



Mieux intervenir en cas de crise

JÉA - 25 novembre 2022
Barbra Deskin, consultante

Ordre du jour

- Les 4 niveaux de crise
- Les 4 approches du personnel
- L'expérience intégrée
- La communication



Activité d'introduction

Réfléchissez à une situation dans laquelle vous vous êtes senti en détresse ou provoqué par le comportement de quelqu'un au travail (ex.: un enfant, un parent, un collègue, etc.).

- Quels ont été les premiers signes que quelque chose n'allait pas bien?
- Comment avez-vous réagi aux comportements? Qu'avez-vous fait?



Croyances de base

1. **SOINS**: Garder intact la dignité, assurer le respect et démontrer l'empathie.
2. **BIENVEILLANCE**: Préservation du bien-être émotionnel et physique.
3. **SÛRETÉ**: Prévenir les risques et les blessures.
4. **SÉCURITÉ**: Assurer des relations harmonieuses et collaboratives.

Tout **comportement** est une forme
de **communication**.

Les 4 niveaux d'une crise

Anxiété

L'anxiété dénote un changement dans le comportement habituel.

Quelques exemples:

- Faire des cent pas
- Se ronger les ongles
- Soupirer
- Serrer les poings

Comportement défensif

Se protéger contre une provocation réelle ou perçue.

Quelques exemples:

- Crier
- Refuser
- Défier ou contester

Comportement à risque

Comportement qui présente un risque imminent ou immédiat pour soi ou les autres. La personne peut présenter un risque physique, de manière impulsive ou délibérée.

Quelques exemples:

- Frapper
- Donner des coups de pied
- Mordre
- Lancer des objets

Réduction de la tension

Diminution de l'énergie physique et émotionnelle. La personne commence à se calmer, son énergie diminue. Cela peut se produire après n'importe quel niveau de crise.

Quelques exemples:

- Le retour du teint normal de la peau
- La fatigue
- Pleurer
- L'embarras

Étude de cas

Une mère arrive à la garderie afin de discuter avec l'éducatrice avant de partir avec son fils. En attendant, elle fait des cents pas et joue sans cesse avec son cellulaire. Lorsque l'éducatrice se libère, la mère parle rapidement de son inquiétude par rapport au comportement d'un autre enfant à la garderie qui taquine son enfant. Son ton se lève et elle devient de plus en plus intense lorsqu'elle parle. Enfin, elle dit: "Qu'allez-vous faire pour régler ce problème? Je veux que vous trouviez une solution tout de suite, sinon je retire mon enfant de votre programme!"

Étude de cas - vos réponses

- Quels comportements observez-vous?
- Quel(s) niveau(x) de crise s'agit-il?

Votre **approche** change **tout**.

Les 4 attitudes et approches du personnel

Approche de soutien

Une intervention précoce est essentielle pour éviter que la situation ne s'intensifie.

Lorsque vous voyez quelqu'un qui démontre des comportements du niveau de l'anxiété, vous devez adopter une approche de soutien, ou empathique, sans porter de jugement.

Que pouvez-vous faire ou dire lorsque quelqu'un est dans un état d'anxiété?

- “Est-ce que tout va bien?”
- “Comment puis-je t'aider?”

Approche directive

Face à quelqu'un qui manifeste des comportements défensifs, vous devez adopter une approche directive pour éviter que sa détresse ne s'amplifie. Adopter une approche directive signifie qu'il faut fournir une directive ou des consignes claires.

Que pouvez-vous faire ou dire lorsque quelqu'un démontre des comportements défensifs?

- Offrir des choix simples et raisonnables
- Établir des limites

Interventions de sécurité

Lorsque vous intervenez auprès de quelqu'un qui présente un comportement à risque, l'approche recommandée consiste à utiliser des interventions de sécurité. Ces interventions sont classées en deux groupes: restrictives et non restrictives.

Voici quelques exemples:

- Retirer des objets dangereux
- Éloigner la personne en détresse ou éloigner les autres
- Demander de l'aide

Relation thérapeutique

L'approche recommandée lorsqu'une personne démontre une réduction de la tension est la relation thérapeutique, qui consiste à rétablir la relation. Assurez-vous de répondre à tous les besoins physiques et émotionnels qui résultent de la crise.

L'objectif en tout temps est d'aider la personne à atteindre la réduction de la tension.

Que pouvez-vous faire ou dire lorsque quelqu'un s'est rendu à cette étape?

- Donner de l'eau à boire
- Offrir une place tranquille pour se détendre
- Écouter

Retournons à notre étude de cas

- Quel approche utiliserez-vous?
- Que diriez-vous? Que feriez-vous?

L'expérience intégrée

Expérience intégrée

Le comportement d'une personne influence celui des autres.

En étant conscient de vos propres attitudes et perceptions et en gardant le contrôle de votre propre comportement, vous augmentez la probabilité d'une intervention réussie.

Différence entre le cerveau émotionnel et le cerveau rationnel.

Facteurs déclencheurs

Quels sont les facteurs qui peuvent influencer les comportements?

Détachement rationnel

Que pouvons-nous faire pour ne pas réagir de manière personnelle aux comportements et aux attitudes des autres?

Compétences de communication

Formes de communication

- Verbale
- Paraverbale
- Non verbale

Communication verbale

- Court, simple, clair
- Respectueux
- Formulé positivement

Communication paraverbale

- Utilisez un ton bienveillant et positif
- Maintenez le volume adapté à la situation
- Transmettez votre message à un rythme adapté à la personne

Communication non verbale

- L'espace personnel
- Le langage corporel
- La communication par le toucher
- L'écoute avec empathie

Écoute avec empathie

- Ne portez pas jugement
- Accordez toute votre attention
- Écoutez les faits et les sentiments
- Laissez du temps pour le silence et la réflexion
- Paraphrasez ce que vous comprenez

Établissement des limites

- **Respectueux** - Formulez les limites de manière positive en utilisant efficacement les compétences non verbales, verbales et paraverbales.
- **Simple** - Limitez le nombre de mots que vous utilisez. Soyez clair et concis.
- **Raisonnables** - Liez les attentes à la situation de la personne et à son niveau de capacité. Assurez-vous que les choix que vous proposez sont réalistes.

Façons d'établir les limites

- Interrompre et rediriger - “Charles, tu cries. Parle lentement et calmement.”
- Quand / alors - “Charles, quand tu baisse le ton, alors je pourrai répondre à tes questions.”
- Choix de sécurité - “Charles, veux-tu en parler maintenant ou plus tard en privé?”

Activité : Établissement des limites

1. Quels sont quelques demandes typiques que vous faites pendant une journée scolaire?
 2. Choisissez une ou plusieurs demandes typiques puis discutez des choix raisonnables que vous pouvez offrir en utilisant l'établissement des limites.
-

Questions?



Merci!

Contactez-nous!

Courriel: bdeskin@cpfpp.ab.ca

Site web: <https://cpfpp.ab.ca/>

Courriel: consortium@cpfpp.ab.ca

Twitter: @CPFPP

Une partie du contenu de cet atelier parvient
du Crisis Prevention Institute:
<https://www.crisisprevention.com/>