



FORMATION DEFUSING/DEBRIEFING : sortir de la crise

Livret pédagogique

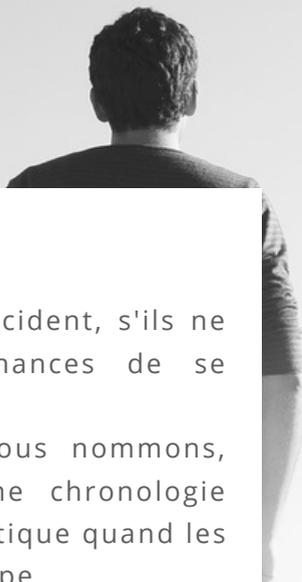


« Ce qui trouble les hommes, ce n'est pas la chose, mais le jugement qu'ils se font de la chose »

EPICTETE

Un livret

POUR VOUS ACCOMPAGNER



POURQUOI CE LIVRET ?

Le passage à l'acte violent, l'incident, l'accident, s'ils ne sont pas analysés, ont toutes les chances de se reproduire.

Ce livret présente une méthode que nous nommons, "méthode des 3 cercles". Elle offre une chronologie permettant de garder un raisonnement tactique quand les événements tendront à désorganiser l'équipe.

POUR QUI ?

Cadres, responsables de services, équipes de direction et toutes personnes intéressés par l'écoute active et l'animation d'équipe.

OBJECTIF

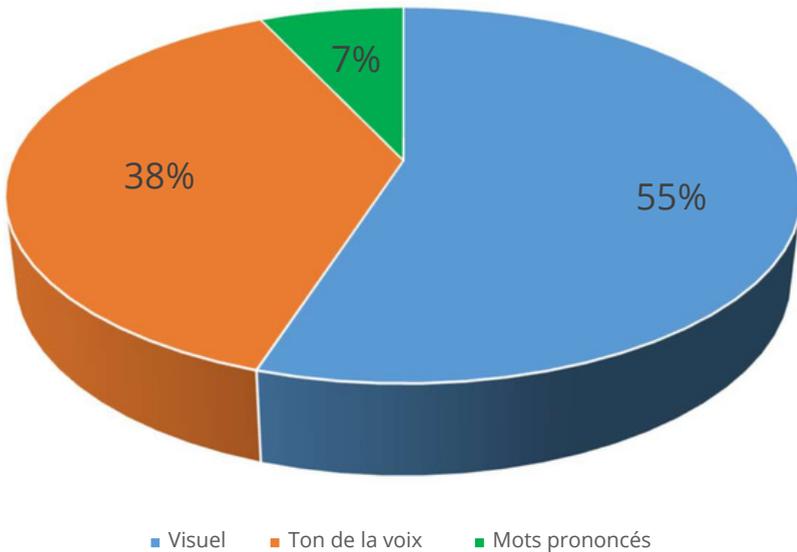
Cette formation propose une méthodologie simple et cohérente à tous ceux qui souhaitent se préparer ou préparer leur équipe à la mise en œuvre d'un DEFUSING émotionnel, d'un DEBRIEFING technique et managérial, et analyser le retour d'expérience (RETEX) en vue de capitaliser cette expertise pour les situations futures.

Table des matières

1. BIEN COMMUNIQUER ET SE FAIRE COMPRENDRE
2. POSTURE ET ATTITUDE : LE NON VERBAL
3. EFFICACITÉ DU MESSAGE : LE PARA-VERBAL
4. LE TABLEAU DE BORD : VISUALISER LA VIOLENCE
5. DES MOTS POUR APAISER LES MAUX : LE VERBAL
6. SENSATION (STRESS) – ÉMOTION - SENTIMENT
7. GÉRER SON STRESS
8. ET APRÈS ?
9. LES 3 CERCLES
10. E.R.A

(Loi de MEHRABIAN)

