

PRÉVENTION ET GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE (Méthode GESIVI®)

**10 PRINCIPES POUR TRAVAILLER
EN SÉCURITÉ**

LIVRET PÉDAGOGIQUE



***"Si je pars au boulot, c'est
pour rentrer chez moi."***

MURPHY

Un livret

POUR VOUS ACCOMPAGNER

LE SECOURISME DE LA VIOLENCE

Ce livret est un aide-mémoire qui favorise l'acquisition des bonnes pratiques par le biais de mises en situation professionnelle.

POUR QUI ?

Celles et ceux qui sont confrontés à des situations d'agression : métiers du médico-social, de l'enseignement, de la sécurité, les personnels assurant une fonction d'accueil, de médiation et d'accompagnement et les particuliers motivés pour comprendre ces phénomènes.

OBJECTIF

Cette formation renforce les compétences et les connaissances de celles et ceux qui ont à accueillir, accompagner, soigner et gérer des publics susceptibles de se comporter de manière agressive verbalement et/ou physiquement.

SOMMAIRE

- 05 POINTS CLÉS
- 06 PRINCIPE 1 : NÉGOCIER
- 11 PRINCIPE 2 : LA PROACTIVITÉ
- 13 PRINCIPE 3 : LIRE LE TABLEAU DE BORD
- 14 PRINCIPE 4 : LA SECONDE DE STUPEUR
- 16 PRINCIPE 5 : STRESS - ÉMOTION : LES GÉRER
- 17 PRINCIPE 6 : SAVOIR S'ENGAGER
- 18 PRINCIPE 7 : SAVOIR ABORDER
- 20 PRINCIPE 8 : L'AUTOPROTECTION
- 21 PRINCIPE 9 : MAINTENIR EN SÉCURITÉ
- 25 PRINCIPE 10 : LES 3 CERCLES
- 29 NOTE

GESIVI - GESTION DES SITUATIONS DE VIOLENCE

GESIVI®, QU'EST-CE QUE C'EST ?



- Pas de percussions
- Pas de contention
- Pas de self défense



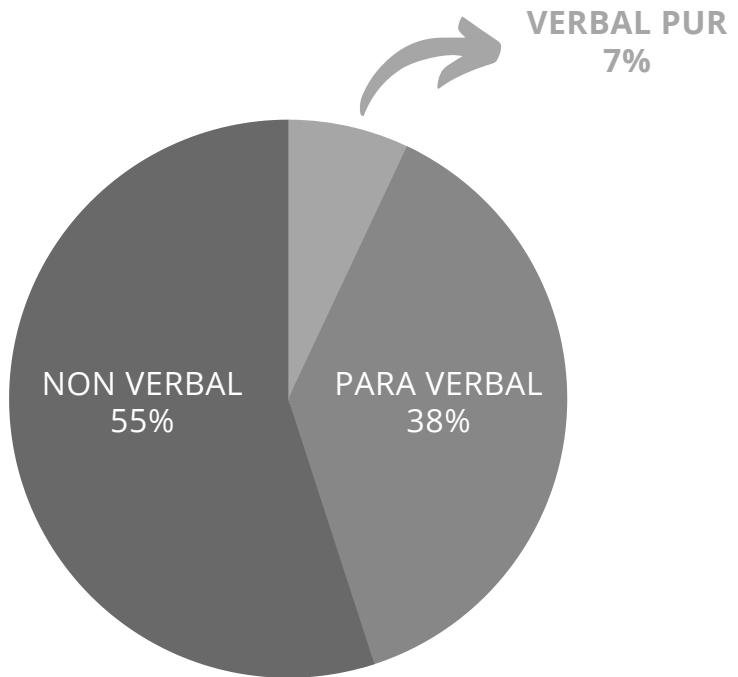
- Bienveillance
- Apaisement
- Maintien de sécurité
- Principes d'autoprotection



PRINCIPE 1

NÉGOCIER

CE QUI EST DIT EST MOINS IMPORTANT QUE LA
MANIÈRE DE LE DIRE



- **VERBAL** : ce que je dis - sens littéral des mots
- **PARA VERBAL** : comment je le dis - rythme, timbre, volume, force, rapidité, mélodie de la voix
- **NON VERBAL** : ce qui entoure le message - respiration, position, gestes, micro-gestes



LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

"La négociation, c'est laisser sa chance à l'humain et à cette humanité qui nous habite instinctivement, quel que soit notre mode de pensée."

