

Identifier les cinq phases du processus de crise pour mieux intervenir

APPARITION

DÉVELOPPEMENT

DÉSORGANISATION

DÉCOMPRESSIION

RÉCUPÉRATION

RASSURER - ACCOMPAGNER

AIDER - ADAPTER - EXIGER

PROTEGER-CONTENIR-ALERER

RASSURER-ACCOMPAGNER

S'EXPRIMER-ANALYSER-REPARER

PHASE 1: L'APPARITION ⇒ *Manifestations d'anxiété*

Reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ On constate une accélération du rythme des interactions. ➤ On repère les signes extérieurs de perte de contrôle.
Intervenir	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ⇒ *Agressivité et perte de contrôle*

Reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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. ➤ Sécuriser 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 DÉCOMPRESSIION ⇒ *Retour progressif du contrôle de soi*

Reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 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 ⇒ *Analyse des faits liés à la situation de crise*

Reconnaître	<ul style="list-style-type: none"> ➤ C'est un moment déterminant dans le processus d'intervention car l'enfant est capable de porter un regard critique sur son comportement.
Intervenir	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Avoir un entretien avec l'élève est indispensable pour décrire, exprimer, évaluer, réparer, assumer les conséquences de la situation de crise (ne pas questionner le pourquoi de la crise) ➤ Une fiche d'analyse de la crise peut permettre de prendre du recul et d'analyser la situation.

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC L'ÉLÈVE APRÈS LA CRISE

1. S'assurer que l'élève est disposé à discuter.

2. Éviter de moraliser, de faire des reproches ou de chercher des explications. Pour l'instant, permettre simplement à l'élève de raconter les événements. Lui demander, par exemple : « Que s'est-il passé ? » ou « Comment as-tu réagi ? »



3. Inciter l'élève à employer le « je » lorsqu'il parle et faire de même, par exemple : « j'ai paniqué... »

4. Demander à l'élève de déterminer les sentiments qu'il a éprouvés juste avant la crise, pendant la crise et après.

5. Amener l'élève à exprimer les buts qu'il espérait atteindre en adoptant ce comportement.

6. Demander à l'élève comment il perçoit ce qu'ont vécu les autres élèves pendant la crise et comment il estime qu'ils ont pu se sentir.

7. Chercher avec l'élève d'autres moyens d'atteindre ses buts dont il pourrait se servir la prochaine fois.

8. Prévoir avec l'élève des moyens pour éviter une prochaine désorganisation.

9. Discuter avec l'élève des dispositions à prendre pour réparer les dégâts causés et rétablir la situation auprès des autres.

10. Annoncer les conséquences prévues pour ce type de comportement inacceptable (les appliquer même si l'élève supplie de ne pas le faire ou s'il exprime des craintes à ce propos).

11. Prévoir les suites à donner à cette rencontre (rencontre avec les parents, suspension, retour de l'élève en classe, étude de cas).

12. Remercier l'élève de sa collaboration et de son implication lors de l'entretien.

Source : selon Sanfaçon (2002)