Le langage du corps représente 93% de la communication



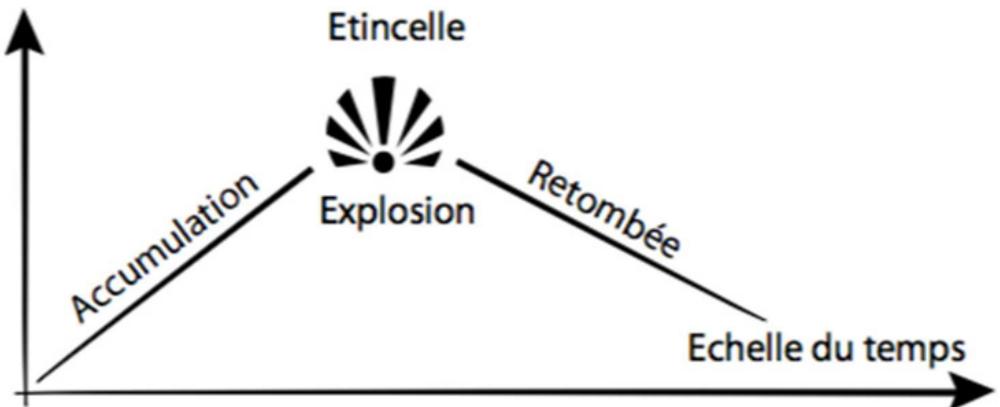
La priorité passe avant tout par :

1. Mon attitude (vu)
2. Ma manière de le dire (entendu)
3. Mes mots employés (écouté)

5 modes de résolution d'un conflit :

- Négocier « *trouvons une solution* »
- Éviter « *pas à moi; ni pour moi* »
- Dissuader « *non; et...* »
- Désengage « *ce n'est pas le moment* »
- Accepter « *ok; d'accord* »

Mécanisme d'un conflit :



- Accumulation et retombée sont les espaces de négociation.
- Explosion : apaisement, mise en sécurité.

Accueillir :



Une seule tâche à la fois !
Je regarde mon interlocuteur.



Je fais en sorte d'être au même niveau :
- Je l'accueille à l'entrée de mon bureau
- Je l'invite à s'asseoir.

Ce qui est relatif à la voix, en excluant la sémantique (sens des mots) : façon de parler.



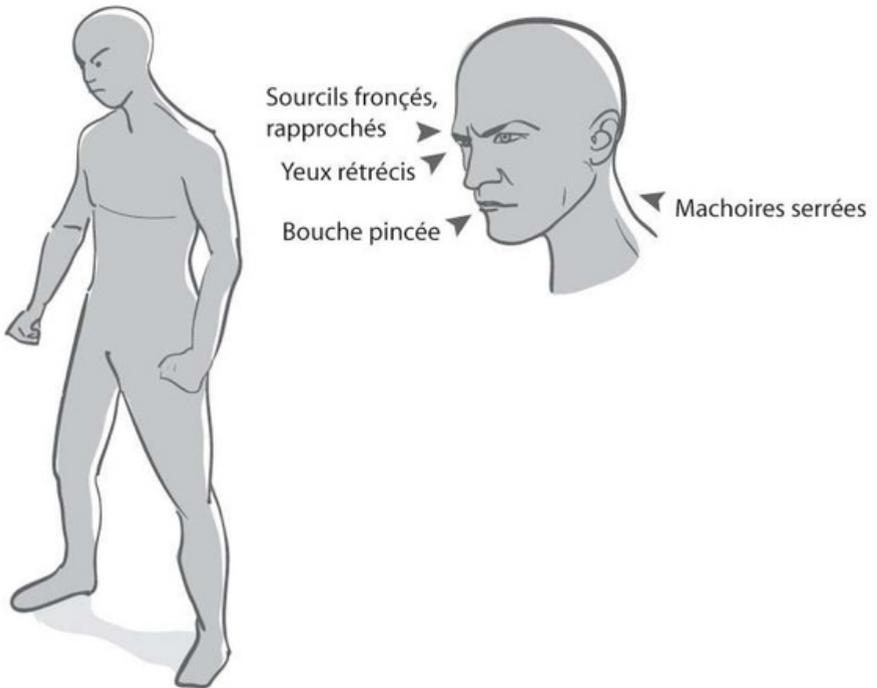
- Ton
- Timbre
- Intonation
- Silences, pauses
- Interjection (ha, hum, ho...)
- En fait parler comme une diva : Débit - Intonation
- Volume - Articulation

Peur :

accélération cardiaque, sensation de froid, chair de poule, mains moites, pâleur...

