

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

LIVRET PÉDAGOGIQUE



"La meilleure façon de commencer est de cesser de parler et de commencer à le faire."

Walt Disney

SOMMAIRE

- 04 GESIVI®, QU'EST-CE QUE C'EST ?
- 05 OBJECTIFS DE LA FORMATION
- 06 FORMES DE VIOLENCE
- 08 LES 4 F
- 09 CE QUE CELA INDUIT
- 11 LES 5D
- 17 FACE AU GROUPE
- 18 LA VIOLENCE EST UN RISQUE
- 20 LE BRIEFING
- 21 LA VENTILATION ÉMOTIONNELLE
- 22 L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION
- 23 LE DEBRIEFING
- 24 LA COHÉRENCE CARDIAQUE

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



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre le phénomène de la violence ;
- Savoir désamorcer un conflit verbal ;
- Comprendre les émotions en jeu ;
- Protéger son intimité ;
- Comprendre que la prévention des violences est « l'affaire de tous » ;
- Renforcer la cohésion d'équipe face à la violence ;
- Acquérir des notions d'écoute active pour organiser un briefing-debriefing ;
- En connaître les effets et conséquence pour les amoindrir ;
- Comprendre les émotions pour mieux les gérer : l'outil de cohérence cardiaque.



LES DIFFÉRENTES FORMES DE VIOLENCE

CAUSES

- Frustration
- Colère
- Peur

MOTIVATIONS

- Impulsive
- Intentionnelle

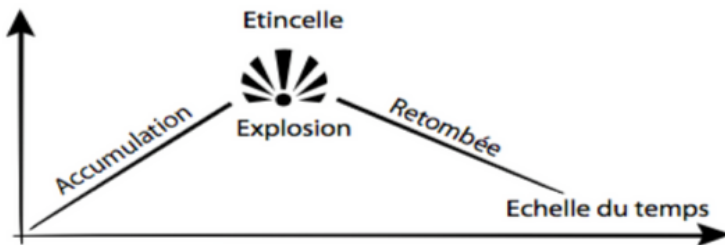
TYPES D'AGRESSIONS

- Psychologiques
- Verbales
- Physiques

2 TYPES D'AGRESSION :

- Impactante (directe et identifiée comme telle)
- Abrasive (plus sournoise)

Le cycle du passage à l'acte



UN SOCLE : LES ÉMOTIONS EN JEU



FACTEURS AGGRAVANTS

- Alcool, drogues, médicaments
- Troubles du comportements
- Effet spectateur
- Promiscuité



LES DIFFÉRENTES FORMES DE VIOLENCE

NIVEAU 1

Injures, insultes et provocations sans menaces (propos outrageants, à caractère discriminatoire ou sexuel),
Consommation ou trafic de substances illicites (stupéfiants) ou prohibées (alcool), Chahuts, occupations des locaux, nuisances, salissures.

NIVEAU 3

Violences volontaires (atteinte à l'intégrité physique, strangulation, bousculades, crachats, coups), menaces avec arme par nature ou par destination (arme à feu, arme blanche, scalpel, rasoir, tout autre objet dangereux), agression sexuelle.

NIVEAU 2

Menaces d'atteinte à l'intégrité physique ou aux biens de la personne, menaces de mort, port d'armes (découverte d'armes lors d'un inventaire ou remise spontanée ou présence indésirable dans les locaux).

NIVEAU 4

Violences avec arme par nature (arme à feu, arme blanche) ou par destination (rasoir, couverts, tout autre objet : stylo, lampe, véhicule, etc.), viol et tout autre fait qualifié de crime (violences volontaires entraînant infirmité permanente, séquestration etc.).



LES 4 F

La **Fuite**

Le **Face à Face** (confrontation)

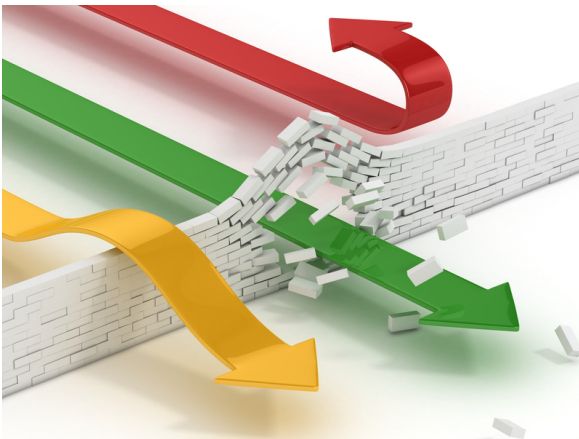
Le **Freeze** (gel)

