



DATE D'APPROBATION : 2011-05-02 **RÉSOLUTION NUMÉRO:**

DATE DE RÉVISION : **RÉSOLUTION NUMÉRO :**

ENTRÉE EN VIGUEUR :

GESTION DES INCIDENTS VIOLENTS À L'ÉGARD DU PERSONNEL OEUVRANT À LA COMMISSION SCOLAIRE DES APPALACHES

1. PRÉAMBULE

Les actes de violence commis dans les établissements scolaires suscitent une inquiétude aussi bien chez les parents, les membres du personnel, les directions d'établissement, les autorités scolaires, les organisations syndicales que chez les jeunes eux-mêmes. Tous s'entendent pour dire que la violence compromet la qualité de vie, la qualité de l'enseignement, le climat de l'établissement voire la sécurité dans les établissements scolaires.

Pour maintenir un climat sain et exempt de violence, la commission scolaire est prête à prendre tous les moyens nécessaires pour faire en sorte que les élèves et le personnel signalent les situations de violence sans crainte de représailles, sans avoir le sentiment que l'incident ne mérite pas d'être signalé et sans douter que des actions seront prises. En suivi avec les politiques adoptées, l'élaboration et la mise en œuvre de mesures préventives et de traitement des incidents violents démontrent l'importance que les établissements scolaires et la commission scolaire accordent à la diminution des situations de violence.

L'élaboration de cette procédure est une façon d'illustrer la volonté de la commission scolaire de traiter efficacement les incidents violents dans ses établissements scolaires. Rappelons que cette procédure s'applique aux personnes en lien avec la commission scolaire. Cependant, dans le cas où un élève de moins de 18 ans subirait de la violence par un adulte, l'entente multisectorielle devra être appliquée. Également, dans le cas où il y aurait de la violence faite par un membre du personnel à l'égard d'un autre membre du personnel, la politique visant à contrer le harcèlement et la violence en milieu de travail devra s'appliquer. Puis, si de la violence se produisait d'un élève à un autre élève, les règles de conduite de l'établissement devront s'appliquer ainsi que le plan de lutte contre l'intimidation et la violence issu de la Loi sur l'instruction publique (LIP).

Chaque établissement a la responsabilité d'appliquer la présente procédure, d'analyser le contenu de celle-ci en l'adaptant à sa réalité et à ses besoins spécifiques. Ainsi, chaque milieu réussira à engager les divers acteurs à prendre part aux mesures mises en place au regard de la prévention et de la gestion de la violence en milieu scolaire.

2. OBJECTIFS

- Fournir aux établissements scolaires des éléments à considérer dans la mise en place de mesures préventives.
- Préciser une façon de faire pratique et détaillée de gestion des incidents violents dans une optique de tolérance zéro.
- Proposer des mesures de soutien et de support à offrir aux victimes d'incidents violents.
- Décrire les rôles et les responsabilités des gestionnaires et de toutes les personnes qui œuvrent à la commission scolaire.

3. DÉFINITION

Violence

Lorsqu'un individu, ou un groupe d'individus, en posant une action, en menaçant ou en tentant de le faire, porte atteinte à l'intégrité ou à la sécurité physique ou psychologique d'une personne. Ceci inclut toute menace verbale ou écrite (ex. : intimidation, chantage, propos injurieux ou grossiers), tout harcèlement ou tout autre comportement (voies de fait, agression, vandalisme, assaut, comportement perturbateur, attitude méprisante, privation intentionnelle...) donnant à la personne des raisons suffisantes de croire que sa santé mentale ou physique ou sa sécurité sont menacées. Ces manifestations de violence peuvent s'exercer sur les lieux de travail ou à l'extérieur de ceux-ci (par exemple sur les médias sociaux) et doivent avoir un lien avec l'emploi de la victime.

4. CHAMP D'APPLICATION

Cette procédure vise toutes les personnes qui sont en lien avec la commission scolaire, telles que parents, élèves, bénévoles, commissaires, employés, sous-contractants, stagiaires, etc.

5. TRAITEMENT DES INCIDENTS

La commission scolaire adopte une tolérance zéro quant à la gestion des incidents violents. À la lumière de l'approche préconisée et de la démarche de traitement, il faudra appliquer rigoureusement la démarche suivante dès la première manifestation.

