

Violence : Intervenir comme tiers

Ce document s'inspire du document « Conflit : Intervenir comme tiers » de Ph. Beck

Avant d'intervenir

1) Auto-empathie

Prendre conscience de ce que produit la situation en moi : mes sentiments, mes besoins (sécurité, tranquillité, respect, justice...) et clarifier ce que je peux faire pour satisfaire ces besoins.

2) Quelles motivations personnelles ?

Quelles sont mes motivations :

→ à intervenir ?

Sécurité des protagonistes et des autres personnes présentes, devoir professionnel, devoir éducatif, valeurs personnelles...

→ à ne pas intervenir ?

Sécurité personnelle, méconnaissance des enjeux, mauvaises relations avec l'une des parties (au moins), relation bien meilleure avec une partie qu'avec l'autre...

3) Quelle légitimité ?

Quelle est ma légitimité pour intervenir ?

→ Légitimité conférée par mon **statut** :

Chef, éducateur, parent...

→ Légitimité du fait que la situation **m'affecte personnellement** :

Le climat de travail de notre équipe est fragilisé. Je me sens menacé...

→ Légitimité **citoyenne** :

Je me sens le devoir de préserver l'intégrité des personnes présentes en l'absence d'autres personnes compétentes.

4) Quelle sécurité pour moi et les autres ?

Les belligérants sont-ils armés (arme à feu, couteau, objet contondant...) ?

Privilégier un appel à la police avant toute autre intervention : désarmer une personne demande des compétences particulières.

Mon intervention a-t-elle raisonnablement des chances de calmer le jeu ?

Dans le doute s'abstenir et chercher de l'aide.

Eloigner les enfants et les personnes à mobilité réduite ; retenir celles que leurs émotions semblent pousser à intervenir inconsidérément.

5) Dosage fonction normative / fonction ressource

Suivant mon statut, mes fonctions, ma légitimité, et le type de situation, je choisis de mettre en avant...

... ma fonction normative : rappeler la loi, le règlement, les sanctions possibles...

... ou ma fonction ressource : offrir un espace de parole, de médiation...

... ou un dosage des deux...

Au moment de l'intervention

6) Visibilité

Se faire (re)connaître en manifestant sa présence.

Arriver de face ou de côté pour ne pas surprendre les belligérants qui pourraient se sentir menacés et réagir violemment.

Parler fermement et distinctement, sans agressivité.

Rester à distance tant que l'on ne sent pas en sécurité.

7) Calmer le jeu

Observer et marquer sa présence.

La simple présence peut parfois calmer le jeu.

Séparer les belligérants et les maintenir à distance.

Si je me sens de taille et que le danger n'est pas excessif (armes).

De préférence être à plusieurs : une personne face à chacun des belligérants.

Parler calmement pour essayer d'apaiser et rassurer.

8) Impartialité

Eviter de prendre parti : refuser la situation de violence sans incriminer les personnes.

9) S'assurer que la situation est sous contrôle

Eviter que la violence reprenne (séparation durable des belligérants tant que les émotions ne sont pas calmées).

Selon la situation passer la main à l'« autorité » (police, direction...).

Lorsque l'orage est passé

10) Permettre à chacune des parties de débriefer la situation

Offrir / mettre en place une écoute¹, éventuellement une médiation.

Remettre le conflit au centre.

11) Prendre soin de soi (auto-empathie, relaxation, débriefing, supervision...)

¹ Cf. « Comment débriefer », dans le document « Violence : Quelles stratégies d'intervention »