Colère :

accélération cardiaque, sensation de chaleur, poings serrés, tensions dans la mâchoire, sourcils froncés...

**Avant passage acte:**

- **spontané** : regard fixe sur future victime.
- **prémédité** : regard alentours (360°) pour s'assurer d'être seul avec sa victime.

3 types de menaces :

- Inconditionnelle : la + dangereuse

« Je vais tout faire sauter »

- Offensive: on peut négocier

« Donnez-moi le document ou je casse tout »

- Défensive : la + fréquente négociable

« N'entrez pas ou je me tire une balle dans la tête »



20 principes pour désamorcer

« Ce qui est important, c'est ce qu'il comprend. Et non pas ce que vous dites. »

- Avoir envie d'aider
- Accepter son désaccord
- Utiliser le « oui, mais »
- Utiliser le « JE »
- Écouter, Je montre de l'intérêt
- « Quels sont ses besoins ? »
- Ré exprimer ses sentiments (y compris la colère)
- Éviter les non-dits
- On peut être ferme et courtois
- Mettre de côté votre égo
- En équipe, un seul parle (pas de cacophonie)

- L'effet sourire est fondamental (sans être de la moquerie)
- Je lui laisse le choix : il est libre de refuser
- Je me mets à la bonne distance (juste distance) : pas de pression !
- Je dis ce que je fais ; je fais ce que je dis
- J'essaie de trouver les points positifs qui le valorisent
- Je parle avec les mains (proactivité)
- J'ai un ton rassurant (penser au non-verbal et au para-verbal)

5A - IL Y A UN DÉSACCORD

E.R.I.C

- J'ÉCOUTE
- Je REFORMULE
- J'INTERROGE
- Je CONFIRME mon point de vue.

5B – AFFIRMER SON ASSERTIVITE

D.E.S.C

- Je **DECRIE** les faits (en étant précis et mettant de côté jugements et évaluations
- J'**EXPRIME** les émotions qu'éveille la situation ;
- Je **SPECIFIE** les solutions (concrètes et réalisable) ;
- Je **CONCLUE** positivement (en présentant les risques d'un statu quo et les bénéfices des solutions évoquées).

Ce que je perçois :

- **Sensation** (stress) = adaptation de l'organisme à une modification de l'environnement.
- **Émotion**
- **Sentiment**

Si le **danger est imprévisible**, une action réflexe d'autoprotection apparaît (seconde de stupeur).



Danger identifié :

Stress > adaptation > action ou retrait

Seconde de stupeur > réaction d'autoprotection :

- action adaptée
- action inadaptée
- sidération

Ce que cela déclenche en moi :

- **Sensation** (stress)
- **Émotion** = réaction inconsciente face à un évènement (é-extérieur + motion-mouvement).
- **Sentiment**



- Peur
- Colère

3 Réactions (les 3F) :

- Freeze (gel)
- Flight (fuite)
- Fight (combat)



Puis :

- **Sensation** (stress)
- **Émotion**
- **Sentiment** = prolongement de l'émotion.

ANGOISSE

Éviter une nouvelle exposition à la source du traumatisme.



ANXIETE

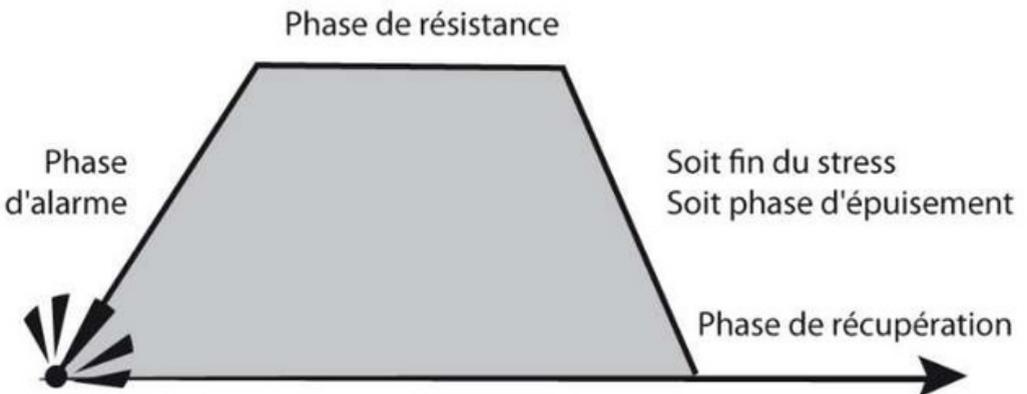
Comportement chronique. Pas d'identification de la source.





