

Comprendre pour mieux agir

Pour la conception d'outils adaptés à la gestion des situations de violence

La prise en charge de personnes difficiles, la gestion de crise de colère et de violence verbale ou physique est une problématique prégnante au sein des équipes de soin et du médico-social. Créée voilà 15 ans, la méthode de Gestion des Situations de Violence, GESIVI[®], tire son originalité par la mise en œuvre de dialogues, gestes et postures pour apaiser mais aussi traiter (=résoudre) la crise de violence.

I - L'IMPORTANCE DE LA COMMUNICATION NON VERBALE ET PARA-VERBALE

Les attentes des équipes confrontées à la violence des patients restent bien souvent les mêmes. Comprendre le phénomène du passage à l'acte est une bonne chose. Mais le pratiquant peut développer un sentiment de frustration, s'il n'a pas à minima quelques outils bien pratiques pour apaiser une situation de tension.

Comment apaiser la colère d'un patient qui hurle sur mon collègue ? Existe-t-il des outils pour affirmer ma position d'éducateur au contact d'adolescents hostiles ? Comment gérer cette peur qui me tenaille face à ce patient réputé agressif ? Existe-t-il une méthode pour contenir un malade qui se met en danger physique ? Comment vivre avec cette violence quotidienne qui m'impacte et qui remet en question ma pratique professionnelle ? Ces questions sont récurrentes.

Didier Jaffiol

Référent Pédagogique du groupe formation de GESIVI[®]

Dessins : Christine Beau – Synopsis Communication

Elles ne concernent pas que les agents. L'équipe et les cadres se questionnent sur :

- ✓ la manière de recueillir les premiers mots d'un collègue agressé ;
- ✓ la façon d'aborder une situation de passage à l'acte vécue au sein de l'institution. Sur la mise en œuvre d'un protocole d'intervention et la mise en œuvre pour traiter une situation de violence ;
- ✓ l'agressivité des patients, mais aussi, l'agressivité en miroir de certains agents démunis est un réel problème.

L'agressivité, la violence, le sentiment d'insécurité et d'être incompris éprouvent et usent les équipes et les institutions. Leurs non-prises en compte peuvent mener à de profonds malaises institutionnels et de graves conflits conduisant à l'impasse.

Alors comment faire ? Tout d'abord, il existe des outils de traitement de la violence. Notre devise est « *comprendre pour mieux agir* ». Comprendre, c'est reconnaître que les relations interpersonnelles ne sont pas faciles. Elles conduisent à des accords ou des alliances, mais aussi à des conflits et des accrochages. Ces relations sont parfois compliquées quand elles sont effectuées dans un contexte de souffrance, de contrainte et de précipitation... La rencontre est liée à l'intime et à la perception individuelle. Elle trouve un écho particulier au vécu et à l'expérience de chacun de nous. Chacun vit l'événement de manière singulière ; même si le professionnalisme tend à faire adopter un comportement commun.

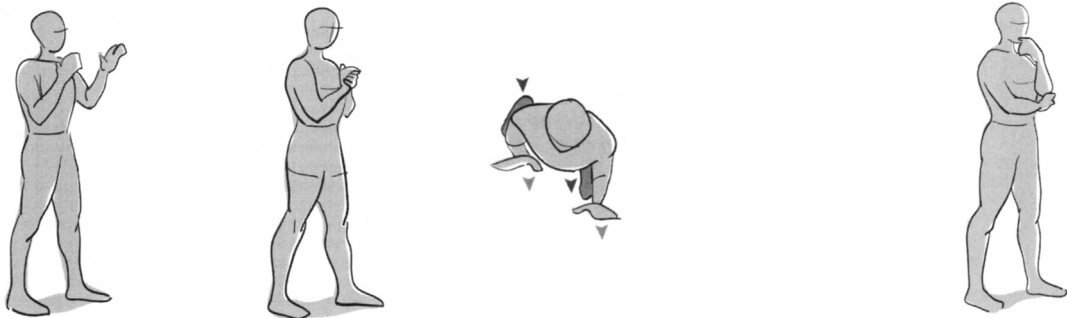
Une situation de tension ou de conflit génère des émotions, gérées la plupart du temps. Mais lorsque l'intensité de l'événement est trop importante, l'émotion peut conduire à des comportements dépassés ou inadaptes de la part du malade comme du professionnel.

Comprendre le phénomène, c'est déjà accepter l'importance des émotions propres à chacun. Des émotions qui peuvent enclencher des actions plus ou moins adaptées. « *Le pire ennemi n'est pas en face ; mais en nous même* ». Gérer ses émotions suffirait-il ? Il existe certes des techniques simples de gestion du stress intense utilisables lorsque je dois m'entretenir, par exemple, avec un patient particulièrement violent à qui je dois annoncer une prolongation de son hospitalisation. Ces techniques de respiration tactiques, très utilisées par les unités spécialisées de l'armée et les pilotes de chasse, viennent du travail mené autour de la cohérence cardiaque. Elles sont utilisées par l'équipe GESIVI®. Mais ce n'est pas suffisant, la gestion des émotions passe surtout par une posture adaptée.

