

# **Se protéger sans s'épuiser : La Relation d'Aide Sécuritaire**

Centre des congrès de Québec

12 novembre 2024

**Conférence de : Isabelle Côté, t.s et Marina Lalancette éduc.**

# Objectifs de la conférence

## ❖ Un bref aperçu sur la philosophie et les outils d'intervention de l'approche Relation d'Aide Sécuritaire (RAS) :

1. Bien cibler les facteurs qui influencent un événement de violence.
2. Présentation d'outils d'intervention :
  - Prévenir, désamorcer, éviter.

***« Nous ne pouvons contrôler la mer,  
mais nous pouvons gouverner notre bateau. » Sénèque***

# La violence de la clientèle: Le point de vue RAS

## ✦ La DPJ est une expérience difficile à vivre pour les clients.

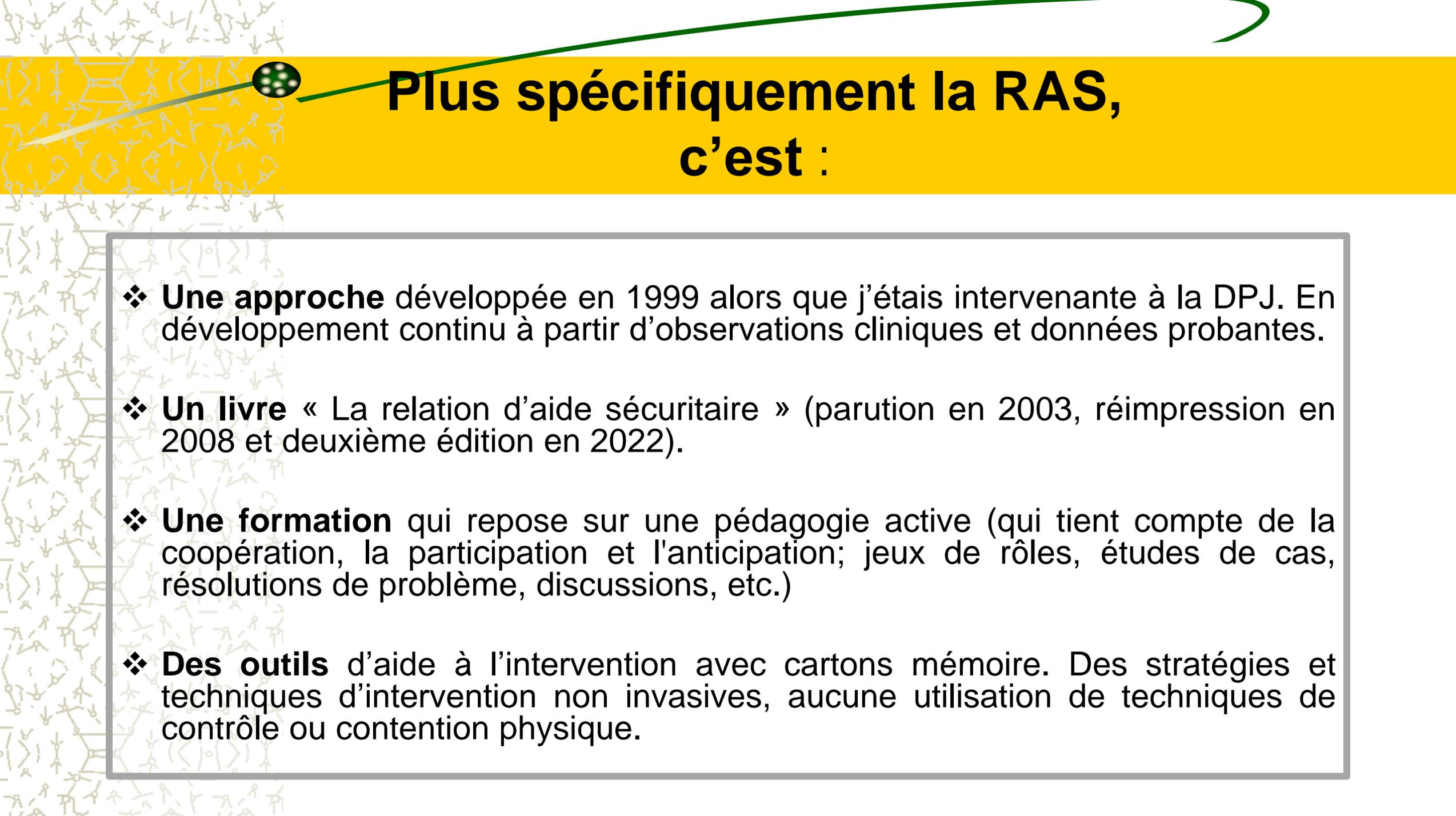
- ✓ L'hostilité et la violence sont couramment présentes, les intervenants doivent toujours garder cela en tête et **être prêts à y faire face.**

## ✦ Une attitude sécuritaire, c'est une responsabilité partagée.

- ✓ Organisations, intervenants et clientèles (on répare ou on répète).