Le **Feindre** (le refus de voir, le déni)

En fonction de notre gestion du stress :

- Si discernement : adaptation
- Stress dépassé :
 - Comportement inadapté
 - Sidération

*L'imprévisibilité, la soudaineté et l'impréparation
contribueront à des « réactions réflexes »*



CE QUE CELA INDUIT

L'AGRESSION

- Peut créer un traumatisme
=> besoin de se former, se préparer (voir briefing)
- Peut engendrer des jugements
=> besoin de resituer l'évènement (voir debriefing)
=> parlons-en (voir entretien d'explicitation)



1 situation d'agression sur 5 génèrera un sentiment de honte.



IMPACT ÉMOTIONNEL

Le SPT survient après un événement traumatisant. Il se traduit par une souffrance morale et des complications physiques qui altèrent profondément la vie personnelle, sociale et professionnelle.

CAUSES : le trauma intervient surtout si l'évènement est considéré comme violent, arrive par surprise. La situation s'aggrave si on est pas préparé et si la mort est une issue possible dans l'instant.

EFFETS : Les traumatismes peuvent affecter les émotions, la mémoire, la pensée, la perception de soi et les relations.

CONSÉQUENCES : Les personnes qui ont vécu un traumatisme psychique gardent une trace des événements dans leur psychisme, comme une cicatrice, laquelle est susceptible de se rouvrir plus tard dans la vie, par exemple sous l'effet d'un autre événement douloureux, ou d'un anniversaire.

COMMENT AGIR ? : Il est possible de lutter contre les effets négatifs d'une agression par une bonne gestion du stress (et lutter ainsi contre l'apparition du Stress Post Trauma) et une préparation (formation, entraînement, briefing).

VOIR: COHÉRENCE CARDIAQUE, BRIEFING, DEFUSING, ENTRETIEN D'EXPLICITATION, DEBRIEFING



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



LA DÉSESCALADE VERBALE (LES 5D)

DÉSACCORD

DIALOGUER > Principes de communication non violente (CNV) (effet sourire, effet toucher, proxémie, « oui mais... », reconnaître le désaccord...).

Reformulation (E.R.I.C.)

Comment reprendre la parole :

« si je comprends bien...(reformuler puis poser une question) ».

VOIR : FICHE 20 PRINCIPES DE NÉGO

E.R.I.C.



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

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



LA SITUATION SE TEND

DIRIGER (D.T.I.) => FOCALISATION sur ce qui est en train de se passer.

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"

POUR UNE NÉGOCIATION EFFICACE

- Ne l'insultez pas,
- Ne pas menacer, ni défier,
- Ne provoquez pas et n'acceptez pas ses provocations
- Ne pas ordonner, ni commander,
- Ne pas accuser un comportement ou un tort,
- Privilégier le « nous » au « tu » ou au « je »
- Laissez-lui une porte de sortie honorable

VOIR : FICHE 20 PRINCIPES DE NÉGO



DIALOGUER

Réconforté la personne harcelée après coup, dites-lui que ce qu'elle a vécu n'est pas acceptable, agissez comme un.e ami.e.

En plus des outils ERIC et DTI, vous pouvez mettre en place le :

- **DESC**, POUR **D**ECRIRE LES **E**MOTIONS **S**UGGERER UNE SOLUTION ET **C**ONFRONTER SA POSTURE

EX : « Vos propos sont gênants »... « on va arrêter là si vous le voulez bien »... « on pourra reprendre cela si les propos sont plus respectueux ».

SI VOUS AVEZ ÉTÉ TEMOIN DE LA SCÈNE, COMMENT INTERVENIR AUPRÈS DE LA PERSONNE.

DÉLÉGUER

Trouver une personne qui représente une forme d'autorité et demandez-lui de vous aider à intervenir.

DOCUMENTER

Filmez discrètement la scène et proposez à la victime de lui fournir la preuve ou de témoigner.



DISTRAIRE => DÉFOCALISATION

Faites semblant de connaître la personne harcelée, demandez l'heure ou créez une distraction : soyez créatif.

