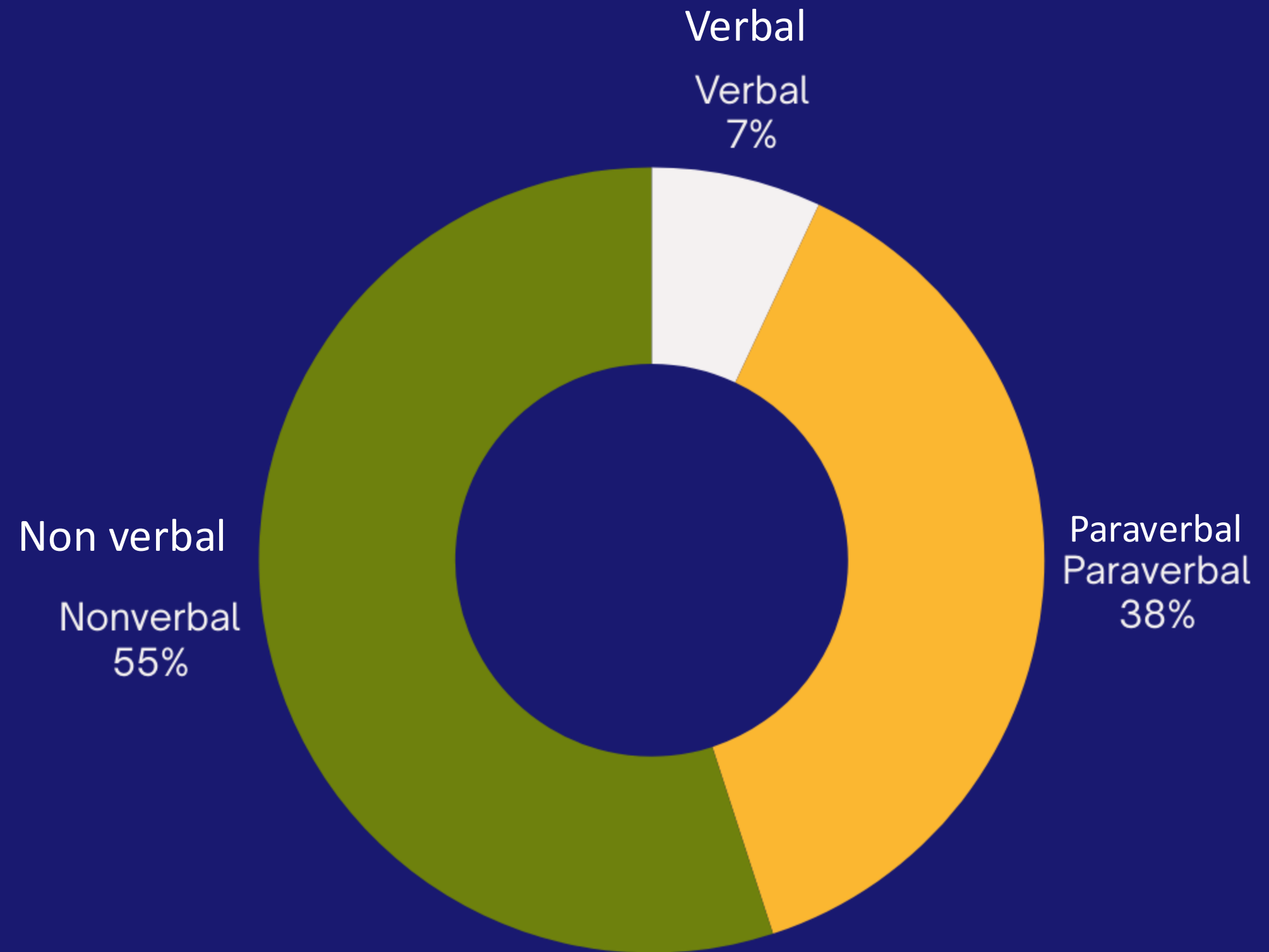
L'empathie et la structure doivent coexister

Logique fondamentale de la désescalade non violente

- **Soin**
 - **Respect, dignité, approche centrée sur la personne**
- **Clarté**
 - **Poser des questions, ne pas présumer; écouter activement; ne pas porter de jugement**
- **Limites**
 - **Fixer des limites avec des résultats positifs**

Mehrabian 7-38-55 Rule

Règle des 7- 38-55 de Mehrabian



Practical Micro-Skills

Microcompétences pratiques

01

Verbal

- Clear, concise, simple words
- Acknowledge their feelings
- Ask open questions

Verbal

- Utiliser des mots clairs, concis et simples
- Reconnaître les émotions de la personne
- Poser des questions ouvertes.

02

Paraverbal

- Caring and supportive tones
- Keep the volume appropriate
- Speed

Paraverbal

- Adopter un ton bienveillant et soutenant.
- Maintenir un volume approprié.
- Ajuster le débit de la parole

03

Non-Verbal

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

Non verbal

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

Self-Regulation in a Crisis Moment

- **Ask for help**
- **Breathe**
- **Observe**
- **Use grounding**
- **Think, then say**



L'autorégulation en situation de crise

- **Demander de l'aide**
- **Respirer**
- **Observer**
- **S'ancrer dans le moment présent**
- **Penser avant de parler**

**High-emotion
communication is
not a failure.**

**Une communication
riche en émotions
n'est pas un échec.**



Thank you!

Merci!

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

N'hésitez pas à nous contacter ou à envoyer vos questions à cong.chen@halifax.ca