Le stress est un mécanisme utile qui nous permet de nous mobiliser pour s'adapter face à l'épreuve.

Fatigue, inconnu, effet de surprise ou vécu, il peut conduire à des comportements inadaptés : c'est le stress dépassé.



Ressentir les émotions et sentiments de l'autre :

EMPATHIE

Signifie "ressentir en dedans". On partage le point de vue d'autrui, pour observer ses pensées et sentiments. La conscience de soi se place dans la situation d'un "autre" pour **partager** son expérience. Il y a une **recherche de compréhension** et conscience.



SYMPATHIE

Signifie "ressentir avec". **On fait un avec l'objet observé** en partageant ses pensées et sentiments. La conscience est déplacée de soi vers l'autre, il y a **fusion**.



Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?

Courage ! Je suis avec toi

« J'arrive »

Mon pauvre !...

Attrape !



La sympathie

La compassion

L'empathie

EMPATHIE

COGNITIVE

Je comprends les intentions de mon interlocuteur.

AFFECTIVE

Je ressens, partage ses émotions et sentiments.



Cognitive

+

Affective

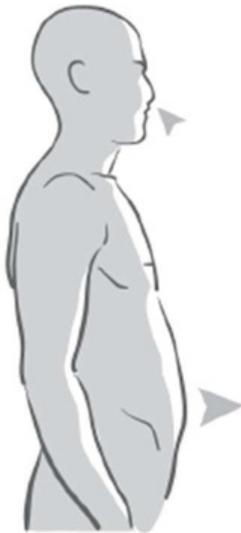
=

COMPASSION

Rester maître de ses émotions par la cohérence cardiaque :

Pourquoi ?

- Trop intense, répété ou prolongé à l'excès, le stress épuise les réserves énergétiques et les capacités de contrôle émotionnel du sujet et donne lieu alors à des modalités de stress dépassé et souvent inadapté.
- Principe, agir sur le seul paramètre contrôlable : la **RESPIRATION**



Inspiration



Expiration

Principe :

Gestion opérationnelle du stress



Cette méthode a de nombreux bénéfices sur la santé. Elle joue un rôle important dans la prévention des maladies cardio-vasculaires. Son application permet aussi parfois de s'affranchir d'anxiolytiques et/ou d'antidépresseurs.

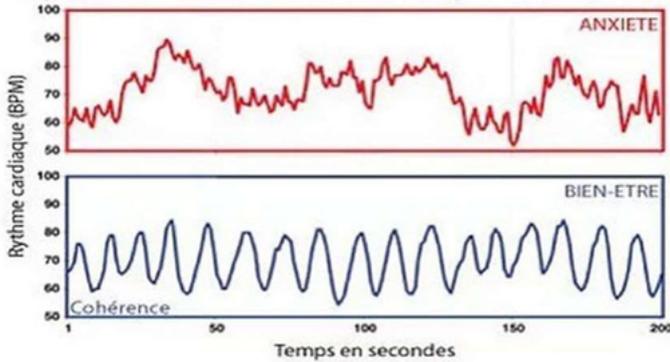
Comment ?

Méthode 365 (Logiciel gratuit sur: « Allevard Respirelax »)

- 3 fois par jour
- 6 inspirations / mn
- 365 (tous les jours)
- Cela permet d'équilibrer le système actif (SYMPATHIQUE) et le système de repos (PARASYMPATHIQUE).

Effet ?

