

GESTION DES VIOLENCES

Les techniques pédagogiques passées au crible

Se former à la violence est devenu indispensable si on veut accomplir une mission de secours ou de soin. La souffrance humaine, en situation de crise, engendre du stress, des émotions qui peuvent induire des comportements violents. La formation des personnels, si elle est devenue nécessaire, doit faire appel à des techniques pédagogiques adaptées.

Didier Jaffiol

Une situation violente conduit bien souvent à une incompréhension pour celui qui en est l'objet. Il est tout d'abord important :

- ▶ d'en comprendre les mécanismes qui peuvent la générer ;
- ▶ d'être sensibilisé aux différents modes d'expression (modes opératoires) ;
- ▶ d'expliquer les effets sur celui qui la subit (émotions et comportements qui en découlent) ;
- ▶ d'acquérir les outils (mots, postures) pour la désamorcer, ainsi que les principes de désengagement ou d'autoprotection si on doit s'en protéger physiquement.

Pendant longtemps, les formations à la prévention et au traitement des violences ont suivi deux axes :

- ▶ un apprentissage essentiellement théorique, permettant de comprendre certes, mais une fois revenus sur le terrain, les apprenants étaient toujours démunis. « Je sais maintenant pourquoi il m'a bousculé, mais j'aimerais bien savoir comment on peut s'en protéger », entend-on souvent.
- ▶ Une formation tournée autour de la self-défense. On a vu fleurir des propositions à partir de modules s'inspirant d'arts martiaux, de sports de combat ou de méthodes inspirées

du combat militaire. Là encore, beaucoup d'interrogations, aussi bien des directions que des personnels. Étranglements ou clés pour calmer un malade dans un hôpital psychiatrique ? Comparer l'espace de travail, à un ring ou un tatami ?

Les règles sportives ou du combat de rue sont très éloignées du cadre d'emploi des établissements de santé ou des services de secours.

QUE PROPOSER AUX ÉQUIPES ?

Plusieurs critères doivent être respectés pour apporter des outils opérationnels de compréhension et d'action en phase avec les contraintes métier. Pour cela, il faut :

- ▶ tenir compte du cadre d'emploi du public apprenant. Chose indispensable pour les équipes de secours et de soin ;
- ▶ intégrer dans le programme proposé des formateurs qui connaissent bien le cœur de métier des apprenants ;
- ▶ ne pas oublier que parler de la violence des autres est plus simple que de parler de sa propre violence qui peut être générée ou induite par les intervenants.

La formation va naturellement s'orienter vers un équilibre entre la théorie pour comprendre et

« en parler », et la pratique comprenant des ateliers d'apprentissage et des mises en situation professionnelle. Les modules théoriques doivent tenir compte de l'expérience et des besoins évoqués par l'auditoire. Il faut alors aborder simplement le phénomène

Il est important de doser les mises en situation en jouant sur les nombreuses variables afin de faire cheminer le stagiaire de son champ de compétence vers une zone d'inconfort et d'incertitude l'obligeant à s'adapter.

des différents passages à l'acte, les facteurs déclencheurs, les principes de la désescalade verbale, les émotions en jeu, les facteurs aggravants, l'identification des comportements suspects... Ensuite, place à l'expérimentation. En effet, parler de violence autour d'une

La for
pour c
comp
mises

table
avec
dram
est i
dose:
sur l
présé
nem
chen
comj
et d'i
Auss
colla
dans
où,
stagi
si ell
film
répc
d'ap
mises
sess
prat
sa pi



La formation se partage entre la théorie pour comprendre et en parler et la pratique comprenant ateliers d'apprentissage et mises en situations professionnelles.

table est bien différent d'une situation avec une mise en scène sous « intensité dramatique variable », c'est à dire qu'il est important pour le formateur de doser les mises en situation en jouant sur les nombreuses variables (cris, présence d'arme, soudaineté de l'événement, artifices...) afin de faire cheminer le stagiaire de son champ de compétence vers une zone d'inconfort et d'incertitude l'obligeant à s'adapter. Aussi, de par le jeu de mises en situation collant à la réalité professionnelle, dans un protocole sécurisé et sécurisant où, par la règle du « STOP », le stagiaire peut mettre fin à la situation si elle lui est impossible, la scène est filmée et visionnée pour adapter la réponse à l'événement. Des ateliers d'apprentissage alternent avec les mises en situation tout au long de la session. Ce 50 % de théorie et 50 % de pratique amènera le groupe à parler de sa propre violence, de celle de l'équipe,

ou de celle de l'institution. Progressivement, c'est l'aspect defusing et débriefing d'une situation qui sera abordé. L'aspect des émotions, sa prise en compte pour savoir les gérer est un des temps forts pour le groupe qui comprend rapidement que « le pire ennemi est en nous-même » et qu'il faut savoir l'identifier et la gérer avant de s'occuper de celle des autres. Par ce jeu alternant mises en situation et apprentissage des fondamentaux théoriques, le groupe composé de différents individus ayant un rapport

très personnel à leur violence et à celle de l'autre augmentera ses capacités de discernement, de cohésion et d'adaptation. Par cette technique, nous rejoignons la phrase du célèbre psychologue Carl Rogers : « Les seules connaissances qui puissent influencer le comportement d'un individu sont celles qu'il découvre lui-même et qu'il s'approprie ». ■

Didier Jaffiol

Sapeur-pompier volontaire depuis 1984 et délégué du préfet du Gard, Didier Jaffiol forme les sapeurs-pompiers du Gard (30) depuis 2001. Expert auprès du SDIS 30 sur les situations dégradées en intervention, il intervient sur ce sujet à l'Ecole nationale supérieure des officiers de sapeurs-pompiers (ENSOSP). Auteur du livre « Sapeurs-pompiers : un métier à rixe ? », il est cofondateur de la méthode de « Gestion de situations de violence en milieu professionnel » (GESIVI) destinée aux secouristes, intervenants médicaux et sociaux.