5.1 Approche préconisée

Traiter les incidents de violence vécus en milieu scolaire sous l'angle de la résolution de problèmes s'avère une approche appropriée. En fait, chaque cas est unique et l'utilisation de la démarche proposée ne saurait remplacer le sens de l'analyse de la situation et le jugement.

L'intervention appropriée sera assurée par la prise en considération de divers facteurs tels que: le comportement violent, les circonstances qui l'entourent, le statut de la personne mise en cause et ses antécédents en matière de violence, les torts subis par la victime, la collaboration des parents, le risque de récurrence et les ressources disponibles. Gardons toutefois en tête que toute intervention qui s'adresse à un élève qu'elle soit d'ordre disciplinaire ou judiciaire doit conserver une dimension éducative.

5.2 Une démarche de traitement des incidents violents

Lorsqu'une situation de violence survient, les établissements scolaires participent à la mise sur pied d'une équipe d'intervention en cas d'incident violent. Cette pratique s'avère particulièrement utile au moment de l'analyse de la situation et de l'identification des mesures éducatives et disciplinaires appropriées.

Dès qu'un adulte ou un élève estime que le comportement d'une autre personne constitue une infraction au règlement d'établissement, une infraction au Code criminel ou un danger pour la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, il signale immédiatement la situation à la direction ou à la personne désignée. Toute dénonciation se fait dans le respect des règles de confidentialité.

La direction ou la personne désignée s'inspire de la démarche de traitement, en 7 étapes, prévue à la page suivante.

NOTE : Nous devons comprendre que la majorité des événements n'auront pas l'intensité ou la gravité qui justifie toutes les actions proposées dans la démarche. Ainsi, les actions inspirées de cette démarche de traitement, en 7 étapes, s'en trouveront allégées et simplifiées.

La victime est une personne qui œuvre à la commission scolaire

Une situation de crise exige une mobilisation immédiate et impartiale de la direction ou de la personne désignée pour la résoudre.

Étapes à suivre

ÉTAPE 1

Dès qu'une personne perçoit ou estime que le comportement d'une autre personne est violent et constitue une infraction au code de vie de l'établissement, au Code criminel ou un danger pour la sécurité d'une autre personne, il signale immédiatement la situation à la direction ou à la personne désignée. L'employé peut en aviser ou non son syndicat.

ÉTAPE 2

Si nécessaire, établir, en collaboration avec la victime, un plan de protection pour assurer la sécurité immédiate.

La direction ou la personne désignée :

- s'assure d'offrir des mesures d'aide à la victime (voir section 6) et l'informe qu'elle sera consultée ultérieurement quant à ses attentes.
- s'assure de compléter avec la victime ou un témoin le rapport d'incident violent (Annexe 3), qui sera sous la responsabilité de la direction de l'établissement et une note (Annexe 4) en lien avec cet incident sera déposée au dossier d'aide particulière de l'élève¹. Également, s'il y a lieu, le registre des accidents sera complété (Annexe 5).
- informe la victime qu'elle peut, selon le cas et si elle le désire, faire appel au service de police pour s'informer des procédures légales ou pour porter plainte.
- s'assure également de recueillir les attentes immédiates de la victime en regard de la situation.

ÉTAPE 3

La direction ou la personne désignée :

- recueille auprès de la personne mise en cause une première version des faits (Annexe 1).
- informe le parent de l'auteur de l'infraction de la mise sous surveillance immédiate et des mesures disciplinaires temporaires, qu'elle a appliquées, le temps que le comité ait formulé ses recommandations. Le parent sera informé des étapes à venir dans le cadre du traitement de la situation.
- recueille, accompagnée si elle le désire, auprès des parents et de l'élève des informations complémentaires en regard du règlement de la situation.

ÉTAPE 4

La direction ou la personne désignée :

- avise la direction générale ou le Service des ressources humaines et le porte-parole officiel aux communications de la commission scolaire.
- assure une mise à jour des informations (Annexe 2).