L'impact des émotions sur le comportement du coeur



(Source David O'HARE)

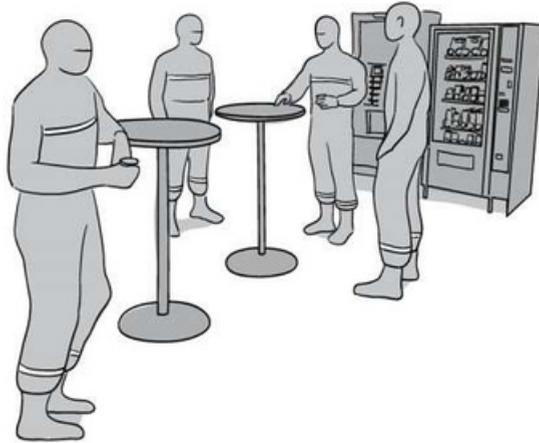
Passage du chaos
À l'équilibre

Baisse le cortisol (Hormone du stress)	Régule l'insuline (Baisse le diabète)	Augmente la DHEA (Hormone de la jeunesse)	Augmente l'ocytocine (Hormone du bonheur, bien être)
Réduit la tension artérielle	<div style="background-color: #4a90e2; color: white; padding: 10px; border-radius: 15px; display: inline-block;"> Bénéfices de la COHERENCE CARDIAQUE </div>		Augmente l'acétylcholine (Hormone apaisement et bien être)
Améliore le sommeil			Augmente la sérotonine et la dopamine (Équilibre impulsivité vs vigilance)
Augmente le système immunitaire	Aide à la perte de poids	Augmentation de l'énergie et de la résilience	Équilibre émotionnel

Télécharger l'application "**RespiRelax+**" gratuitement sur Apple et Android

Éviter le traumatisme :

Certains évènements doivent être « verbalisés ».



La solidarité et la vigilance au sein de l'équipe doivent aider celles et ceux qui ont besoin d'un accompagnement psychologique.

A RETENIR

- Le **DEFUSING** : Comment j'ai vécu l'évènement
- Le **DEBRIFING** : Comment s'est passé l'évènement
- LE **RETEX** : En tirer les enseignement pour l'avenir

5 nuits sans dormir : je consulte.

Méthodologie simple et cohérente destinée, après un évènement traumatisant, pour permettre à une équipe ou une organisation de prendre en compte la dimension émotionnelle (DEFUSING) et de comprendre l'évènement, d'en rechercher les causes, d'y apporter des solutions (DEBRIEFING) et d'analyser le retour d'expérience (RETEX) en vue de capitaliser cette expertise pour les situations futures.

Le « principe des 3 cercles » est un protocole permettant de conserver un raisonnement tactique alors que des évènements graves ou des conflits pourraient déstabiliser une équipe et nuire à sa cohésion.

Quand ?

Un évènement susceptible de traumatiser :

- Des agents ;
- Des témoins ;
- Des auteurs.

Objectifs :

- Lutter contre le SPT ;
- Assurer la continuité du service ;
- Faire face aux rumeurs ;
- Maintenir la cohérence (cohésion).

Le « principe des 3 cercles » est un protocole qui permet de conserver un raisonnement tactique après la survenue d'évènements graves ou de conflits pouvant déstabiliser une équipe et nuire à sa cohésion.

1° CERCLE - Le DEFUSING : Traiter les émotions

« Comment j'ai vécu l'évènement »

- **QUAND** : immédiatement
- **POUR QUI** : les personnes directement impliquées
- **COMMENT** :
 - defusing émotionnel
 - entretien (avec ou sans responsable hiérarchique)

A.I.D.E.R

L'acronyme. A.I.D.E.R. permet de mettre en place les meilleures conditions pour réussir cette phase du process:

- Accueillir : « Est ce que 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 ».

5 CONSEILS :

- Soyez patient et compréhensif ;
- Offrez un soutien pratique ;
- Soyez disponible et non demandeur ;
- Soyez attentif aux sources de plaisir ordinaire ;
- Désamorcez les conflits.

- « Quels sont ses besoins? »
- Ré exprimer ses sentiments (y compris la colère)
- Éviter les non-dits
- On peut être ferme et courtois

2° CERCLE - LE DEBRIEFING:

« Comment s'est passé l'évènement »

- **QUAND :**

Le débriefing doit aussi accompagner les réussites. Le réserver aux situations dramatiques ou à la gestion de l'échec, donne lieu rapidement à des règlements de comptes. Le débriefing est une séquence à part entière de l'intervention, et non un temps de travail supplémentaire ou optionnel.