C. CAUPENNE, Ancien chef du groupe NEGOT RAID

POINTS CLÉS POUR UNE NÉGO RÉUSSIE

- Savoir écouter et avoir envie d'aider
- Faire parler, c'est faire ventiler. Ventiler, c'est exprimer des émotions
- Ramener à la raison en allant de l'émotionnel vers le rationnel
- Celui qui négocie, n'est pas celui qui décide
- Plus de 90% de la communication est non verbale
- Écouter sa demande pour comprendre ses besoins
- Respecter les temps de silence
- Ne jamais juger
- Refus de contact verbal et visuel : danger
- Phrases courtes, expressions simples



Source : Document établi en partenariat avec des membres du groupe Négociation du RAID. Conseil technique : D. GUEGUEN, Négociateur de Crise.

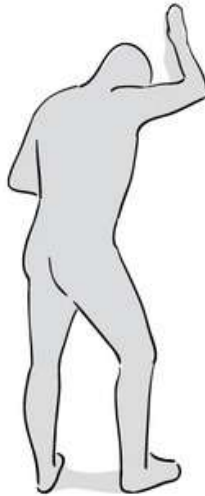


LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

IDENTIFIER LES RISQUES

- "Ni paillason, ni hérisson"
- Humour bienveillant
- Ne jamais tourner le dos
- Troubles du comportement : regardez le front ou le nez, éviter de fixer les yeux

"Chien qui aboie, ne mord pas !"



Éviter de dire : "Calmez-vous"
Décrivez ce que vous voyez :
"Je vois que ce que je vous dis vous agace"



LES PRINCIPES FONDAMENTAUX

E.R.I.C.

 **Quand il y a un désaccord verbal, comment reprendre la parole ?**

- **É**couter - Ce qu'il veut exprimer
- **R**reformuler - "Si j'ai bien compris"
- **I**nterroger - Poser une question
- **C**onfirmer son point de vue - "Je suis obligé de faire..."

D.T.I.

 **Quand il y a un risque de passage à l'acte sur lui-même / un tiers / vous, comment poser le cadre ?**

- **D**écrire ce que je vois - "Vous êtes en train de..."
- **T**raduire l'événement - Les risques encourus, les enjeux, les émotions enclenchées.
"On ne peut pas vous aider si vous continuez"
- **I**ntimer - "On vous respecte, faites de même"



Écouter ce qu'il vous dit. Quelles sont ses intentions ?
Accepter le désaccord : "oui mais..."
Reformuler ce qu'il vient de dire.
Posez une question.



PRINCIPE 1

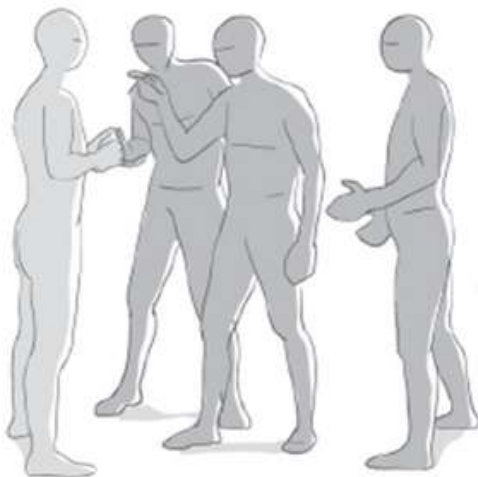
FACE AU GROUPE

On s'adresse à un individu :

- Soit à celui qui agresse
- Soit on essaie d'avoir un discours qui vous rallie à certains membres du groupe