Tous ceux qui ont été confrontés à des personnes en crise expliquent l'importance de la communication non verbale et para-verbale. Les négociateurs de crise nous ont aidés à mettre en place, ce qu'on appelle : la position pro-active. Une posture d'apaisement qui contribue à calmer la situation et sa volonté de pacifier la relation. Les études démontrent que les gestes arrondis apaisent ; contrairement aux gestes brusques et saillants. Montrer ses mains est signe de sincérité. Les intervenants doivent comprendre que les mains dans le dos ou dans les poches vont à l'encontre de ce travail sur l'empathie.

L'acquisition d'une **posture pro-active** et les mains sorties des poches pour un parlé « gestuel » auront double fonction : apaiser la situation et se protéger en cas d'agression subite. On est loin de la self défense ! On est dans des gestes et postures professionnels de traitement et d'anticipation de l'acte violent. La posture pro-active marque l'anticipation. Aller vers, c'est induire des réactions plus ou moins adaptées en cas de crise.

La position pro-active permet de traiter le conflit, en mettant tout en œuvre pour l'apaiser. La proactivité permet de rester sur le plan verbal.



La position pro-active est la position de base, et le fondement de notre méthode GESIVI®. Écart des pieds de la largeur des épaules. Pied gauche en avant. Mains ouvertes et mobiles au niveau de votre buste. Cette posture est proche de la position de protection réflexe dont on a recours en cas d'agression. Le déplacement est très important. Le risque de chute, peut avoir des conséquences importantes : blessure, mais également risque d'acharnement de l'agresseur sur celui qui est au sol. Lors des déplacements, **ne croisez jamais les pieds.**

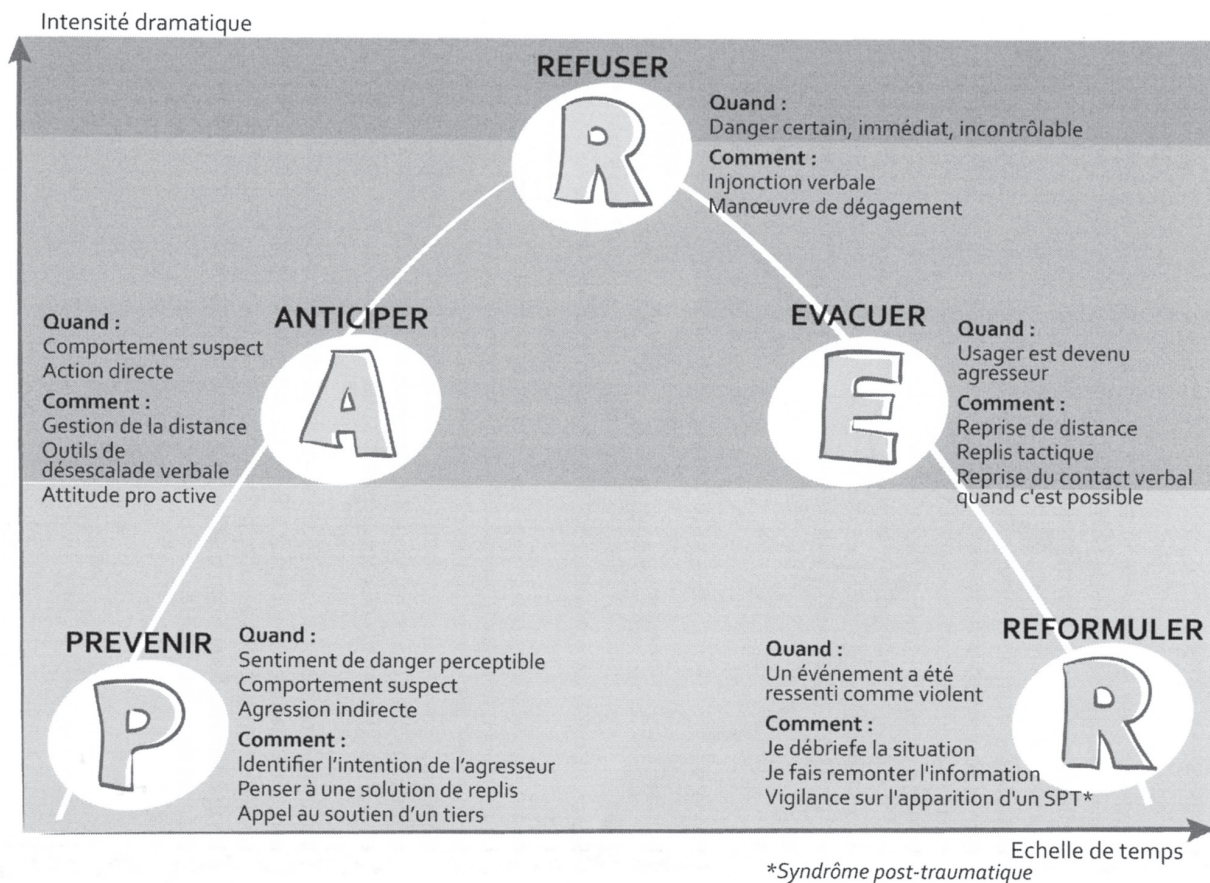
La gestion du conflit passe par une écoute attentive de ce qui est dit par l'interlocuteur. Cette position permet de signifier l'intérêt porté à ce qui est dit. Tout en adoptant une attitude proche de la pro-activité.