ÉTAPE 5

La direction ou la personne désignée :

- met rapidement sur pied un comité d'enquête et d'analyse formé d'elle-même ou d'un adjoint, d'un membre du personnel des services complémentaires et d'un représentant du personnel concerné. Le comité a pour mandat de recueillir d'autres éléments, s'il y a lieu, et consigner les éléments relatifs à la situation auprès de la victime, des témoins, des parents, et de l'élève. Le comité d'enquête et d'analyse s'associe les ressources qu'il juge pertinentes pour faire l'analyse de la situation et convenir des mesures appropriées. Il fait ses recommandations à la direction. C'est à ce moment que les modalités de retour de l'élève seront discutées.

ÉTAPE 6

La direction ou la personne désignée :

- informe la direction générale ou le Service des ressources humaines des mesures éducatives, disciplinaires ou des sanctions retenues et les motifs les justifiant.
- présente à la victime les mesures éducatives, disciplinaires ou les sanctions retenues et les motifs les justifiant.
- informe l'élève et ses parents ou la personne mise en cause des mesures éducatives, disciplinaires ou les sanctions retenues et les motifs les justifiant.
- présente les modalités relatives à leur droit d'appel conformément au règlement de l'examen des plaintes (responsable de l'examen des plaintes).

ÉTAPE 7

La direction ou la personne désignée :

- s'assure de la mise en œuvre des mesures ou de la sanction retenue.

¹ Formation générale des adultes : au dossier de l'élève

6. LES MESURES D'AIDE AUX VICTIMES SELON LA SITUATION

En dépit des mesures préventives, toute personne œuvrant à la commission scolaire n'est pas à l'abri de situations qui comportent une part de violence. Des mesures d'aide aux victimes sont à envisager lorsqu'une situation de violence survient. Elles sont centrées sur le support à la personne touchée, considérée comme une personne avec ses caractéristiques propres. Les mesures d'aide proposées comportent divers aspects potentiels de support à la personne ou à un groupe de personnes.

À titre de référence, vous trouverez un modèle de postvention, des mesures de gestion associées ainsi que des exemples de ressources communautaires relatives au support des personnes victimes disponibles dans la région.

Dans ce modèle, il est convenu que la personne touchée par un incident critique, violent ou traumatique peut être victime ou témoin.

Parmi les mesures d'aide offertes à toute personne œuvrant à la commission scolaire, nous retrouvons celles d'ordre clinique qui portent sur le support psychologique et la réduction de l'importance des répercussions personnelles; c'est la postvention proprement dite. À cela s'associent des mesures de gestion à caractère administratif ou judiciaire, notamment les communications ou les prises de contact relatives aux démarches inhérentes à un recours judiciaire.

La postvention est constituée des trois niveaux d'intervention suivants :

1. *Intervention immédiate*
2. *Intervention de court terme*
3. *Intervention à moyen ou long terme*

Comme la démarche de traitement des incidents violents, nous devons nous rappeler que les situations n'auront pas l'intensité ou la gravité qui justifie toutes les actions proposées dans ce modèle. Les situations modérément perturbatrices sont davantage susceptibles de survenir que celles à caractère extrême. Même si les actions qui en sont inspirées sont simplifiées, nous souhaitons qu'elles conservent le même esprit au regard de l'élève ou de l'adulte affecté. Il s'agit de prendre les mesures appropriées pour un support adapté à la personne.

1. Intervention immédiate (0 à 4 heures)

1.1 Protection physique

- *Isoler la personne de la source de danger.*
- *Neutraliser la source de danger.*
- *Demeurer auprès de la personne.*
- *Demander l'aide requise.*

1.2 Premiers soins

- *Évaluer sommairement l'état physique de la personne.*
- *Tenter de la garder éveillée.*
- *Réaliser les interventions d'urgence requises et autorisées.*
- *Inciter à respirer lentement (prévenir l'hyperventilation).*
- *Organiser le recours aux services de santé appropriés.*

1.3 Présence et communication

- *Assurer une présence attentive de tous les instants.*
- *Essayer de saisir les besoins prioritaires.*

- *Pratiquer le désamorçage :*
 - *immédiatement après l'événement avant que la personne ne retourne à son domicile;*
 - *réalisé par une personne désignée;*
 - *permettre l'expression des réactions émotives;*
 - *valider le caractère normal de telles réactions;*
 - *sécuriser la victime.*
- *Rassurer la personne au sujet des étapes prochaines de prise en charge et du traitement de l'incident.*

La responsabilité de l'intervention immédiate incombe aux personnes présentes; elles doivent aviser, dans les meilleurs délais, la direction ou la personne désignée afin qu'elle se mobilise aussitôt que possible.

