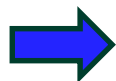


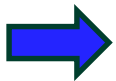
COMMENT SE COMPORTER EN CAS DE CRISE

Laurence Thomas – Chargée de mission inclusion et vie scolaire

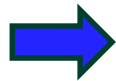
Pour réagir au mieux en cas de crise



comprendre ce qu'est une crise



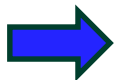
reconnaître les **différentes phases** d'une crise



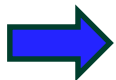
avoir **anticiper** les réponses à apporter au moment où elle se produit :
« **protocole de crise** »

Le but de l'intervention

Ramener l'élève à un **état plus « adapté »**



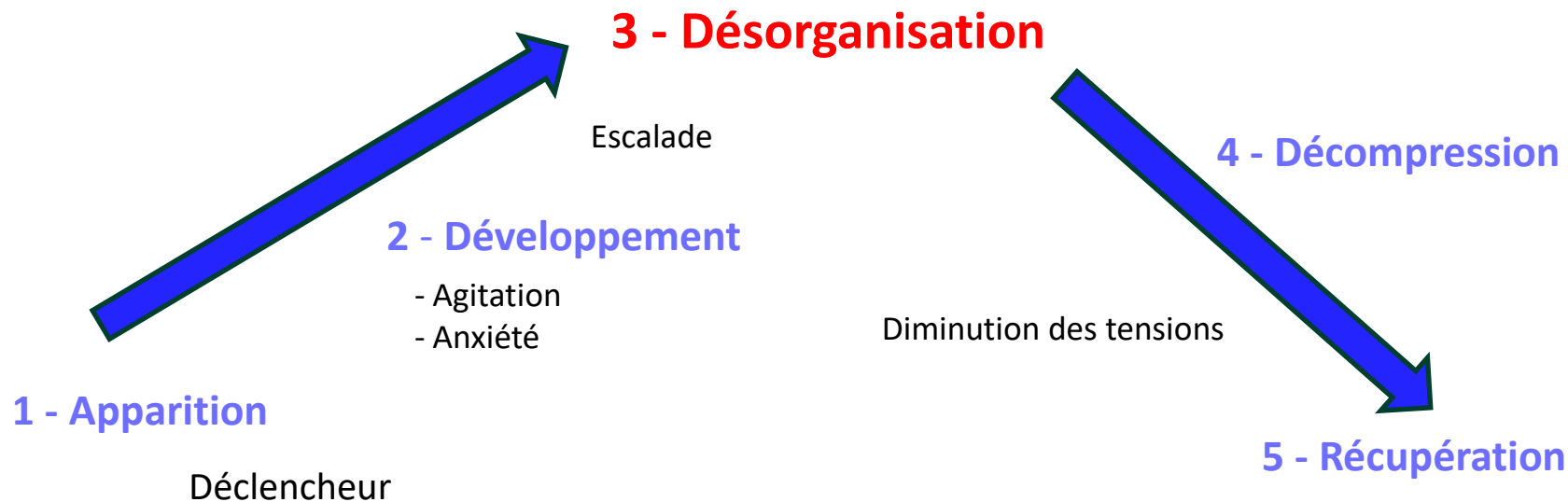
Agir pour **freiner l'escalade** de l'agressivité et de la violence



Montrer à l'élève qu'on est là pour **l'aider à développer** des habiletés pour surmonter ses moments

