

## Identifier les cinq phases du processus de crise pour mieux intervenir



### PHASE 2-3 : L'ACTIVATION/L'AGITATION - Manifestations d'anxiété

|             |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaître | On constate un changement de comportement manifesté par une dépense d'énergie incontrôlée.<br>On repère les signes extérieurs indiquant que l'enfant vit une situation anxiogène.                                                                             |
| Intervenir  | Aborder l'élève respectueusement pour connaître ce qui l'irrite.<br>Démontrer que l'on comprend son mal-être et que cela nous inquiète.<br>Faire verbaliser l'élève et demeurer attentif à son récit.<br>Pratiquer l'écoute active en reformulant ses propos. |

### PHASE 4 : L'ACCELERATION - Agitation et accélération

|             |                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaître | On constate une accélération du rythme des interactions.<br>On repère les signes extérieurs de perte de contrôle.                                                                                                          |
| Intervenir  | Réitérer les demandes avec de courtes phrases.<br>Offrir notre aide tout en restant exigeant.<br>Eviter de culpabiliser l'élève ou d'insister sur son agressivité.<br>Expliquer pourquoi ce comportement est inacceptable. |

### PHASE 5 : LE POINT CULMINANT – Expression(s) comportementales et perte de contrôle

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaître | On constate un état de panique, une décharge importante d'agressivité physique ou verbale.<br>On repère les signes extérieurs de la désorganisation et de la perte de contrôle.                                                                                                                      |
| Intervenir  | Conservé une certaine distance physique, ne pas quitter l'élève des yeux et ne pas lui tourner le dos.<br>Éloigner les autres et écarter les objets potentiellement dangereux.<br>Sécuriser l'élève s'il se met en danger ou s'il met en danger les autres.<br>Rassurer et apaiser le groupe classe. |

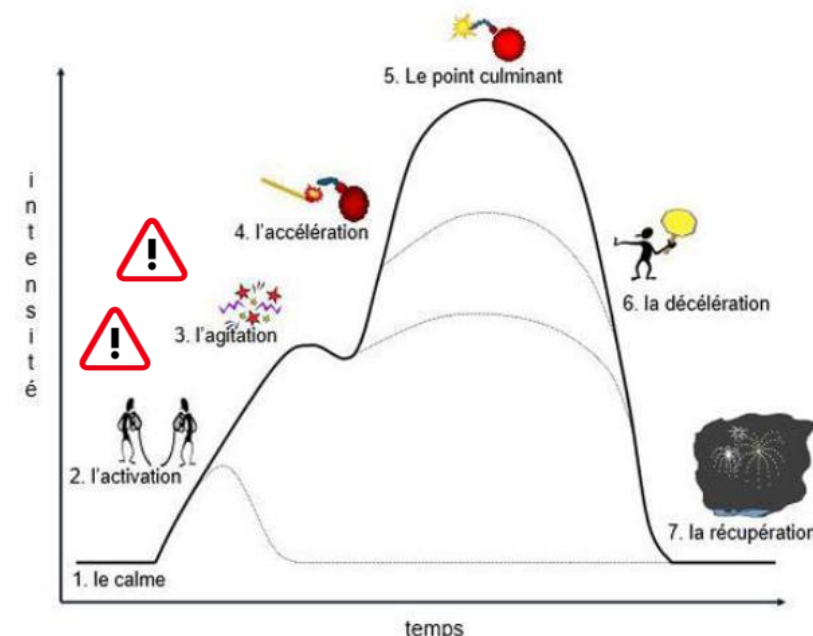
### PHASE 6 : LA DÉCELERATION - Retour progressif du contrôle de soi

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaître | On constate un relâchement des tensions, parole plus cohérente, retour progressif au calme.<br>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.<br>Attendre que chacun ait retrouvé son calme avant d'entreprendre une discussion.<br>Donner éventuellement une tâche simple à effectuer sans toutefois l'exiger.<br>Donner éventuellement la possibilité de remettre le local en ordre. |

### PHASE 7 : LA RÉCUPÉRATION - Analyse des faits liés à la situation de crise

|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reconnaître | C'est un moment déterminant dans le processus d'intervention car l'enfant est capable de porter un regard critique sur son comportement.                                                                                                                                                     |
| Intervenir  | 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)<br>Une fiche d'analyse de la crise peut permettre de prendre du recul et d'analyser la situation. |

## Schéma de la crise



Commission scolaire de Montréal, Canada

Les phases du passage à l'acte

Source : P. Georges, P. Chartrand, R. Tozzi et D. Martin, « La gestion des comportements agressifs : mieux prévenir pour mieux intervenir. Guide de formation », Service des ressources éducatives, Secteur de l'adaptation scolaire, Commission scolaire de Montréal, mai 2004.