2. Intervention de court terme (4 heures à 72 heures)

2.1 Support et intervention psychologiques

- *Assurer à la personne la disponibilité d'une ou de personnes significatives auprès d'elle.*
- *Offrir à la personne le support de l'établissement et de la commission scolaire (Direction du Service des ressources humaines).*

2.2 Gestion de l'information

- *Offrir à la personne touchée, l'assistance de la direction en regard de l'information à communiquer aux personnes concernées au sein de l'établissement (élèves, membres du personnel, cadres...).*
- *Rassurer la personne quant aux modalités de la diffusion de l'information, c'est-à-dire une formulation favorisant le respect de sa personne et une sélection de l'information pertinente à chacun des acteurs concernés.*
- *Assurer à la victime le suivi constant des informations relatives au traitement du dossier.*
- *Assurer une diffusion de l'information pertinente relative au dossier auprès du personnel de l'établissement.*

2.3 Mesures complémentaires

Si l'état de la personne le justifie, et afin de favoriser sa récupération :

- *minimiser les contacts entre l'élève et la victime;*
- *toute personne œuvrant à la commission scolaire peut se voir octroyer une ou deux journées de repos après approbation de la direction en concertation avec la Direction du Service des ressources humaines;*
- *une visite médicale est recommandée.*

3. Intervention à moyen ou long terme (72 heures et plus)

Poursuite des services selon les besoins par le Service des ressources humaines pour des besoins spécifiques (santé, financier, juridique) et diriger vers d'autres ressources, par exemple le CAVAC, le CISSS, etc.

7. RESPONSABILITÉS

7.1 La Direction générale

- S'assurer de la diffusion de la présente procédure.
- S'assurer de l'application de la procédure.
- Désigner une personne responsable en l'absence d'une direction ou d'une direction adjointe².

7.2 Toute personne œuvrant à la commission scolaire ou témoin touché par l'événement

- Signaler l'événement à la direction ou à la personne désignée pour recevoir de l'aide.
- Fournir à la direction ou à la personne désignée les informations relatives à l'événement et nécessaires à la mise en place des mesures.
- Collaborer au recouvrement de ses capacités fonctionnelles.
- Compléter, s'il y a lieu, le registre des accidents (Annexe 5).

7.3 La direction ou la personne désignée

Dans l'exercice de son rôle et ses responsabilités, la direction ou la personne désignée se réfère ou s'associe à toute personne (individuellement ou en groupe) qu'elle juge nécessaire en vertu de la nature ou de l'importance de la situation afin d'appliquer la présente procédure (se référer à l'annexe 2 par rapport à la diffusion médiatique).

Éléments à considérer dans la recherche d'informations

Suite à la recherche d'informations effectuée par le service de police ou lorsque la victime fait le choix de ne pas y faire appel, le comité recueille, le plus tôt possible, les éléments relatifs à la situation auprès de la victime, des témoins et de l'élève de l'incident violent. L'annexe 6 peut être un outil pour l'intervenant. Il est indiqué d'obtenir des comptes rendus écrits, de les dater et de demander leur signature.

Toute déclaration se fait dans le respect des règles de confidentialité.

À cette étape, il est important de se concentrer sur les faits en prenant soin d'éviter de recueillir les impressions et les interprétations. La direction ou la personne désignée s'assure de recueillir de l'information sur les formulaires prévus à cet effet (Annexes 1 et 3).

En complément, voici des pistes susceptibles d'orienter la direction ou la personne désignée lors de la recherche d'informations. Possibilité pour la direction d'avoir recours à un service spécialisé pour l'accompagner dans cette démarche.