JAMAIS LE GROUPE

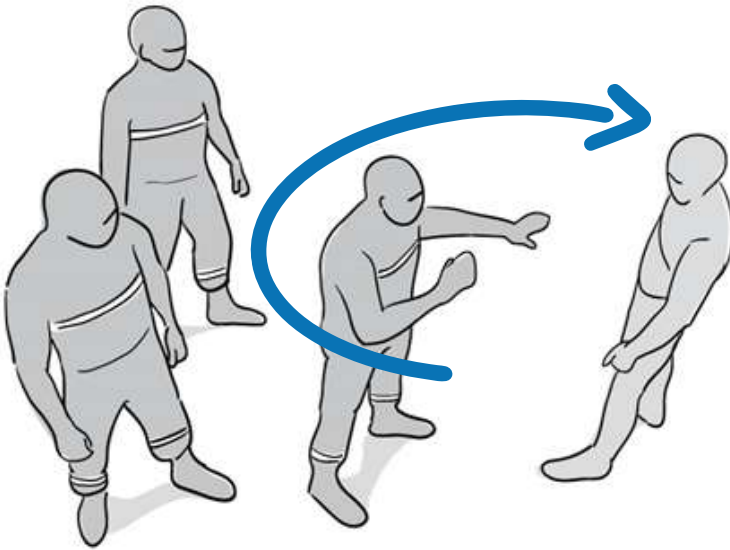


- On identifie le meneur
- Il est plus facile de stopper un engagement que de devoir se désengager
- Anticiper si possible (ne pas rester seul)
- Rappeler l'objet de sa mission



PRINCIPE 2 LA PROACTIVITÉ

AVOIR LA BONNE POSTURE : **DÉSAMORCER**



PROACTIVITÉ



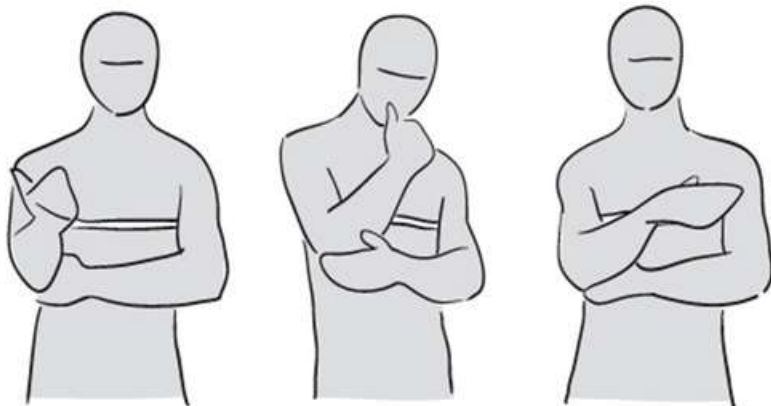
Montrer ses mains, les bouger calmement, c'est apaiser et afficher des intentions d'apaisement. Mais c'est aussi se préparer à l'autoprotection.



PRINCIPE 2

LA PROACTIVITÉ

PARLER AVEC SES MAINS **APAISE** ET PERMET DE PASSER EN AUTOPROTECTION SI BESOIN



PRINCIPE 3

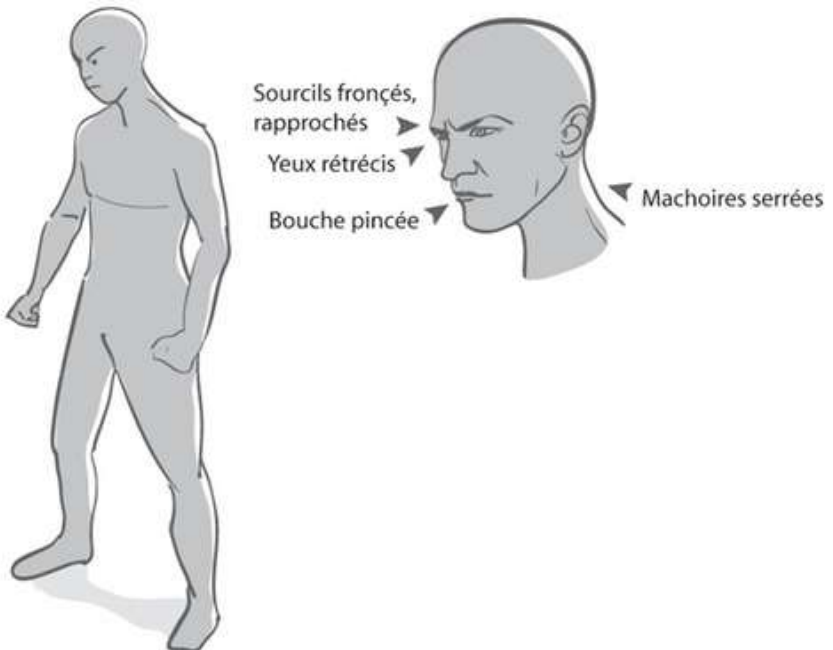
LIRE LE TABLEAU DE BORD

"La violence commence quand les mots cessent"

Marek HALTER

Le passage à l'acte est :

- **Organisé** : intentionnel (prémédité)
- **Désorganisé** : frustration, peur, colère (émotions non contrôlées)



PRINCIPE 4

CIRCUIT COURT

COMPRENDRE LA SECONDE DE STUPEUR



Elle dure de **0,8 seconde** à **1,5 seconde** avant de passer à l'action



Ce réflexe de protection de la joue/tête/cou, ne peut pas se déprogrammer.

