

L'intervention en situation de crise

(Beaumont et Sanfançon, 2006)

❖ Les habiletés à développer pour réussir une intervention en cas de crise :

L'empathie

La chaleur humaine

L'authenticité

❖ Les cinq phases du processus de crise :

PHASE 1 : L'APPARITION → *manifestations d'anxiété*

PHASE 2 : LE DÉVELOPPEMENT → *agitation et escalade*

PHASE 3 : LA DÉSORGANISATION

PHASE 4 : LA DÉCOMPRESSION

PHASE 5 : LA RÉCUPÉRATION

PHASE 1 : L'APPARITION → *manifestations d'anxiété*

. Reconnaître

On constate un changement de comportement manifesté par une dépense d'énergie incontrôlée.

On repère les signes extérieurs indiquant que l'enfant vit une situation anxiogène.

. Intervenir

Aborder l'élève respectueusement pour connaître ce qui l'irrite.

Démontrer que l'on comprend son mal être et que cela nous inquiète.

Faire verbaliser l'élève et demeurer attentif à son récit.

Pratiquer l'écoute active en reformulant ses propos.

PHASE 2 : LE DÉVELOPPEMENT → *agitation et escalade*

. Reconnaître

On constate une accélération du rythme des interactions.

On repère les signes extérieurs de perte de contrôle.

. Intervenir

Réitérer les demandes avec de courtes phrases.

Offrir notre aide tout en restant exigeant.

Eviter de culpabiliser l'élève ou d'insister sur son agressivité.

Expliquer pourquoi ce comportement est inacceptable.

PHASE 3 : LA DÉSORGANISATION

. Reconnaître

On constate un état de panique, une décharge importante d'agressivité physique ou verbale.

On repère les signes extérieurs de la désorganisation et de la perte de contrôle.

. Intervenir

Conserver une certaine distance physique, ne pas quitter l'élève des yeux et ne pas lui tourner le dos.

Éloigner les autres et écarter les objets potentiellement dangereux.

Contenir l'élève s'il se met en danger ou s'il met en danger les autres.

Rassurer et apaiser le groupe classe.

PHASE 4 : LA DÉCOMPRESSION

. Reconnaître

On constate un relâchement des tensions, parole plus cohérente, retour progressif au calme.

On repère les signes extérieurs nous indiquant que l'enfant reprend le contrôle de son comportement.

. Intervenir

Donner le temps à l'élève de retrouver son calme.

Attendre que chacun ait retrouvé son calme avant d'entreprendre une discussion.

Donner éventuellement une tâche simple à effectuer sans toutefois l'exiger.

Donner éventuellement la possibilité de remettre le local en ordre.

PHASE 5 : LA RÉCUPÉRATION → *décrire, exprimer, évaluer, réparer, assumer*

C'est un moment déterminant dans le processus d'intervention car l'enfant est capable de porter un regard critique sur son comportement.

Avoir un entretien avec l'élève est indispensable.

Une fiche d'analyse de la crise peut permettre de prendre du recul et d'analyser la situation.