DIRIGER

Demandez au harceleur d'arrêter, rassurez la victime, demandez de l'aide (en évitant de vous confronter directement).

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"



LA DISTANCE DE SÉCURITÉ

La zone « coude-épaule » est ma zone intime

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



RETENONS L'ESSENTIEL

1. **BOUGER**...pour NE PAS GELER
2. **PARLER**...c'est RESPIRER
3. **MAINS en avant**...pour APAISER et ME PROTÉGER



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 (isolez-le si possible) pour le raisonner
- 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
- L'effet spectateur renforce le côté théâtral
- L'homogénéité du groupe est un mythe, il y a toujours des tensions et rivalités internes qui peuvent nous servir
- Considérer le groupe en tant que tel, c'est le transformer en meute: on ne contrôle plus rien.

Déstabiliser le groupe et proposer une alternative et argumenter sur les conséquences en :

-Perte de temps. « si tout le monde y mets du sien, on ira plus vite ».

-Perte d'argent. Lui demander s'il est prêt à payer pour ses actes.

-Perte en dignité. Pense t'il aux enfants qui regardent. Est-ce digne d'un comportement de parent?



LA VIOLENCE EST UN RISQUE ET NON UNE FATALITÉ

JE M'ADAPTE PENDANT

QUAND ? Ce que je vis est inacceptable. Mon intimité est atteinte.

OBJECTIF : sortir de cette situation. Attirer l'attention de mon entourage.

Faire remarquer l'anormalité de la situation.

MISE EN ŒUVRE : l'agresseur se rapproche, le ton et le regard changent.

Il touche-enlace (caractère sexuel) / pousse (caractère de domination) / saisit / frappe / étrangle.

Cela représente 90% des situations.

EFFETS ATTENDUS :

- AGIR plutôt que subir
- PARLER pour respirer
- MONTER LES MAINS pour apaiser et se protéger

RISQUE DE PASSAGE À L'ACTE

LA DÉTECTION DES COMPORTEMENTS INQUIÉTANTS

Il y a des signes permettant de détecter un risque de passage à l'acte (ITEMS).

On peut ainsi anticiper par une posture :

- d'apaisement (verbal et physique),
- de désengagement (autoprotection)

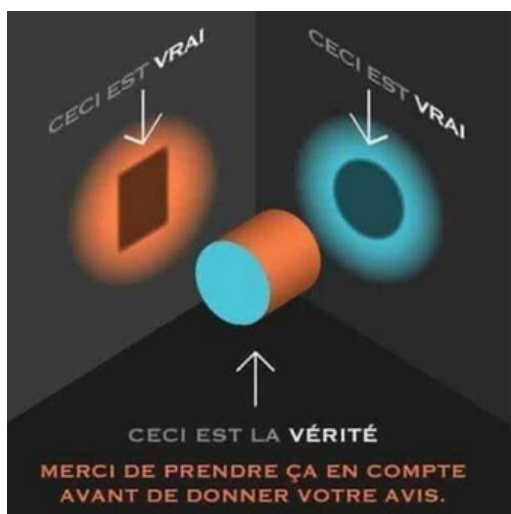
VOIR FICHE TECHNIQUE « LIRE LA VIOLENCE »



LA POSTURE DE SOUTIEN

LA TRIANGULATION

- Le 2ème professionnel se met en tiers.
- Celui qui parle est celui qui est face à la personne en colère.
- Le second observe, prêt à prendre le relais si besoin.



ATTÉNUER LES EFFETS D'UNE AGRESSION: 3 ÉTAPES

AVANT : BRIEFING, pour limiter les surprises.

PENDANT : DÉFUSING, (pour les impliqués) pour ventiler les émotions.

APRES : DÉBRIEFING, (pour l'équipe) pour renforcer la cohésion.

« Se préparer avant, s'adapter pendant, s'améliorer après »



LE BRIEFING

JE ME PRÉPARE AVANT

QUAND ? À la prise de service.

OBJECTIF : clarifier les objectifs. Rappeler tous les points importants pour en tenir compte.

MISE EN ŒUVRE : rappel règles, procédures, évocations de possibles situations à risque.

EFFETS ATTENDUS : évite l'effet de surprise. Permet une préparation minimale à l'évènement pour en limiter les effets dû à un stress dépassé.