- ✓ Laisser à la personne l'opportunité de décrire en ses propres mots ce qui s'est produit.
- ✓ Poser des questions précises de manière à améliorer l'exactitude des faits relatifs à l'incident.
- ✓ S'assurer que les personnes ayant été témoins parlent de ce qu'ils ont personnellement vu ou entendu.
- ✓ Reformuler les faits mentionnés de sorte qu'ils correspondent à ceux que la personne a fournis. Cet exercice permet d'éviter des interprétations et fournir l'occasion de clarifier des points obscurs.
- ✓ Explorer la réaction affective de la victime et des témoins; les façons dont ils ont l'intention de faire face aux répercussions de l'incident dans leur vie. Être réceptif à l'expression des craintes de représailles ou le désir que des mesures plus ou moins sévères soient prises pour régler la situation. Au besoin, en particulier dans le cas de la victime, offrir des services d'aide et de soutien (cf. mesures d'aide aux victimes) tels que le Programme d'aide aux employés.
- ✓ Lorsque la victime est un membre du personnel, la direction ou la personne désignée favorise, à celle-ci et aux adultes concernés, l'expression des émotions ressenties et recueille leurs attentes au regard du règlement de la situation.
- ✓ Informer la victime et, s'il y a lieu, ses parents, les témoins, la personne mise en cause de l'incident et ses parents des étapes à venir dans le traitement de la situation.

² Cette personne responsable ne doit pas être un membre du personnel professionnel, de soutien ou enseignant.

7.4 La direction du Service des ressources humaines

Il s'implique lorsque la personne touchée est un employé de la commission scolaire.

- *Analyser les informations fournies par le supérieur immédiat de l'employé.*
- *S'assurer que le « Registre des accidents » est complété par l'employé (Annexe 5).*
- *Faire compléter, par l'employé, le formulaire de la CNESST « Déclaration du travailleur », selon la situation vécue.*
- *Faire compléter, par l'employé, le formulaire de la CNESST « Demande de remboursement de frais » selon les réclamations demandées.*
- *S'assurer que le formulaire pour la CNESST « Avis de l'employeur et demande de remboursement » relatif aux indemnisations à recevoir soit complété, si requis.*
- *Accompagner l'employé dans sa démarche en lui transmettant, entre autres, les coordonnées pour les services offerts aux victimes d'actes criminels.*
- *Octroyer, au besoin des rencontres avec un professionnel qualifié.*
- *Octroyer à l'employé, au besoin, un ou deux jours avec solde pour effectuer les démarches inhérentes à la situation ou pour récupérer.*
- *Assurer, s'il y a lieu, ou autoriser, les communications nécessaires avec le syndicat concerné.*
- *Rechercher et discuter, s'il y a lieu, des formules adaptées et applicables (entente particulière).*

ANNEXE 2

COMMUNICATION AVEC LES MÉDIAS DANS UN CONTEXTE D'URGENCE

PRÉALABLE

Le porte-parole officiel de la Commission scolaire des Appalaches relève du Service de la Direction générale et des communications. Les règles qui suivent peuvent ensuite être prises en considération pour faciliter les discussions avec les représentants des médias qui ne manqueront pas d'affluer sur les lieux.

ASSURER LA SÉCURITÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT SCOLAIRE

S'assurer que les personnes qui circulent à l'intérieur de l'établissement scolaire y sont autorisées. Par exemple, un caméraman doit obtenir le consentement des autorités de l'établissement avant de filmer. L'établissement doit prévoir une personne responsable dans l'attente de l'arrivée du porte-parole officiel.

INTERDIRE L'ACCÈS AU LIEU OÙ SE DÉROULE L'ÉVÉNEMENT

Tant que les forces de l'ordre n'ont pas contrôlé la situation, il est recommandé d'interdire aux médias l'accès au lieu de l'événement tout en expliquant les raisons qui justifient cette interdiction (la sécurité, les éléments de preuve, etc.). L'établissement doit prévoir une personne responsable dans l'attente de l'arrivée du porte-parole officiel.

DÉTERMINER UN ENDROIT POUR RÉUNIR LES MÉDIAS

Idéalement, cet endroit diffère de celui où s'est produit l'événement, on pourrait par exemple utiliser le centre administratif. Il sert à rassembler les journalistes pour y tenir des points de presse ou encore des entrevues. Il faut prévoir le besoin d'un accès facile à des prises électriques, des appareils téléphoniques, etc.