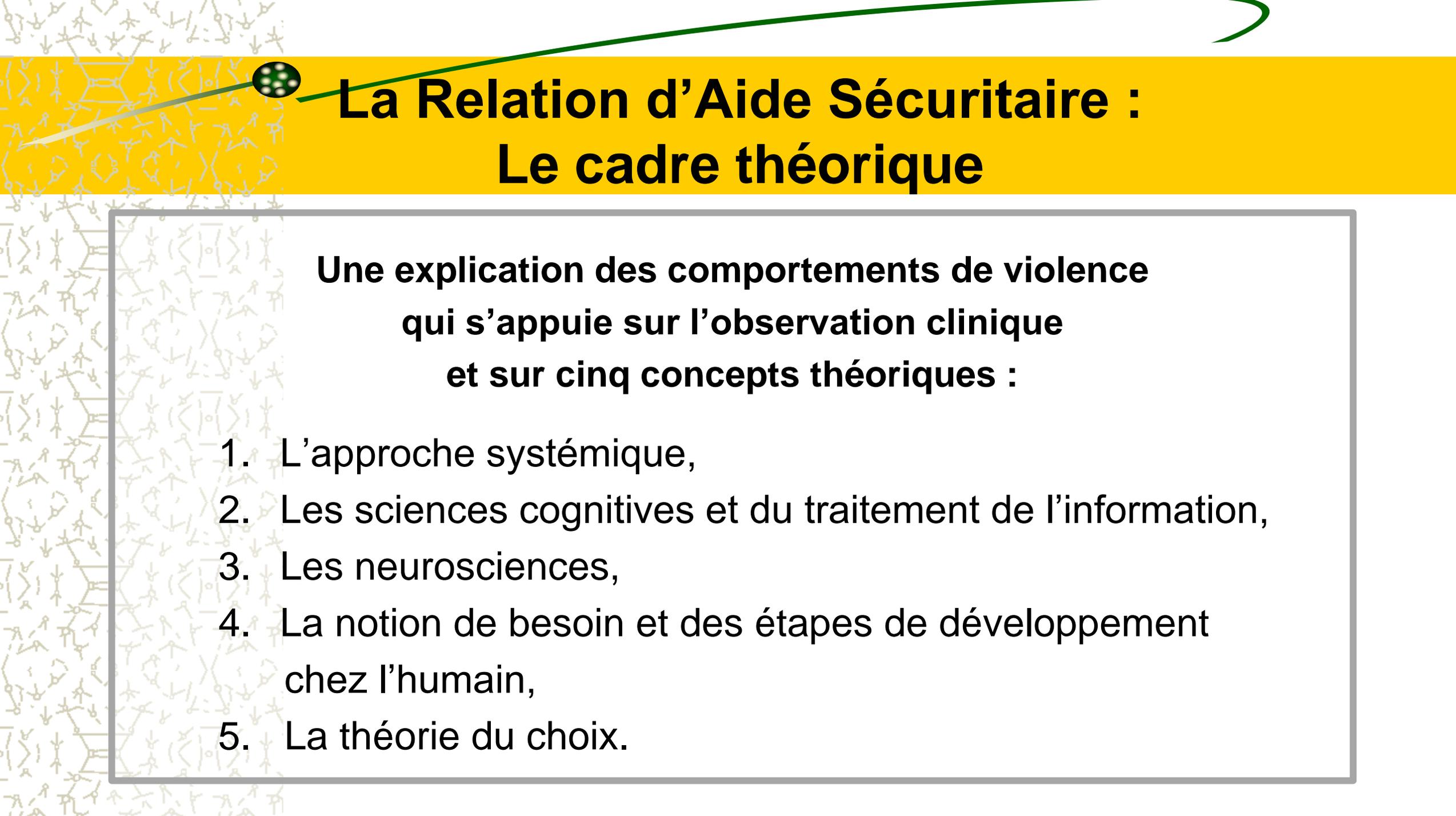
## ✦ Nous pouvons prévenir ou éviter la plupart des événements de violence.

- ✓ L'expérience RAS, bénéfique pour tous. Une attitude bienveillante envers soi et les autres.