II - P.A.R.E.R.

UN SCHEMA DE TRAVAIL POUR FAIRE FACE À L'ACTE VIOLENT

Pour aider quelqu'un en détresse ou en souffrance, il faut en avoir envie. Dans ces moments de crise, il faut être pleinement conscient de ses faits et gestes. L'étymologie de « agressivité », est « aller vers ». Le fait de s'approcher et de rompre une distance, peut être vécu comme une agression, une effraction de bulle. Cette intrusion dans une zone d'intimité peut être source d'incompréhension et déclencher des mouvements de protection et un comportement agressif. Trop souvent, « *les mots pour apaiser les maux* », prennent trop de place. Le sens des mots, c'est bien connu, occupe moins de 10 % du contenu du message. Le reste est du ressort du non verbal et du para-verbal. L'intonation de la voix, la façon de se tenir, gestes apaisants, la manière de regarder, et le débit de parole sont autant de paramètres à travailler.

Tout cela doit être compris pour organiser un schéma de travail pour faire face à l'acte violent. Un schéma pour chaque agent qui tient compte du vécu et du rapport à la violence. Mais aussi un schéma pour l'équipe et l'institution qui reçoit et accueille des publics susceptibles de passer par des phases de crise. Ce schéma, nous le nommons par l'acronyme : « P.A.R.E.R. »



P RÉVENIR

On ne s'improvise pas face à la violence. La préparation passe par la formation. C'est comprendre le phénomène du passage à l'acte, des émotions en jeu. Mais c'est aussi, se préparer en organisant l'accueil de ces publics. En effet, on constate que la qualité d'accueil dans les structures, conduit à une diminution des actes violents. Prévenir, c'est la mise en place de protocole d'intervention, pour répondre à l'incident violent. Se préparer c'est reconnaître une réalité et mettre des mots sur cette éventualité.

Se préparer, c'est pouvoir se dire qu'on va tout mettre en œuvre pour faire face. Accepter l'éventualité de l'accident hors norme, c'est accepter l'incertitude, admettre que nul ne peut tout prévoir et « *qu'aucun plan ne survit au premier engagement* », comme le dit l'adage.

Mais prévenir, c'est aussi organiser l'action au-delà de la formation, en repérant des agents ayant des compétences et l'envie pour devenir des « référents sécurité », des personnels identifiés pour nourrir l'institution et l'équipe de proposition et d'axes de travail.

A ANTICIPER

La détection du risque réduit grandement les accidents.

La phase préactive.

Un danger, un risque est détecté.

- Il faut analyser au mieux la situation.
- Évaluer les enjeux et les risques.
- Déterminer s'il y a lieu de s'engager ou pas.
- C'est la phase de prise de contact (verbal : **méthode E.R.I.C.**¹ et non verbal : **position pro-active**).
- Ayez un **bon ancrage**, une bonne stabilité.
Votre possible agresseur en tient compte.
- C'est la mise en œuvre du **testing**².
- Gérez vos craintes, vos émotions par la **respiration tactique dynamisante ou régulatrice**³.

1. **ERIC** : (Écouter, Reformuler, Interroger, Confirmer) est un outil de résolution d'un désaccord verbal. Il permet de tenir compte des avis de l'interlocuteur en colère et de l'interrompre poliment en tenant compte de ses propos.

2. **Testing** : méthode d'évaluation du degré d'acceptation de l'interlocuteur en colère dans le toucher (afin de l'accompagner : déplacement vers la chambre, l'aider à quitter un lieu, marquer l'empathie du soignant...).

3. **Respiration tactique dynamisante et régulatrice** : mise en place et adaptée pour les intervenants du médico-social. Cette méthode, a été adaptée par un de nos formateurs ayant travaillé pendant 30 ans en unité militaire spécialisée. Mr ANCRENAZ a démontré que cet outil permet de diminuer l'effet tunnel avant, pendant le passage à l'acte et de retrouver calme et discernement après un conflit. Ce module rencontre un grand succès au sein des équipes formées.