LA VENTILATION ÉMOTIONNELLE

QUAND ? Au plus tôt après l'incident. Avant de quitter le service.

OBJECTIF : la technique de ventilation émotionnelle vise à favoriser une expression et une gestion saines des émotions.

MISE EN ŒUVRE : autour d'un café, on prend 10mn pour parler de ce qui vient de se passer.
On rappelle les notions de soutien et de solidarité.
On fait un état des lieux rapide des premières actions à mettre en œuvre au plus tôt.

EFFETS ATTENDUS : même si c'est parfois dur, laisser les émotions s'exprimer permet de rétablir l'équilibre, évite que ces émotions s'enkystent.
Cela permet de diminuer les risques d'apparition du stress post-traumatique.

VOIR FICHE « DEFUSING »

«La capacité de reconnaître et de gérer la peur a un impact direct sur la qualité de notre vie.»

Tony BLAUER, psychologue



L'ENTRETIEN D'EXPLICITATION

JE CRÉE UN ESPACE DE SOUTIEN

QUAND ? Sous les 72 heures après incident avec les personnels impliqués.

OBJECTIF : l'entretien d'explicitation est un outil permettant d'obtenir des éclaircissements sur la manière dont un collaborateur a réalisé une tâche.

MISE EN ŒUVRE : sur proposition du manager ou à la demande du (des) collaborateurs.

EFFETS ATTENDUS : cette technique de questionnement permet à l'interviewé d'obtenir de l'information sur la manière dont lui-même s'est organisé durant ce travail sans qu'il le vive comme un jugement. Il contribue à s'autoévaluer pour modifier ses actions futures.



LE DEBRIEFING

JE M'AMÉLIORE APRÈS

QUAND ? Sous quelques jours durant une réunion avec l'ensemble de l'équipe.

OBJECTIF : le debriefing permet de faire le bilan des choses qui se sont bien déroulées, des échecs, et permet d'améliorer le mode opératoire, de « rectifier le tir ». Il permet aussi de prévoir les actions correctrices, pour réparer les erreurs faites durant l'événement.

MISE EN ŒUVRE : sous 7 jours et sur un temps bien délimité (durée entre 20mn et 1 heure suivant la gravité).

EFFETS ATTENDUS : contribue à la mise en forme de l'évènement pour couper court aux rumeurs et non-dits. Il maintient le lien et le dialogue.

VOIR FICHE « LE PRINCIPE DES 3 CERCLES »



LA COHÉRENCE CARDIAQUE

LE PIRE ENNEMI EST PARFOIS EN NOUS-MÊME

QUAND ? Commencer 1 fois par jour pendant 1 minute.
Progresser vers le 3/jour pendant 5 minutes.

OBJECTIF : la cohérence cardiaque est en mesure d'amener à une réduction du stress et de soutenir l'équilibre émotionnel. Elle favorise la clarté mentale, facilite la prise de décision et améliore les capacités intellectuelles et créatrices.

MISE EN ŒUVRE : simple, discret, pas de contre indication.

EFFETS ATTENDUS : La tension artérielle et le pouls diminuent. Les émotions sont mises à distance.

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 : RespiRelax (Thermes Allevard)



La violence n'est pas une fatalité. C'est un risque comme un autre qui doit être pris en compte si on acquiert les bons outils de compréhension et de désescalade.

Comprendre, c'est s'y préparer pour en diminuer les conséquences délétères (physiques, psychologiques, sociales).

Vous avez acquis quelques outils simples à mettre en œuvre pour contribuer à vivre dans un monde plus apaisé (connaissances théoriques et pratiques lors de nos mises en situations).

L'équipe de GESIVI salue votre écoute et votre implication surtout lors des mises en situations qui vous ont confronté à la réalité.

Faites en maintenant bon usage.

L'ÉQUIPE GESIVI

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 :

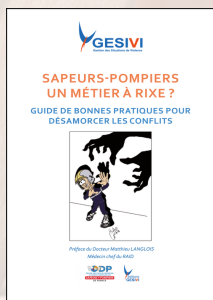
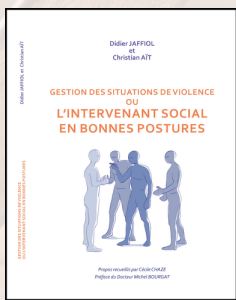
Rendez-vous sur le site
www.gesivi.fr



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

