|  |
| --- |
| **PROTOCOLE D'INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE** |

**1 - Déterminer quelles personnes doivent agir comme soutien lors d'éventuelles situations de crise**

Régulièrement présentes à l'école, ces personnes possèdent de bonnes habiletés en relation d'aide (professionnels, éducateurs, membres de la direction ou enseignants). Ces personnes sont réparties dans un horaire selon leur disponibilité; on doit prévoir des remplaçants en cas d'absence. Ces personnes peuvent venir soutenir l'intervenant qui en fait la demande, l'élève en difficulté ou le groupe témoin.

**2 - Choisir un "nom de code" (par exemple "code vert", "code 50"...)**

L'intervenant donne calmement l'alerte en se servant du nom de code ou en envoyant un élève-facteur. La personne disponible est ainsi avertit rapidement.

**3 - Choisir un local**

Convenir d'un lieu où l'on peut escorter l'élève afin qu'il se calme et reprenne son contrôle avec l'aide de l'adulte.

**4 - Déterminer le moment où l'on doit informer les parents et qui doit le faire**

La personne qui informe les parents peut être celle qui vient appuyer l'intervenant; elle peut aussi le faire plus tard dans le processus.

**5 - Prendre le temps d'analyser le déroulement des évènements**

Faire un retour sur la crise avec l'élève dans une perspective de responsabilisation et de prévention.

**6 - Prévoir un retour sur les évènements avec les élèves témoins de la situation**

Répondre à leurs questions et leur permettre d'exprimer leurs émotions.

**7 - Rencontrer les personnes qui ont du intervenir**

Faire un retour sur la crise avec l'intervenant pour lui permettre d'évacuer l'émotivité vécue et prévoir les suites à donner.

**8 - Informer les autres intervenants si nécessaire**

Leur faire part de la suite des évènements afin qu'il y ait cohérence dans les moyens d'action.

**9 - Prévoir les conséquences et le suivi**

Assurer la suite des actions à poser.

**10 - Évaluer périodiquement le protocole d'intervention en situation de crise**

S'assurer de la disponibilité des personnes désignées sur l'horaire d'urgence, prévoir les remplacements en cas d'absence et ajuster le protocole aux nouvelles réalités de l'école.

|  |
| --- |
| **L'INTERVENTION EN SITUATION DE CRISE** |

**Les objectifs :**

* Reconnaître les signes précurseurs d'une crise et savoir intervenir de façon à diminuer les risques d'escalade
* Savoir décrire les différentes phases d'une crise
* Connaître les éléments de base qui permettent d'intervenir efficacement lors d'une situation de crise
* Connaître les interventions à pratiquer pour ramener l'élève à un niveau d'accalmie si la crise éclate
* Connaître les interventions à utiliser pour faire un retour sur la situation de façon à éviter la récidive
* Intervenir auprès des parents après la crise
* Savoir rechercher l'aide disponible en milieu scolaire et proposer un protocole d'intervention en situation de crise

**Phase 1 : L'apparition de la crise**

**Manifestations de l'anxiété**

Reconnaître le changement de comportement manifesté par une dépense d'énergie incontrôlée.

Reconnaître les signes extérieurs indiquant que l'élève vit une situation anxiogène.

* son regard change
* sa tension musculaire augmente
* ses poings se referment
* son ton de voix monte
* son débit verbal s'accélère
* son rythme respiratoire change
* il frappe du poing ou du pied
* il demeure difficilement assis
* il utilise des paroles blessantes

Intervenir en :

* abordant l'élève respectueusement pour savoir ce qui l'irrite
* lui démontrant que vous comprenez son inconfort et que vous vous en inquiétez
* en le faisant verbaliser et en restant attentif à son récit
* en pratiquant l'écoute active et en reformulant ses propos
* en restant conscient de vos messages non verbaux
* en respectant l'espace personnel de l'élève

**Phase 2 : Le développement**

**Agitation et escalade**

Reconnaître l'accélération du rythme des interactions

Reconnaître les signes extérieurs indiquant que l'élève est en processus de perte de contrôle

* irrationalité
* défiance de l'autorité
* contestation
* refus de collaborer
* cris, pleurs, plaintes
* propos blessants
* escalade verbale
* intimidation et menace
* bris de matériel

Intervenir en :

* adoptant une attitude directe et en faisant des phrases courtes pour réitérer vos demandes
* offrant votre aide à l'élève tout en maintenant vos exigences
* reflétant les comportements inappropriés à l'élève
* évitant de le culpabiliser ou d'insister sur son agressivité
* expliquant pourquoi ses comportements sont inacceptables
* offrant des alternatives comportementales
* sécurisant l'environnement et en appliquant le plan de gestion de crise

**Phase 3 : La désorganisation**

**L'état de panique**

Reconnaître la décharge importante d'agressivité physique ou verbale.

Reconnaître les signes extérieurs indiquant que l'élève se désorganise et a perdu le contrôle.

* il lance des objets
* il frappe, mord
* il insulte et menace
* il s'automutile
* il bouscule ses pairs
* il renverse les meubles

Intervenir en :

* parlant avec l'élève de façon calme et non autoritaire en attendant de l'aide
* conservant une certaine distance physique, mais ne pas le quitter des yeux ni lui tourner le dos
* éloignant les autres élèves et en écartant les objets potentiellement dangereux
* redemandant à l'élève de cesser son comportement lors de l'arrivée de la personne en soutien
* l'invitant à venir discuter avec vous dans un autre lieu
* s'il refuse, en l'avisant que vous allez l'approcher d'un pas mais qu'il a toujours le choix de vous suivre
* l'escortant, en tout dernier lieur, en immobilisant ses bras de façon sécuritaire

**Phase 4 : La décompression**

**Relâchement des tensions**

Reconnaître les échanges plus cohérents et le retour progressif au calme.

Reconnaître les signes extérieurs que l'élève reprend son contrôle.

* fatigue physique et moral
* tête basse
* regard fuyant
* peur des conséquences
* propos dépressifs
* pleurs, tristesse
* expression de découragement
* mutisme
* propos plus cohérents

Intervenir en :

* isolant l'élève dans un endroit sécuritaire et sous surveillance
* lui donnant le temps de retrouver son calme
* attendant que chacun ait retrouvé son calme avant d'entreprendre une discussion
* selon le jugement de l'adulte, possibilité de donner une tâche simple à effectuer sans toutefois l'exiger (fiche de réflexion, remettre le local en ordre...).

**Phase 5 : La récupération**

**Décrire - Exprimer - Évaluer - Réparer - Assumer**

Moment déterminant dans le processus d'intervention : l'élève est capable d'effectuer un retour à la rationalisation et de porter un regard critique sur son comportement.

|  |
| --- |
| **GUIDE D'ENTRETIEN AVEC L'ELEVE APRES 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 évènements. Lui demander par exemple "Que s'est-il passé?", "Comment as-tu réagi?".

3 - Inciter l'élève à employer le "je" lorsqu'il parle et faire de même.

4 - Lui demander de déterminer les sentiments qu'il a éprouvés juste avant la crise, pendant la crise et après la crise.

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

6 - Lui demander 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 lui d'autres moyens d'atteindre ses buts dont il pourrait se servir la prochaine fois.

8 - Prévoir avec lui, des moyens pour éviter une prochaine désorganisation

9 - Discuter avec lui des moyens à prendre pour réparer les dégâts causés et rétablir la situation auprès des autres élèves

10 - Annoncer les conséquences prévues pour ce type de comportement inacceptable (les appliquer même s'il supplie, qu'il a des craintes...)

11 - Prévoir les suites 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 son entretien.