# Plus spécifiquement la RAS, c'est :

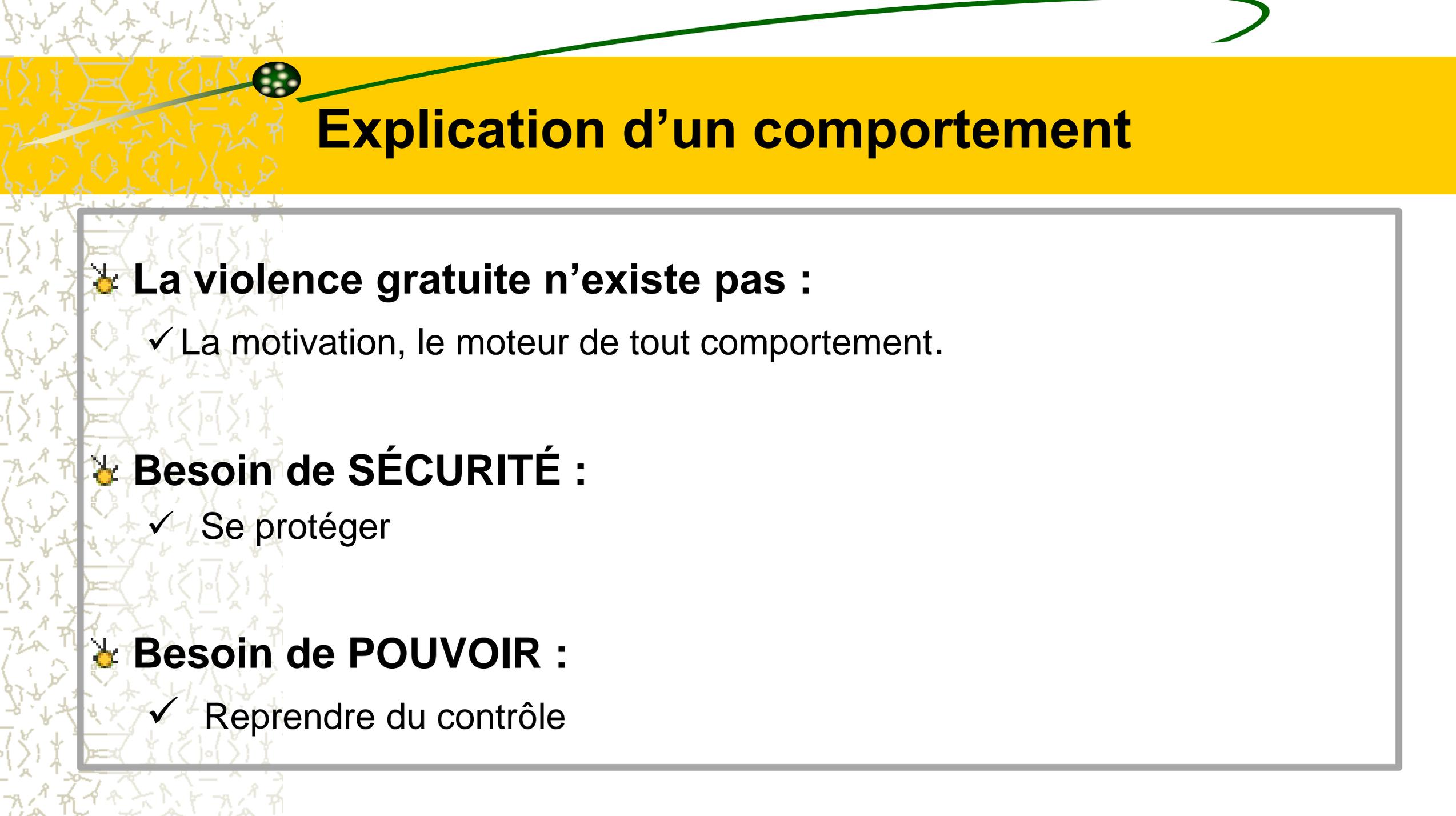
- ❖ **Une approche** développée en 1999 alors que j'étais intervenante à la DPJ. En développement continu à partir d'observations cliniques et données probantes.
- ❖ **Un livre** « La relation d'aide sécuritaire » (parution en 2003, réimpression en 2008 et deuxième édition en 2022).
- ❖ **Une formation** qui repose sur une pédagogie active (qui tient compte de la coopération, la participation et l'anticipation; jeux de rôles, études de cas, résolutions de problème, discussions, etc.)
- ❖ **Des outils** d'aide à l'intervention avec cartons mémoire. Des stratégies et techniques d'intervention non invasives, aucune utilisation de techniques de contrôle ou contention physique.



# **La Relation d'Aide Sécuritaire : Le cadre théorique**

**Une explication des comportements de violence  
qui s'appuie sur l'observation clinique  
et sur cinq concepts théoriques :**

1. L'approche systémique,
2. Les sciences cognitives et du traitement de l'information,
3. Les neurosciences,
4. La notion de besoin et des étapes de développement chez l'humain,
5. La théorie du choix.