Les 5 phases du processus de crise

Claire Beaumont, Camil Sanfaçon



Phase 1 : l'apparition

Les signes visibles	Attitude à adopter
L'élève s'agite physiquement, fait du bruit, parle fort et plus rapidement, malmène le matériel, se fait remarquer, utilise des paroles blessantes... Il a une dépense d'énergie «non contrôlée».	-- Abaisser le ton de la voix, ralentir la cadence, éviter les gestes brusques... - Amener l'élève à verbaliser la source de sa frustration - être respectueux et le questionner : j'ai l'impression que ça ne va pas / qu'est ce qui te dérange ? Tu n'as pas l'air bien... - Ecoute empathique : reformuler les propos de l'élève : si j'ai bien compris, tu te sens mal parce que... / je comprends que tu sois déçu.... - Respecter l'espace personnel de l'élève : ne pas être trop près (cela pourrait provoquer une réaction de défense) mais tout en restant près de lui pour pouvoir l'aider. Se placer à l'angle, à au moins une longueur de pas de l'élève (plus de sécurité sans empiéter l'espace de l'élève). Eviter le face à face ou d'épaule à épaule qui peuvent être ressenti comme menaçant.



Important de **distinguer**



Comprendre ce que ressent l'élève
ne **signifie pas excuser** son attitude.

Attitude empathique



Faire baisser la tension



Consolider la relation



Permet à l'élève de mieux accepter les
futures sanctions si la situation se dégrade

ETAPE CRUCIALE

Influencer le comportement de l'élève et **éviter** l'escalade

Phase 2 : le développement

Les signes visibles	Attitude à adopter
L'élève est de plus en plus agité. Il est moins rationnel dans ses propos. Il entre en confrontation. Il peut remettre en question la tâche demandée. Il commence à perdre le contrôle. Il peut y avoir des pleurs, des cris, des menaces, des insultes, du bris de matériel	- Sécuriser : repérer/modifier la disposition des élèves, gérer le matériel susceptible d'être projeté. Mettre/relancer les autres élèves en activité. - Répondre de façon rationnelle. Tenir des propos empathiques en étant congruent - Offrir votre aide tout en maintenant votre exigence/expliquer pourquoi ces comportements sont inacceptables sans le culpabiliser ou sans insister sur son agressivité : je comprends que tu ne sois pas bien, mais il faut que tu trouves un autre moyen de le montrer. Tu ne peux pas faire ça dans la classe. Tu te rappelles on en a déjà parlé ensemble. Faire référence à des aides, à des outils, à des discussions post-crise... - Renvoyer à l'élève une image de son comportement. Il doit être conscient qu'il demeure responsable de ses actes et qu'il en subira les conséquences : tu le sais bien car tu es intelligent, si tu ne parviens pas à te calmer, après il faudra réparer ce que tu as fait, et tu vas le regretter. Je sais que ce n'est pas facile pour toi, que tu es très énervé. Je suis là pour t'aider à te calmer. Mais il faut que toi tu le veuilles et que tu fasses des efforts. Ensemble on peut y arriver.

Phase 2 : le développement

Etre au **clair** avec ses **propres ressentis** :

- ➡ - remise en cause de son autorité
- ➡ - injustice
- ➡ - ...



L'élève ne s'en prend pas à **VOUS** en tant que personne

➡ **Ne pas rentrer dans une lutte de pouvoir** où chacun cherche à ne pas **perdre la face**.

Objectif ➡ chercher une **solution** qui corresponde aux **besoins de chacun**.

Phase 3 : La désorganisation

Les signes visibles	Attitude à adopter
L'élève devient hors de contrôle. Il y a risque pour la sécurité des élèves et la vôtre. Décharge importante d'agressivité physique ou verbale : lance des objets, frappe, mord, insulte, menace, s'automutile, bouscule ses pairs, renverse les meubles... « Le sommet », « l'apogée » de la crise – (Walker, Coli, Ramsey -1995)	- Assurer la sécurité des autres élèves et du personnel de l'établissement : demander à l'élève de quitter la classe, ou aux autres élèves si l'élève refuse, demander à un élève d'aller chercher un autre adulte.... Cf le protocole de crise en différents lieux - Une fois l'action prévue par le protocole mise en place, demandez de nouveau à l'élève d'essayer de se calmer. Lui laisser un délai de quelques minutes.