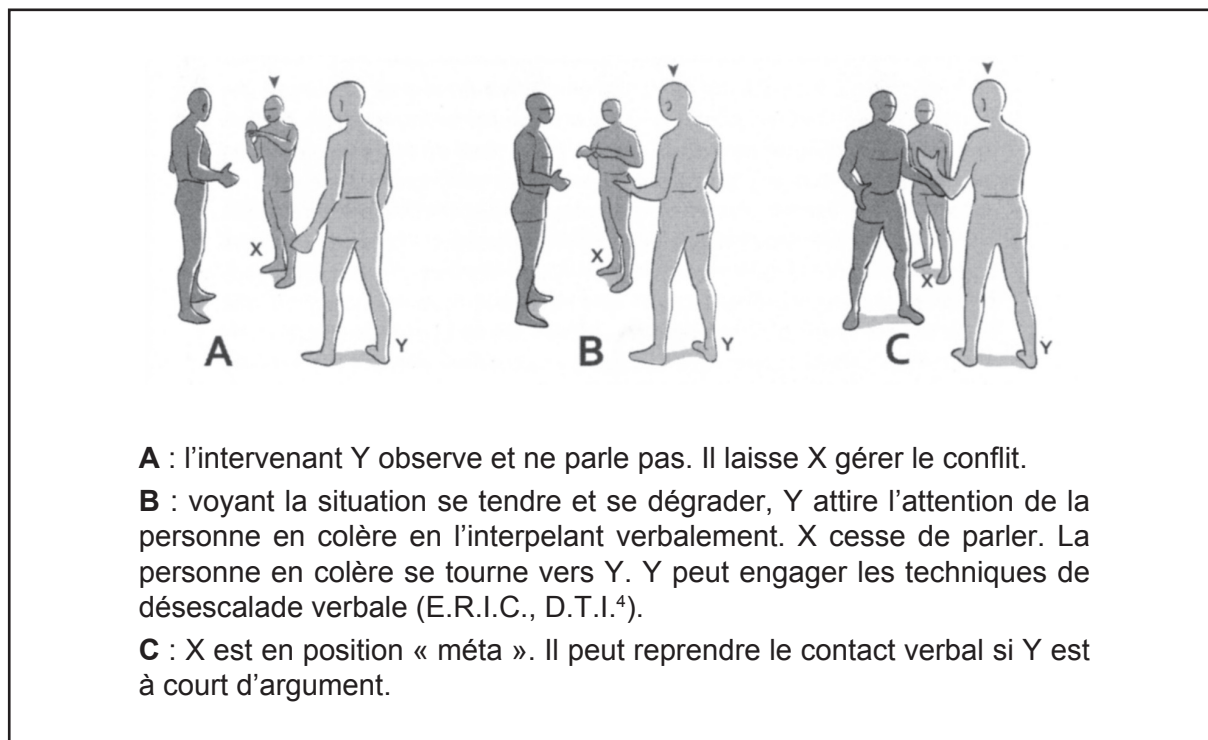
Dans cette phase, vous avez encore le temps de vous ajuster.

Nous devons entrer dans la chambre de Monsieur Michel. Il avait bousculé notre collègue et refusait de respecter le règlement intérieur. Monsieur Michel est très colérique. Il est agressif envers les personnels féminins. Nous en avons parlé avec le psychologue et son histoire nous a donné des clefs de compréhension. Mais maintenant, il faut entrer dans cette chambre. Monsieur Michel ne répond pas à nos sollicitations. C'est Jean Pierre qui a proposé d'organiser la prise de contact et de mener la conversation. Je resterai dans l'angle de la porte. Conformément au protocole, la chef de service a été informée par téléphone. Elle nous a encouragés et se tient disponible pour venir si besoin.

Non. Ce témoignage n'est pas une histoire idéalisée. Mais il décrit un processus d'intervention clairement inscrit dans un schéma de travail. Et la suite, demanderont certains ? Rien n'est sûr pour autant !

Monsieur Michel, va se retourner brusquement. Il hurle des propos incohérents sur le soignant. Il le bouscule. Jean Pierre, est d'abord sidéré par la réaction de cet homme. Lui, qui pensait que sa relation, toujours courtoise avec Monsieur Michel le conduirait à résoudre le conflit du moins pour la soirée. « *Aucun plan ne survit au premier engagement* ». Passé cette seconde de sidération (nous l'appelons ainsi même si sa durée reste variable, face à un événement surprenant), Jean Pierre se protège comme il peut face aux premiers coups d'un homme complètement envahi par la rage. Monsieur Michel dont la force semble décuplée, projette ses mains sur le cou de l'intervenant en hurlant tout ce qu'il sait.