Face à une situation "*de surprise*", sous l'emprise de la peur, la colère ou de frustration, 3 comportements :

- Combat
- Fuite
- Acceptation

En cas de stress dépassé (violence de l'événement, situation inconnue, fatigue, surprise, méconnaissance) :

- Sidération
- Comportement inadapté

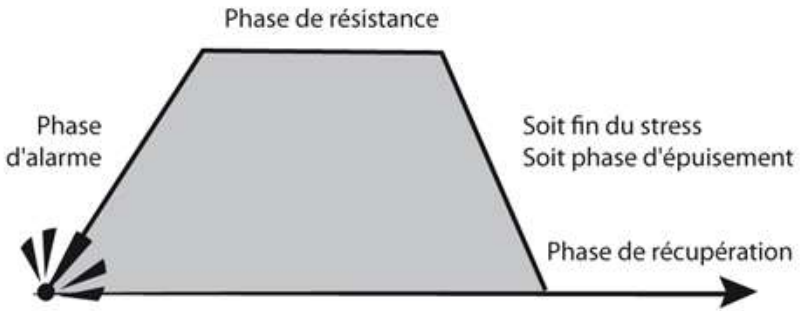


PRINCIPE 4

LA SECONDE DE STUPEUR

Ce n'est pas la situation qui nous met la pression, c'est la façon dont nous la percevons.

- Pour que le stress soit efficace il faut des temps de décompression
- Pour 1 temps de contraction, il faut 3 temps de décompression



Quand il y a :

- Modification du milieu → du stress → pour s'adapter à l'événement
- Perception inconsciente → une émotion → pour réagir
- Une pensée construite → un sentiment → induisant un comportement



PRINCIPE 5

STRESS - ÉMOTION = LES GÉRER

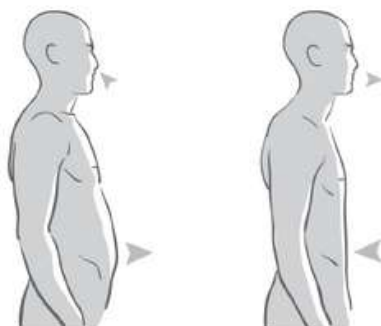
Un stress adapté permet à l'individu de faire face à l'événement. Un stress dépassé conduit à la panique et à des réponses inadaptées.

L'entraînement permet de repousser le :

SEUIL DE PANIQUE

LA RESPIRATION

- Abdominale
- Profonde
- Inspiration par le nez
- Expiration par la bouche



LA COHÉRENCE CARDIAQUE

- Permet de maintenir un état de calme
- Augmente le discernement
- Diminue l'hypertension
- Réduit l'anxiété
- Permet une meilleure récupération à l'effort physique
- Diminue la sensation de douleur

COMMENT ?

Avant et pendant l'action

Pour se stimuler et faire face :

- Inspiration en **6 temps (1T = 1 seconde)** - Expiration en **4 temps** pendant 1 à 3 minutes

Après

Pour réguler ses émotions et revenir au calme :

- Inspiration en **4 temps** - Expiration en **6 temps** pendant 1 à 3 minutes



Pour vous aider : Application à télécharger sur
RespiRelax (Thermes Allevard)

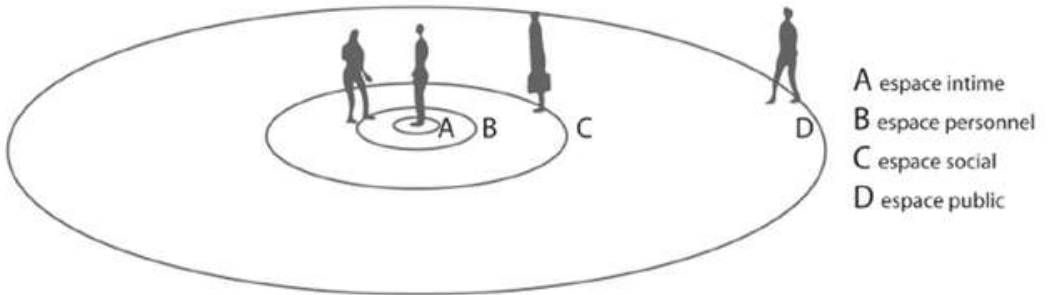
<https://www.thermes-allevard.com/content/respirelax-0>