La contenance physique



Garder le contrôle de sa propre émotion



Agir en fonction de ce que l'on est



- Le taux d'adrénaline augmente, les **capacités physiques sont augmentées**. Ne pas **sous-estimer** la force physique.
- L'élève « défend son territoire » : tout contact physique risque **d'aggraver la situation**. Dans certains cas, la contenance physique peut **aider à calmer** l'élève.

Si nécessité :
intervention physique
NON abusive



- **CALME** et **RIGUEUR**
- **Annoncer** que vous allez vous **approcher** de lui mais qu'il a toujours le **choix** de vous suivre
- **L'entourer** en lui **immobilisant** les bras

A N'UTILISER QU'EN DERNIER RECOURS

Phase 4 : la décompression

Les signes visibles	Attitude à adopter
Le pic d'agressivité est passé. Baisse de l'intensité. L'élève reprend le contrôle progressivement : fatigue physique et morale, tête basse, regard fuyant, peur des conséquences, propos dépressifs, pleurs, tristesse, expression de découragement, mutisme, propos plus cohérents.	- Isoler l'élève dans un endroit sécurisé et sécuritaire - Lui laisser le temps de retrouver son calme - Attendre que chacun ait retrouvé son calme avant d'entreprendre une discussion En fonction de l'élève, et de votre ressenti : - Proposer une activité sans l'exiger - Lui proposer d'exprimer par écrit/dessin ce qu'il a envie de dire - Ranger le désordre qu'il a créé

Phase 5 : la récupération

Phase CAPITALE



Retour sur la situation

Offrir à l'élève la
possibilité de



« **réparer** » le tort causé **+** être **aidé** pour **prévenir** une récidence

Revoir le déroulement de la crise avec l'élève



- **Verbaliser** à l'élève les **différentes étapes** de la crise
- L'amener à essayer d'**identifier** ce qui a **aggravé** ou **découragé** l'escalade

Convenir avec l'élève d'un plan d'action en cas de nouvelle désorganisation

Appliquer les **sanctions** prévues en les réexpliquant à l'élève



réparation si tort causé à autrui

La réparation



On reconnaît que l'élève a **droit à l'erreur** **MAIS il doit profiter** de cette occasion pour **prendre conscience de ses responsabilités**

Objectif



Fortifier l'élève et le **motiver** à trouver des solutions qui peuvent l'aider à adopter les comportements correspondant le mieux à ce qu'il veut réellement (Gossen, 1997).

Permettre à l'élève de planifier sa réparation



STIMULE



- son **besoin de réussite**
- ce qui lui permet de **mieux contrôler** son propre comportement
- l'amélioration de son **estime de soi**

Retour sur la situation avec les élèves témoins

Chaque élève a sa propre interprétation selon :

- son lien avec l'élève concerné
- sa situation dans la classe

Différentes émotions : peur, angoisse, ambivalence

Discuter avec le groupe de la situation en dehors de la présence de l'élève concerné

- **Préparer** les élèves : attitude sécurisante et de soutien envers tous les élèves y compris le concerné
- **Expliquer** ce qui s'est passé, souligner la **détresse** de leur camarade
- **Se servir de cette expérience** pour montrer qu'il vaut mieux **exprimer** ses sentiments au lieu de les garder pour soi et que cela explose
- **Inviter** les élèves à **exprimer et partager** leur ressenti

Présence possible de la psychologue EN, d'une infirmière scolaire, d'un éducateur...

Retour aux parents

- ➡ **Rédiger un « rapport d'intervention »** avant d'échanger avec les parents : analyser les faits, avoir une base sur laquelle s'appuyer.
- ➡ **Ne pas oublier** que les parents **souffrent** aussi de cette situation.
- ➡ **Associer** les parents à la démarche dès le protocole de crise

Soutien au personnel

- Emotions fortes vécues** ➡ échanger en équipe, aide extérieure : important pour **sécuriser** et **aider à gérer** une éventuelle **future crise**.