Anticiper, c'est aussi agir plutôt que subir l'occupation de l'espace d'une personne agressive. C'est se positionner de manière adaptée quand on est plusieurs intervenants (triangulation). C'est prévoir un renfort éventuel en cas de besoin en prévenant clairement l'échelon supérieur par du factuel écartant l'émotionnel et le ressenti infondé.



REFUSER

C'est le passage à l'acte. On peut très bien négocier, on peut avoir très souvent les mots justes, la posture apaisante pourtant cela n'apaisera en rien la crise. Dans les métiers du soin, de l'éducation et de l'aide psychologique, l'annonce d'une décision, peut conduire à une réaction aussi subite que brutale. La personne se jette sur vous, et pour vous faire taire, vous saisit à la gorge. Pour celles et ceux qui ne l'ont pas vécu, cela va très vite. Les conséquences ? C'est très simple : perte de connaissance entre 5 et 20 secondes suivant la forme de l'étranglement (respiratoire et/ou sanguin).

Comment faire face ? Notre réponse est claire : comme on peut ! Si la réponse face à ce type d'agression reste technique, comme les outils de self défense, on a peu de chance de s'en sortir.

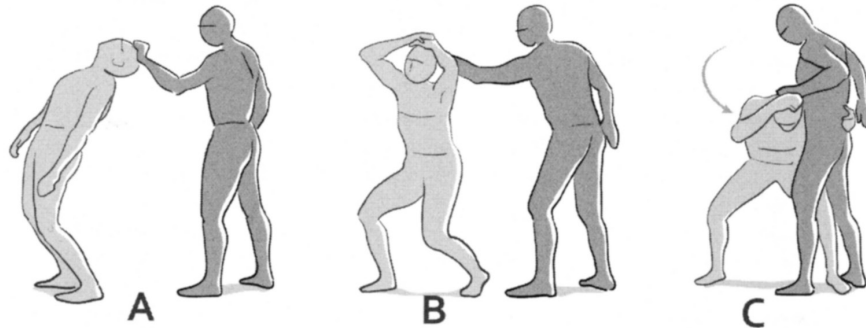
4. DTI : (Décrire, Traduire, Intimer) utilisé en cas de passage à l'acte imminent, l'objectif étant de mesurer l'état de conscience de la personne en colère.

5. **Drill de dégagement** : le drill est un mouvement le plus simple possible, recourant au système réflexe et pouvant être mis en œuvre par l'intervenant en situation de stress aigu.

6. DESC : outil de négociation permettant une rupture de contact avec la personne en colère. L'expérience montre souvent que c'est en fin d'entretien, au moment de se séparer que le passage à l'acte survient.

Exemple de Drill de dégagement⁵

La saisie des cheveux : Pratique fréquente chez les filles. Agression douloureuse. Ne jamais tirer pour se dégager, ce qu'on a tendance à faire.



A : saisie des cheveux.

B : « fixer » la situation en posant votre main sur celle qui saisit vos cheveux.

C : se rapprocher de votre agresseur. Mettre des mots. Utiliser un moyen de dégagement adapté et gradué à la violence de l'agression.

NB : dans le cas de la saisie de votre écharpe ou de votre foulard, vous pouvez employer le même procédé.

Pour rappel. Un bon verbal, réduit le passage à l'acte. Il existe des outils simples de négociation. Ils répondent aux acronymes E.R.I.C. (en cas de désaccord verbal), D.T.I. (passage à l'acte imminent), D.E.S.C.⁶ (fin d'un entretien), et autres techniques du « disque rayé », « messe basse ». En matière d'accompagnement, le maintien sur le verbal est indispensable. Car, comme l'écrit Marek HALTER « *la violence commence quand les mots cessent* ».

Enfin, l'ultime résolution. Il y a des gestes simples de protection et de dégagement pour faire face à la plupart des agressions physiques. Ces principes doivent être simples, car tout ce qui est complexe s'oublie en situation de crise. Il y a **4 gestes de sécurité de base** qui permettent de se dégager de la majorité des situations d'agression. Ils sont génériques et utilisables dans la plupart des situations. Ces gestes sont associés à 4 principes de compréhension qui les rendent génériques et adaptés à toutes les situations. S'ajoute à cela un **principe de dégagement d'urgence absolu** quand l'intégrité de l'agent est atteinte. Enfin, un principe de gestion d'une situation dans un contexte où la personne en colère est en possession d'un **objet dangereux** (arme) et où il y a impossibilité pour les intervenants de reprendre une distance de sécurité.

Dans ce registre de résolution de l'agression physique, la contention de la crise que nous développons et nommons « **maintien de sécurité** » peut être abordée en suivant un protocole qui tient compte du cadre d'emploi de la structure, du cadre légal et des risques et conséquences quant au recours à cet acte singulier et non exempt de conséquences.