PRINCIPE 6

SAVOIR S'ENGAGER

- Y'a t-il des risques ? (État d'esprit, objet dangereux)
- J'annonce mon arrivée
- "Je dis ce que je fais, je fais ce que je dis"
- Un seul parle, les autres observent
- Celui qui parle est celui qui bouge
- Je suis proactif
- J'observe ses mains
- Je le fais parler



Être trop près gêne et peut déclencher du stress
(Sauf avec votre copain(ine)...)



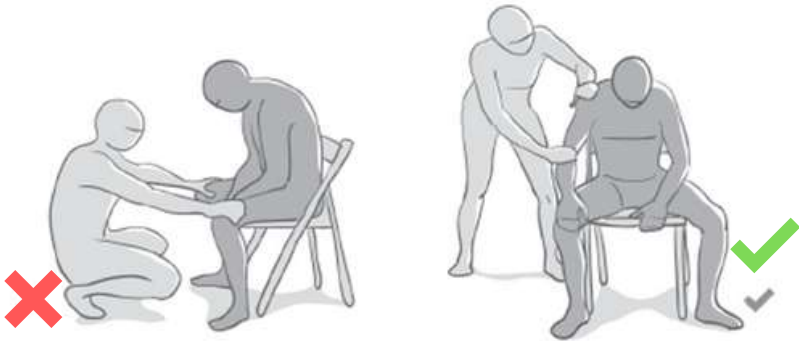
PRINCIPE 7

SAVOIR **ABORDER**

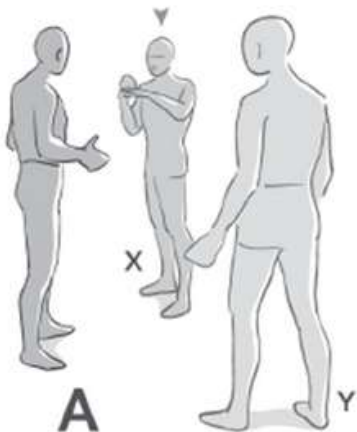
- De 3/4
- J'observe ses mains
- Accepte-t-il le contact ?
- Je le fais parler



Méfiez vous de celui qui ne vous regarde pas et qui ne vous parle pas



LA TRIANGULATION



- **X** > Parle
- **Y** > Observe, prend le relais si besoin et assiste son binôme

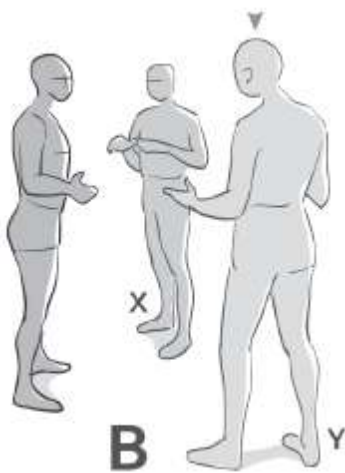


PRINCIPE 7

SAVOIR **ABORDER**

ABORDER :

- Position toujours de 3/4 (axe de colère), jamais de face
- S'il me tourne le dos, je surveille ses mains et lui demande de se retourner
- Si je dois effectuer un contact physique, j'effectue un testing léger : accepte-t-il le contact physique ?



PRINCIPE 8

L'AUTOPROTECTION

Vous avez le devoir de porter secours,
vous avez le droit de vous protéger.

- Ne jamais frapper
- Ne jamais étrangler
- Pas d'effet miroir
- Pas d'insulte
- Pas de jugement

On entre pas dans un pugilat ou un affrontement, on reste professionnel et on respecte son cadre d'emploi.



Nous ne sommes pas des justiciers

Distance "coude-épaule" > zone du
non négociable



ON NE SE DÉFEND PAS, ON SE PROTÈGE.
GESIVI® propose 7 principes d'autoprotection.