Quand l'élève ne parvient plus à maintenir un équilibre entre ses besoins et les contraintes du milieu, il peut en venir à un comportement inadapté envers lui-même ou les autres.

Dans certains cas, il peut ne plus avoir la possibilité de s'exprimer avec des mots et en venir à des paroles, des gestes agressifs voire à la fuite. Il ne répond plus à l'échange verbal.



Point de vigilance, activation de levier(s) pour éviter la phase 5.

## CONDUITE A TENIR EN SITUATION DE CRISE

### À faire

- Appeler ou faire appeler les parents
- Rester le plus calme possible (car la violence provoquera de la violence) : pas ou peu de paroles, garder une distance hors « espace privé » (environ 1m).
- Différer vos remarques afin de revenir sur les transgressions de l'élève quand il sera en capacité d'écouter.
- Si l'élève essaye de se blesser ou de blesser les autres, à ce moment-là l'immobilisation ( geste réflexe de protection) est une mesure de protection qu'il faudra consigner par écrit.
- Si l'élève détient un objet dangereux lui demander de le déposer en lui proposant un faux-choix: déposer sur ton bureau ou sur mon bureau par exemple.

### À dire

- Je suis là, tu n'es pas seul
- Je vois que tu es en colère
- As-tu besoin d'aide ?
- Ta colère ne m'effraie pas
- Je suis là pour te protéger et tu le sais
- Je ne serai pas un bon enseignant si je te laissais faire cela
- Sens ton cœur comme il bat fort
- Souffle comme si tu gonflais un ballon.

Attitude vis-à-vis de  
l'enfant

Attitude vis-à-vis de la  
classe

### L'enfant en crise

Le but est d'apaiser, d'accompagner cet apaisement (dans tous les cas, ne jamais rester seul)

Les mots – Parler peu : parfois il est préférable de se taire.

### À faire ...

- ... par l'enseignant ou un autre adulte en capacité si l'enseignant est trop affecté:
- Rassurer les élèves quant à la capacité de l'école à gérer la situation
  - Leur permettre de mettre des mots, sans stigmatiser la personne, mais en parlant des faits, du comment plus que du pourquoi.
  - Décharger le stress par une activité propice (jeux collectifs en cours de récréation, activité calme (ex. mandala)).

Si l'élève sort de l'école, appeler la police - 17.

Si l'élève est blessé ou présente un risque vital, appeler le SAMU – 15.

### Gestion de la situation

|                                         | Présence d'un adulte supplémentaire dans la classe ( ATSEM, AESH,...)                                                                                                                        | Absence d'un adulte supplémentaire dans la classe ( ATSEM, AESH,...)                                                                                   |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| L'élève peut sortir de la classe        | Un adulte suit l'élève en crise (couloir, salle de répit). L'autre adulte reste avec les élèves et prévient la direction ou un enseignant le plus proche de la classe.                       | Faire aller chercher un adulte désigné à l'avance par les élèves puis sortir avec l'élève en crise                                                     |
| L'élève ne peut pas sortir de la classe | Un adulte reste avec l'élève et l'autre fait sortir les autres élèves dans la cour ou dans une salle libre et prévient au passage la direction ou un enseignant le plus proche de la classe. | Faire aller chercher un adulte désigné à l'avance par les élèves puis faire sortir les autres élèves dans le couloir, la cour ou dans une salle libre. |

### Vigilance:

- Ne pas chercher à immobiliser physiquement l'élève.
- Ne pas revenir sur l'élément déclencheur ou sur tout ce qui peut froisser l'élève.
- Ne pas théâtraliser la situation: reprendre le déroulement habituel de la journée pour les autres élèves.
- Ne pas renforcer par son attitude ou ses paroles l'émotion ressentie.
- Ne pas dire « toujours », « encore », « jamais » qui sont des mots qui figent le comportement de l'élève.