Vous pouvez retrouver ces outils de négociations et de gestes de protection dans l'ouvrage : « Gestion des situations de violence ou L'intervenant social en bonnes postures » de Didier Jaffiol et Christian Aït (cf. présentation en fin d'article).

EVACUER

Passé le moment de surprise, Jean Pierre, se reprend peu à peu. Mais il a des difficultés à se dégager des mains qui entourent son cou. Samira, connaît bien son collègue. Elle voit que la colère de son collègue va l'amener à frapper pour se dégager. Elle crie : « *Monsieur Michel ! Arrêtez, ça ne sert à rien ! Lâchez mon collègue ! Il ne vous veut pas de mal ! On ne frappe pas quelqu'un qui vient vous aider !* » Monsieur Michel lâche prise et recule d'un mètre. Il continue à crier. Mes ses propos ne sont plus contre les soignants. Jean Pierre se ressaisit et sa colère lui fait perdre ses moyens. Il s'avance, menaçant, vers le malade. Samira le fait sortir. Des résidents, avertis par les cris, sont à la porte. L'un d'eux prend en charge Monsieur Michel. Il lui parle pour essayer de le calmer.

Évacuer, c'est garder le discernement. C'est savoir lâcher prise et passer le relais. Facile à dire, quand les émotions, la passion ne prennent pas le dessus. Évacuer, c'est savoir rompre le contact et se désengager au bon moment. L'expérience montre que la fin de service et la fin d'entretien, ce moment où l'on pense que tout se calme, que la vigilance baisse, est le moment où le risque de passage à l'acte est le plus important avec une sous estimation des risques et un engagement prématuré. Une plus grande vigilance dans l'engagement conduit à négliger cette phase. Il est plus facile de stopper un engagement que se désengager dans de mauvaises conditions. Là encore, on constate que la prise en compte de la violence passe par un traitement des cinq phases.

REFORMULER

L'incident de Monsieur Michel, aura des répercussions. Répercussions sur l'équipe tout d'abord, et avant tout sur Samira et Jean Pierre. Suivant leur relation et leur ressenti au moment de l'incident, Samira aura eu peur pour Jean Pierre. Pourtant, elle pourra lui reprocher de s'être trop engagé. Jean Pierre quant à lui, lui demandera pourquoi elle n'est pas intervenue physiquement ? Pourquoi n'a-t-elle pas appelé des renforts ?

La dernière phase est fondamentale. Reparler d'un événement évite sa reproduction. Le retour d'expérience (RETEX) nourrit les actions à venir. Encore faut-il mettre en place les espaces de parole permettant de dépasser les ressentis et les rancœurs. Car une mauvaise gestion de ce qu'on appelle le débriefing conduit à ce qui est vécu pour un tribunal qui tend à trouver le fautif.

Afin de dépasser ces écueils, le principe des trois cercles est proposé comme une bonne alternative :

- ✓ premier cercle : le **defusing émotionnel**. C'est le temps des ressentis et des émotions vécues. Il faut tenir compte du fait que seuls les agents ayant réellement vécu l'événement peuvent partager l'intensité de l'événement. Pourront-ils se parler et dépasser les reproches et les non-dits qui peuvent émerger ? Le responsable du service devra avoir la vigilance nécessaire pour proposer des temps permettant d'évoquer l'événement en sa présence ou non. À ce stade, on sort de la simple proposition de consulter un psychologue si on ne va pas bien. Et on évite de prononcer des phrases aussi maladroitement que destructives du genre : « *Prenez des congés ; ça ira mieux après !* ».
- ✓ Deuxième cercle : le **debriefing technique**. C'est la reprise de l'événement par l'ensemble de l'équipe. Entre ceux qui ont vécu l'événement, ceux qui n'étaient pas de service. Ceux qui étaient en repos. Ce temps doit permettre à tout un chacun de prendre conscience de l'événement et de dépasser les : « *Pourquoi vous êtes entrés dans sa chambre, alors qu'on connaît son agressivité ?* ». « *À ta place, j'aurais fait...* ». « *C'est pas grave ! Tu n'es pas mort !* ». Ces phrases sont assassines et contribuent au malaise des équipes.
- ✓ Troisième cercle : L'**expertise**. Un temps qui permet d'intégrer ces événements comme faisant partie de la réalité. C'est le temps de la réflexion distanciée de l'événement qui a pu traumatiser certains personnels (parfois ceux qui n'ont pas été témoins ; plus que les impliqués). Comment reconnaître les points à améliorer ? Les identifier pour aider à être meilleurs en cas de renouvellement. Nous sommes loin des postures et réactions d'évitement qui conduisent à des tensions au sein de l'équipe, entre l'équipe et la Direction, cette dernière toujours responsable de ne pas avoir prévu. Des réactions génératrices d'arrêts maladie, de sentiment d'abandon, de désengagement professionnel et de droit de retrait évoqué pour ne pas prendre en charge ceux pour qui on est missionné.