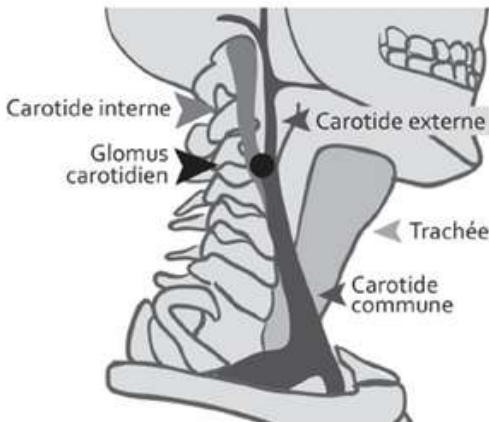
PRINCIPE 9

MAINTENIR EN SÉCURITÉ



Uniquement si c'est nécessaire, il y a danger pour les autres ou pour la personne

- Anticiper en attendant du renfort
- Ne jamais écraser la cage thoracique
- Ne jamais saisir le cou
- Ne jamais étrangler
- Surveiller les fonctions vitales



LE DEFUSING

COMMENT J'AI VÉCU L'ÉVÉNEMENT

1° CERCLE : APRÈS L'ÉVÉNEMENT "À CHAUD"

Il concerne les intervenants directement impliqués, ils ont vécu l'événement en direct et leur expérience est unique. Eux seuls peuvent réellement parler de l'événement. Le cadre propose et veille à ce que des mots soient posés sur l'incident et peut animer la séance.

QUI EST CONCERNÉ ?

- Toutes les personnes impliquées dans l'événement
- Victimes (blessées ou non)
- Témoins



QUI FAIT LE DEFUSING ?

- Les acteurs (victimes, témoins, intervenants...) entre eux et/ou sous la direction du chef direct

QUELLE ATTITUDE À AVOIR ?

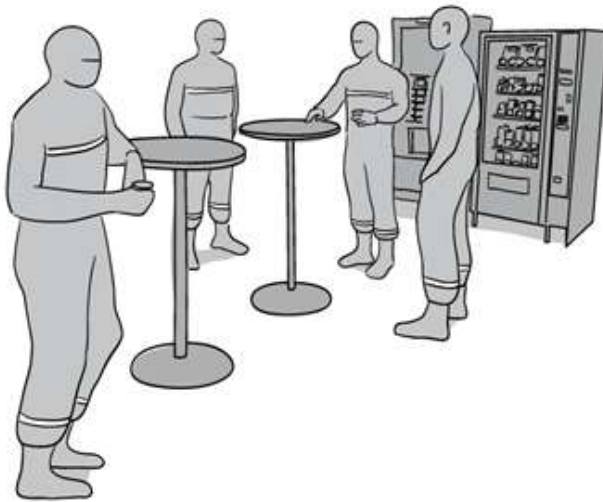
- Bienveillance et chaleur
- Compréhension
- Attention



PRINCIPE 9

REMONTER LES INFORMATIONS

- Reparler à chaud d'un événement
- Identifier les collègues qui s'excluent du groupe
- Proposer son aide aux plus jeunes
- Faire une remontée écrite de tout incident



5 NUITS SANS DORMIR, IL N'Y A PAS DE HONTE À CONSULTER.



MISE EN OEUVRE : A.I.D.E.R.

Accueillir - "Est-ce que vous voulez parler de ce qui vient d'arriver ?"

Installer - "Comment allez-vous ?"

Détendre - "Que puis-je faire pour vous aider ?"

Écouter les besoins - "Avez-vous besoin de quelque chose ?"

Réconforter - "Ce que vous venez de vivre est difficile. Vos réactions sont normales. Détendez-vous. On va vous aider à passer cette étape."



Une fois le **DEFUSING** terminé, s'assurer que ces personnes ne resteront pas seules.

Si possible, établir un lien entre les victimes et les familles. Quelles que soient les causes de l'incident, il ne s'agit pas de rechercher des responsables.

"La personne est vivante, préservons la !"



PRINCIPE 10

LES 3 CERCLES

LE **DEBRIEFING** OPÉRATIONNEL

COMMENT S'EST DÉROULÉ L'ÉVÉNEMENT

2° CERCLE : SOUS 72 HEURES

LES SYMPTÔMES

Au cours d'un événement à intensité dramatique plus ou moins élevé, l'intervenant, l'équipe, le témoin, la victime, ressentent une tension émotionnelle. Ce phénomène est naturel et doit être pris en compte.