RENOYER AU PORTE-PAROLE OFFICIEL

Afin d'éviter que de l'information contradictoire ou erronée ne circule, il est important de réduire au minimum les sources d'informations et de s'en remettre au porte-parole officiel pour répondre aux questions soulevées par les médias. Le porte-parole livre de l'information et non des opinions. Cette personne est responsable de l'accueil des journalistes. Elle garde son calme, traite les représentants des médias avec professionnalisme, dans le respect du droit du public à l'information. Sensibiliser le personnel à l'importance de rediriger les médias vers le porte-parole et de s'abstenir de tout commentaire. Maintenir une excellente collaboration avec le service de police afin que ce dernier ne divulgue aucune information avant d'avoir parlé au porte-parole officiel.

PRÉPARER LA RENCONTRE AVEC LES REPRÉSENTANTS DES MÉDIAS

Dans la mesure du possible, le porte-parole se consulte avec le service de police avant de livrer quelque information que ce soit sur l'événement qui vient de se produire. Tous deux conviennent des éléments d'informations qui seront livrés et, si possible, prévoient les questions. Les journalistes veulent savoir ce qui s'est passé: où, quand, comment et pourquoi. Il est important de les informer et de leur dire la vérité. Le message sera bref, factuel, descriptif, sans jugement de valeur et ne contiendra aucun renseignement nominatif. Formulé dans un langage simple et clair, le message devra être le même pour tous les médias. Si un communiqué de presse est préparé, le contenu est disponible aux membres du personnel et aux parents.

ANNEXE 5

Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles

REGISTRE DES ACCIDENTS

Nom et prénom à la naissance	Matricule	Profession ou métier	Service/école
L'accident est survenu		Activité au moment de l'accident	
Le _____ à _____ heures			

Détails de l'accident

Témoins (s'il y a lieu)

Nature de la blessure

Premiers soins reçus

Autres commentaires

_____ Signature du représentant de l'employeur	Je, soussigné, confirme que j'ai été victime de l'accident ci-haut mentionné et que les faits inscrits sont exacts. _____ Signature du travailleur
_____ Date	_____ Date

Copie ressources humaines Copie établissement Copie travailleur

ANNEXE 6

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
Phase 1 - Les signes précurseurs : être attentif aux premiers signes de tension	
<ul style="list-style-type: none"> • Jauger le potentiel de dangerosité de la personne en crise : tension émotive, collaboration conditionnelle, réfractaire, comportement destructeur (lancer ou briser des objets), intimidation psychologique, résistance active, agression physique, assaut grave, menace exceptionnelle. Dans les trois derniers cas, il faudra faire une gestion physique de la crise pour arrêter l'action agressive. Dans le dernier cas, il faudra gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur et recourir à une équipe d'intervention d'urgence. • Assurer sa protection personnelle : garder une distance physique sécuritaire; se garantir un accès à une issue pour pouvoir quitter l'endroit rapidement; prévoir un prétexte de repli ou une diversion; demeurer en lien avec des collègues pour une assistance rapide. • Chercher à établir le contact avec la personne en crise. • Se montrer disponible ou apporter de l'aide. • Adopter une attitude empathique et favoriser l'écoute active; poser des questions pour amener la personne en crise à verbaliser ses frustrations; laisser l'autre s'exprimer. • Ne rien dire; laisser le temps à la personne pour s'exprimer. • Réutiliser les dernières paroles de la personne pour compléter sa pensée et l'encourager à poursuivre. • Dire à la personne ce que l'on observe sans poser de jugements sur les raisons de son comportement. • Parler d'une voix calme, lente et rassurante. • Se retirer et laisser la personne se calmer. • Dédramatiser la situation par l'humour afin de détendre l'atmosphère sans toutefois nier la gravité de la situation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Faire des remarques sur l'agressivité observée. • Demander à la personne de s'excuser de ses gestes ou de ses paroles. • Culpabiliser la personne ou la juger. • Parler fort ou donner des ordres. • Empêcher la personne d'exprimer ses frustrations. • Faire valoir son statut d'autorité ou son statut pour se faire écouter. • Toucher l'agresseur ou le bousculer. • Confronter l'agresseur ou le regarder de haut. • Adopter une posture agressive : porter les mains sur les hanches, pointer du doigt, croiser les bras. • Être dans des lieux ayant un potentiel de danger ou près d'instruments qui peuvent servir d'armes. • Donner des ordres.