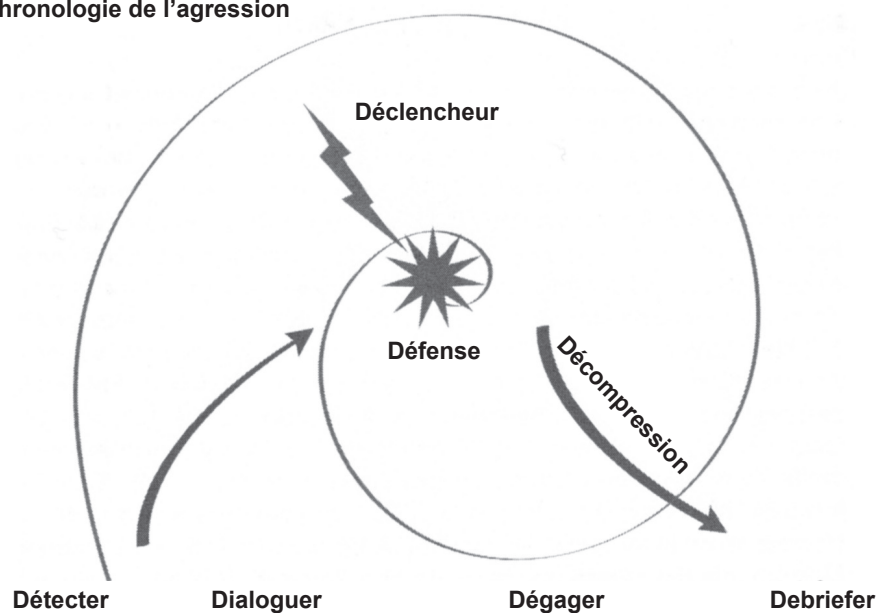
Il est important de ne pas oublier dans ce dispositif, l'auteur du passage à l'acte qui doit être clairement informé des suites données (dépôt de plainte, exclusion temporaire, entretien sur les motifs de ce passage à l'acte, rencontre médiatisé avec les agents agressés...).

Mais aussi, les autres personnes résidants dans la structure ont aussi été impactées par l'événement. Elles ont droit et besoin d'être informées, rassurées par le cadre rappelé lors de ces temps d'information.

Ces réactions sont paradoxales mais légitimes. Elles sont fréquentes et peuvent être largement amoindries si la prise en compte de la violence en institution est investie par l'ensemble des personnels et ce, quels que soient la fonction et le grade.

Il y a un temps pour chaque chose. Ce schéma tiré de l'étude de Tim Murphy sur l'enfant en colère, souligne que les mots apportés sont différents en phase de montée de crise, de passage à l'acte et d'après passage à l'acte (phase descendante). Un agresseur qui est sourd à toute injonction au moment de la crise et qui sera irraisonnable entendra parfaitement les propos de sagesse et de pondération, une fois calmé. En matière de négociation de crise, nous constatons bien souvent l'inadaptation du discours dans l'instant. Vouloir donner une information et transmettre un message, ou une décision au mauvais moment, satisfait l'impression d'avoir fait son travail. Mais quelle est la pertinence ?

Chronologie de l'agression



Source. « L'enfant en colère » Docteur Tim MURPHY. Éditions de l'homme.

Le graphique ci-dessus, inspiré de « L'enfant en colère » de Tim Murphy, présente les différentes phases de la colère : montée, explosion (suite à un élément déclencheur : l'étincelle), descente. Bien souvent, ce n'est pas celui qui subit la crise qui en est la cause. Un geste, un mot, un bruit de sa part, et c'est l'explosion. On ne connaît pas toujours l'origine du passage à l'acte.

Cette dimension de sécurité dans la prise en charge doit toujours être associée à la bienveillance.

ANNEXE - GESIVI® : RÉFÉRENTIEL TECHNIQUE

Afin d'aider les institutions à faire leur choix, il paraît important de mettre l'accent sur le contenu des programmes. Ces derniers doivent atteindre le point d'équilibre entre le conceptuel et l'acquisition de savoirs faire cohérents avec le cadre d'emploi au sein duquel cette pratique sera exercée. Ces formations devant suivre les préconisations de bonnes pratiques de prise en charge comme celles de l'ANESM.

Comprendre

- ✓ Le passage à l'acte. Ce qui mène au dialogue ou au geste violent. Comprendre les différentes phases de colère. Décoder les différents modes de passage à l'acte et les moyens de mise en acte.
- ✓ Les émotions en jeu durant une situation de conflit ou une crise.
- ✓ Faire le distinguo entre les sensations, les émotions et les sentiments.