- **OBJECTIFS :**

- Communiquer en interne pour conserver la confiance et la continuité du service ;
- Remobiliser l'équipe ;
- Désamorcer les rumeurs et les interprétations ;
- Préparer la sortie de crise.

- **POUR QUI :** l'équipe au sens large

- **COMMENT :** « Le débriefing ne doit en aucun cas être l'occasion de régler ses comptes ou de lancer une quelconque chasse aux sorcières ». Il doit être établi que la parole doit y être libre pour permettre à tous de s'exprimer, tout en gardant à l'esprit la vocation constructive d'une telle action.

LES 6 REGLES DU DEBRIEFING :

- Remontée de toutes les informations ;
- Description de l'évènement ;
- Identification des pratiques efficaces ;
- Identification des erreurs
- Identification de ce qu'il faut capitaliser ;
- Validation et mise en pratique (après accord de la direction si nécessaire).

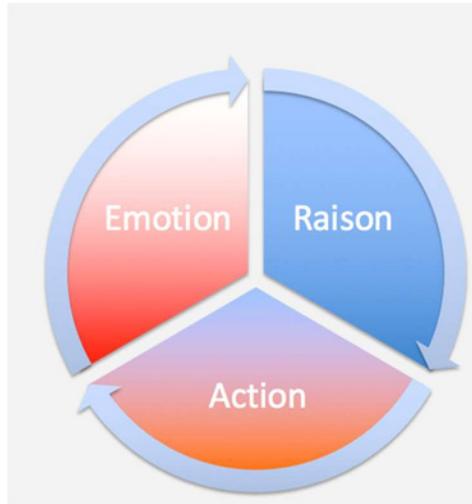
3° CERCLE - LE RETEX:

« En tirer les enseignements pour l'avenir »

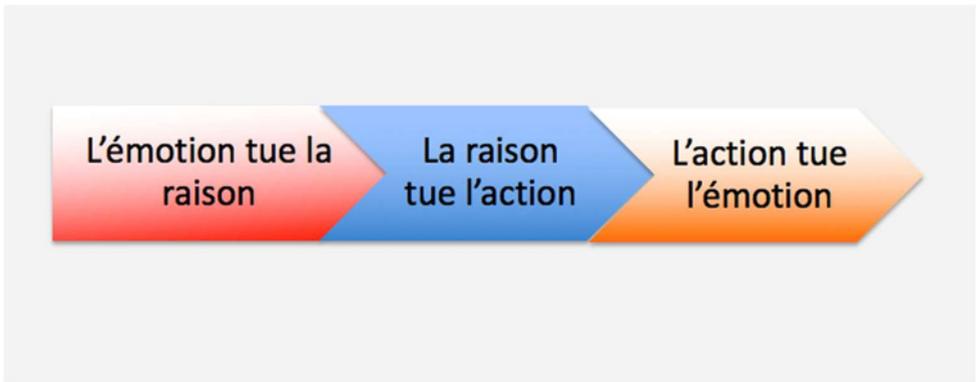
Tout debriefing devrait être suivi d'une remise à jour des procédures même minimales. La reconnaissance des errements intérieurs doit déboucher sur des avancées et des éléments concrets directement exploitables dans l'amélioration des procédures en cours.

- ✓ Expertise
- ✓ Se nourrir de ses erreurs
- ✓ Se former
- ✓ Évoluer et adapter ses pratiques

E.R.A



Conserver l'équilibre entre ces 3 pôles.



« Tout ce que vous pouvez faire peut vous tuer ; y compris, ne rien faire »

Loi de Murphy

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 « Defusing/Debriefing : sortir de la crise » 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 situation 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

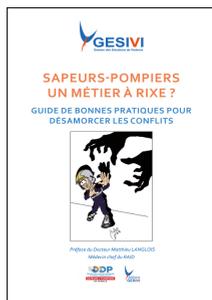
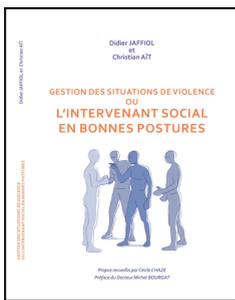


Et retrouvez nous sur les réseaux sociaux !

GESIVI SYSTEME



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



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

- Formation initiale : gestion des situations de violence ;
- 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