Cette tension peut conduire au Syndrome de Répétition Traumatique.



PRINCIPE 10

COMMENT SE MANIFESTE-T-IL ?

- La scène est revécue indéfiniment comme un film monté en boucle, seconde par seconde, en appuyant avec insistance sur tous les détails très précis (sensations, odeurs, gestes, mots, etc...) vécus lors de la situation de crise
- Le sentiment de culpabilité de ne pas avoir correctement agi
- Le désir de révolte ou de vengeance
- L'impression d'être incompris, de ne pas pouvoir parler de cet événement traumatisant avec son entourage (le reste de l'équipe n'ayant pas vécu cet instant, collègues de travail, famille, amis)
- Le sentiment de revivre le traumatisme peut revenir plusieurs mois après. Il est responsable du SSPT (Syndrome de Stress Post Traumatique)

LE RÔLE DE L'ANIMATEUR

Être aidant et faire preuve d'empathie. Une capacité d'autocritique est indispensable.



NE PAS SOUS ESTIMER L'IMPORTANCE DES ÉCRITS



L'événement est au centre de ce travail et est parcouru au niveau :

- Des faits
- Des émotions
- Des pensées



QUI ANIME ?

Une personne **formée à cet effet** qui anime la séance et un assistant qui observe les réactions (psychologue par exemple).

Lors d'une réunion d'équipe (qui peut être organisée à ce titre), le cadre organise le débriefing entre ceux qui étaient présent lors du cas traité (**1° cercle**) et le reste de l'équipe.



Objectif : Couper court aux rumeurs et aux interprétations. Le débriefing présente le film de l'action.

LES EFFETS DU DEBRIEFING

- Il permet de **prévenir les traumatismes** en mettant des mots sur l'épisode vécu
- Mise en forme de l'événement
- Contribution au retour du sommeil de l'agent, à l'apaisement, la diminution des phobies
- Maintien du lien et du dialogue
- Évite l'apparition du SPT (syndrome post traumatique)
- Identification et prise de conscience pour celles et ceux qui ont besoin d'entamer une psychothérapie



3° CERCLE : L'EXPERTISE OU RETEX

Se nourrir de ses erreurs pour améliorer les pratiques :

- Faire un pas de côté
- Resituer le contexte
- Identifier les points positifs et négatifs
- Valoriser et partager l'expérience : réunions partenariales
- Quels enseignements tirer ?
- Et si c'était à refaire ? Comment le penser ?



3° CERCLE
RETEX



Defusing - Debriefing - RETEX ne doivent pas être réservés aux événements jalonnés d'accident ou d'échec (risque d'être perçu comme un tribunal). Il n'est pas superflu de visiter les actions qui ont réussi.



Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou des ayants droits ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès de la SAS GESIVI SYSTÈME.



Ce livret est le complément de la formation initiale « Prévention et Gestion des Situations de Violence (Méthode GESIVI®) » de l'organisme de formation GESIVI SYSTEME.

Il est le résultat d'années d'expérience de terrain reliées aux études menées par un militaire spécialisé en gestion de crise (B. ANCRENAZ), un Sapeur-pompier expert en situations dégradées (D. JAFFIOL), un cadre du Ministère de la Justice : P.J.J. (G. REGES).

« *L'expérience ne produit aucun fruit, si la réflexion ne la rend pas utile* »
David Augustin DE BRUEYS

POUR ALLER PLUS LOIN :

Rendez-vous sur le site
www.gesivi.fr



Et retrouvez nous sur les réseaux sociaux !
GESIVI SYSTEME



**Pour approfondir votre formation,
commandez les livres :**



**Et découvrez les autres
modules de formation :**

- GESEOP : Gestion du stress, des émotions et optimisation de la performance
- Analyse des pratiques professionnelles en situation conflictuelle
- Defusing/Debriefing : sortir de la crise
- Négociation de crise
- Contention de crise (maintien de sécurité) : son utilisation, ses limites, ses dangers
- Risque intrusion : un parcours de formation pour comprendre et faire face aux risques d'intrusion
- Atelier : bien-être au travail
- Conférences : des interventions de quelques heures sur des thématiques spécifiques

Newsletter
info@gesivi.fr