Le phénomène de la « seconde de stupeur ».

Acquérir

- ✓ Communiquer par des notions de négociation tenant compte de l'importance du verbal et du non verbal. Adopter une posture et des gestes apaisants.
- ✓ Des gestes et mouvements choisis, adaptés et acceptés par l'équipe qui les met en œuvre. Simples. Mémorisables, car inscrits dans un schéma instinctif et réflexe. Des mouvements sont polyvalents et utilisables presque partout et dans presque toutes les situations (système générique). Ils sont tous modulables et peuvent s'enchaîner entre eux. Des mouvements réflexes, travaillés en drills réflexes qui libèrent l'esprit et la réflexion des contraintes de mise en mouvement, pour se consacrer au traitement de l'environnement.
- ✓ Des mouvements présentés qui ne recourent pas à la force physique et peuvent être mis en œuvre aisément par toutes et tous. Enfin, des mouvements qui excluent le rapport de force. Qui n'ont pas de caractère vexatoire. Et excluent absolument des frappes. Répondre à une agression d'un malade par des coups est inconcevable. Il existe des alternatives bien plus efficaces et acceptables dans le champ de pratique du médico- social.
- ✓ Des stratégies de prise de contact auprès de la personne en colère. Abordage du sujet, effraction de sa bulle, testing du contact. Il est important de savoir travailler en équipe (binôme la plupart du temps). De laisser la place au collègue dans la prise de relais.

Des outils simples de gestion du stress avant l'événement violent ; de maîtrise des émotions pendant la crise et d'évacuation après.

Élaborer des pratiques

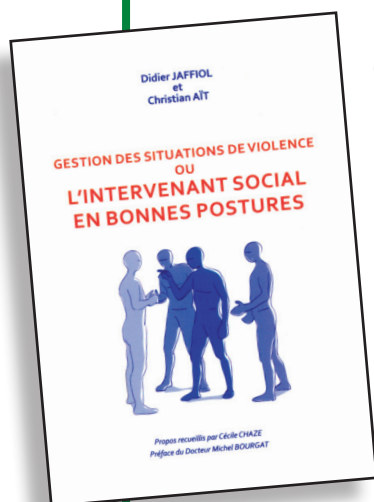
- ✓ Par des procédures de travail sur la mise en œuvre de pratiques plus lourdes comme la contention (que nous appelons : maintien de sécurité) et qui doivent s'inscrire dans le projet de service.
- ✓ Intégrer les outils du défusing et du débriefing d'après la crise.
- ✓ Travailler sur un protocole de remontée d'information et d'accompagnement des personnes impliquées (agresseur, victime, équipe, famille...).
- ✓ Mettre en œuvre un dispositif de bienveillance au sein de l'institution pour prendre en compte les effets de l'agression envers les personnels dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux.

L'objectif principal étant que la prise en compte de la sécurité de chacun au sein de l'institution, soit l'affaire de tous.

En 15 ans de recherche et d'expérimentation, associées à l'animation de dizaines d'équipes du médico-social et du secours d'urgence, notre bilan est le suivant. La pertinence de ce travail sur la thématique de la gestion des situations de violence, aura des effets positifs pour l'institution et les agents, à la condition qu'un travail préalable d'implication aura été réalisé à tous les échelons du service. L'appropriation de la problématique par tout un chacun reste une condition indispensable. Cette démarche se faisant avec la plus grande bienveillance.

GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE

Ou L'INTERVENANT SOCIAL EN BONNES POSTURES



Comment pouvoir continuer à exercer une profession où l'humain est important si l'on ne s'estime plus, ne se respecte plus ? Les intervenants sociaux sont souvent confrontés à ce problème et il est sans doute temps d'essayer d'apporter des solutions à la violence au sein du monde du travail.

Par un déploiement exhaustif de la méthode GESIVI® (Gestion des Situations de Violence), ce manuel de gestion de conflit au travail explique la nécessité même d'intervenir autrement, d'apprendre, de se former pour mieux agir en conséquence.

Chaque lecteur aura accès à la démarche, point par point, y découvrira son histoire, sa philosophie, ses objectifs, ses solutions.

Témoignages empreints de vécus, illustrations de postures de mise en pratique du dispositif, ce livre propose une approche claire, précise et efficace en apportant les outils techniques nécessaires à la résolution de situations de crise en milieu professionnel.

Cet ouvrage aborde et analyse ce moment où tout bascule, où les émotions prennent le pas sur le professionnalisme. Cet instant qui ne dure que quelques minutes peut marquer toute une vie. Et c'est sur ce laps de temps vif que GESIVI intervient et donne les clés pour qu'il ne vous échappe pas.

156 pages, 23 €, Octobre 2014

<http://gesivi.fr/Articles/Livre-gesivi-intervenants-sociaux>