LA PERSONNE AUX PRISES AVEC LA SITUATION	
Ce qu'il faut faire	Ce qu'il ne faut pas faire
Phase 2 – L'engagement : faire passer la crise en mots et tenter de désamorcer la situation	
<ul style="list-style-type: none"> • Continuer l'écoute empathique. • Refléter l'émotion de la personne. • Émettre une directive pour préciser ce qu'on attend de la personne ou ce qu'elle doit faire; encadrer le conflit par des demandes et des suggestions. • Ramener la personne sur le sujet ou la demande faite. • Rappeler le contexte de l'intervention (rôle des personnes, but du service, etc.). • Maintenir une distance psychologique : ne pas se laisser atteindre par le discours agressif de la personne. • Créer une diversion en attirant l'attention sur autre chose que le motif de la tension. • Séparer les adversaires (les éloigner l'un de l'autre, briser le contact visuel). 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer des signes d'impatience, de condescendance ou d'inattention. • Monter le ton (et ce qui est déconseillé à la phase1). • Tenter de contrôler la personne ou de l'intimider.

ATTITUDES

À privilégier	À éviter
Se préparer quand on anticipe une situation difficile (prévoir gestes, paroles, attitudes...)	Avoir des paroles, attitudes, comportements qui semblent agressants, menaçants, humiliants, condescendants...
Prévoir nos exigences, les conséquences, en informer les élèves à l'avance.	Menacer avec les conséquences pendant la crise, faire une escalade de conséquences. Menacer de représailles.
Annoncer nos limites et celles du code de vie.	Annoncer les conséquences pendant la crise.
Rester calme (en apparence, minimalement).	Dire à l'élève de se calmer. Laisser SA colère nous atteindre.
Rester conscient de notre façon de nous exprimer (verbalement et non verbalement).	Perdre le contact avec soi-même. Mimiques négatives, yeux en l'air, visage colérique.
Rester attentif à nos signaux corporels : pouls, respiration, mains moites...	
Conserver un ton de voix calme, confiant, posé.	Crier, hausser la voix, utiliser un débit rapide.
Conserver une attitude corporelle non menaçante.	Pointer du doigt, gesticuler, mains sur les hanches, mouvement brusque, TOUCHER L'ÉLÈVE.
Cesser une discussion qui ne mène nulle part : « ce n'est pas le moment, je dois retourner travailler, nous en reparlerons plus tard. »	Argumenter, se justifier.
Utiliser l'humour, créer un effet de surprise pour désamorcer (à utiliser avec tact).	Ridiculiser, rabaisser, dénigrer, dévaloriser, critiquer, blaguer.
Dédramatiser.	Banaliser.
Calmer les gens en utilisant le silence.	Entrer dans l'escalade et la surenchère.
S'adresser à la personne en utilisant son nom.	Utiliser des surnoms ou des termes déplacés.
Rappeler les rapports antérieurs harmonieux (si c'est le cas).	Provoquer, défier : « répète un peu ce que tu viens de dire ! »
Être capable de donner raison à l'autre (si c'est le cas).	Juger, blâmer, accuser.
Inviter l'élève à quitter (s'il refuse, on peut déplacer l'auditoire) ou l'informer que s'il ne quitte pas, c'est son choix. C'est sa responsabilité.	Sortir soi-même l'élève en le touchant. Le menacer : « Si tu ne sors pas, je te sors ».
Prendre une distance physique.	Se livrer à la querelle, bousculer, pousser.
Revoir les éléments ayant conduit à l'affrontement.	Fuir.
Parler avec les collègues, échanger, ventiler.	S'isoler.
Prévoir des conséquences et les appliquer.	Se livrer à des représailles, à la rancune, à la vengeance.