# Explication d'un comportement

- ✦ **La violence gratuite n'existe pas :**

- ✓ La motivation, le moteur de tout comportement.

- ✦ **Besoin de SÉCURITÉ :**

- ✓ Se protéger

- ✦ **Besoin de POUVOIR :**

- ✓ Reprendre du contrôle



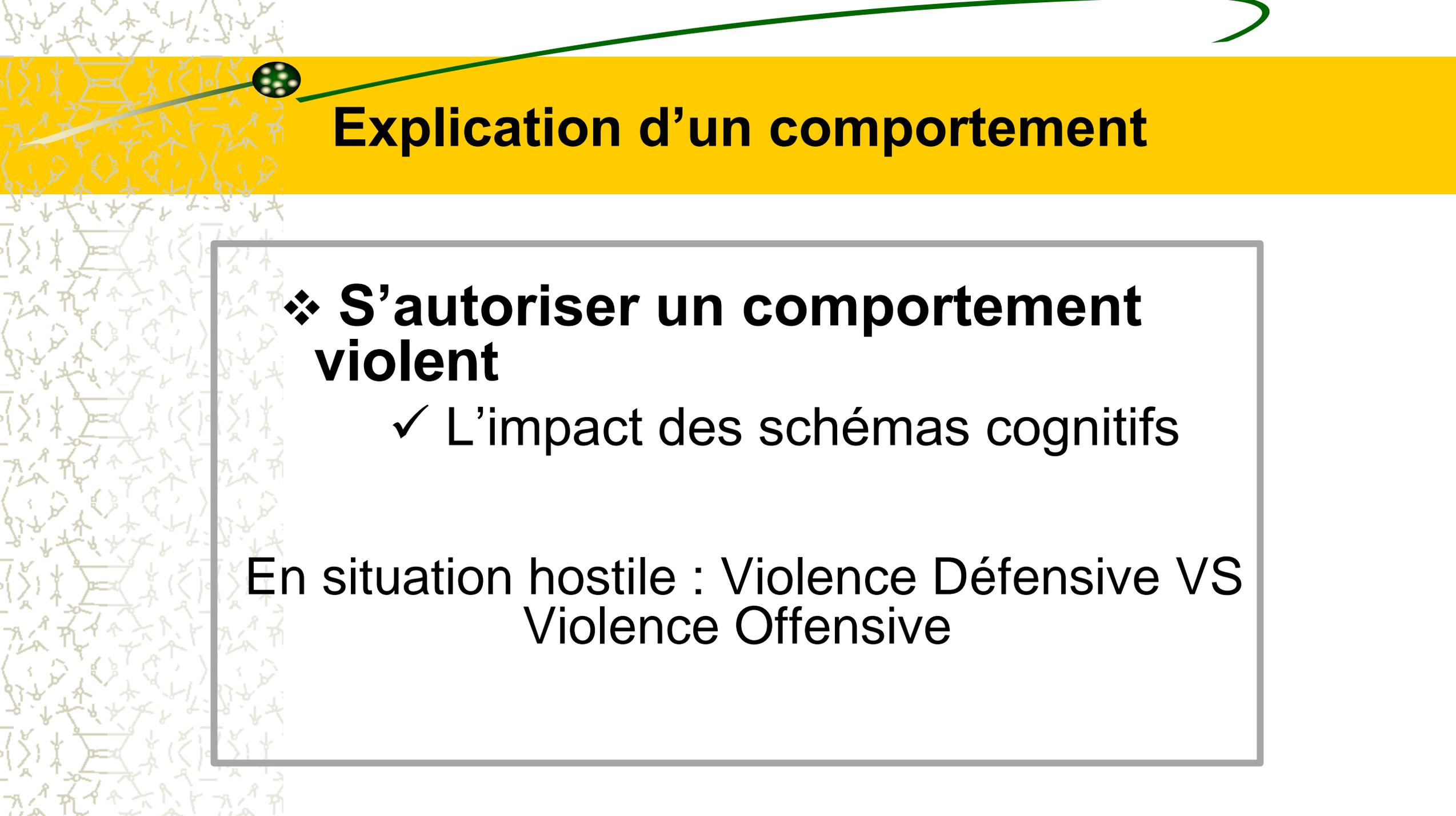
# Explication d'un comportement

## ❖ Quand la moutarde monte au nez :

- ✓ L'influence des émotions dans un comportement de violence.

## ❖ La vision tunnel : SNP/SNE

- ✓ Lorsque la colère prend le dessus sur notre comportement.



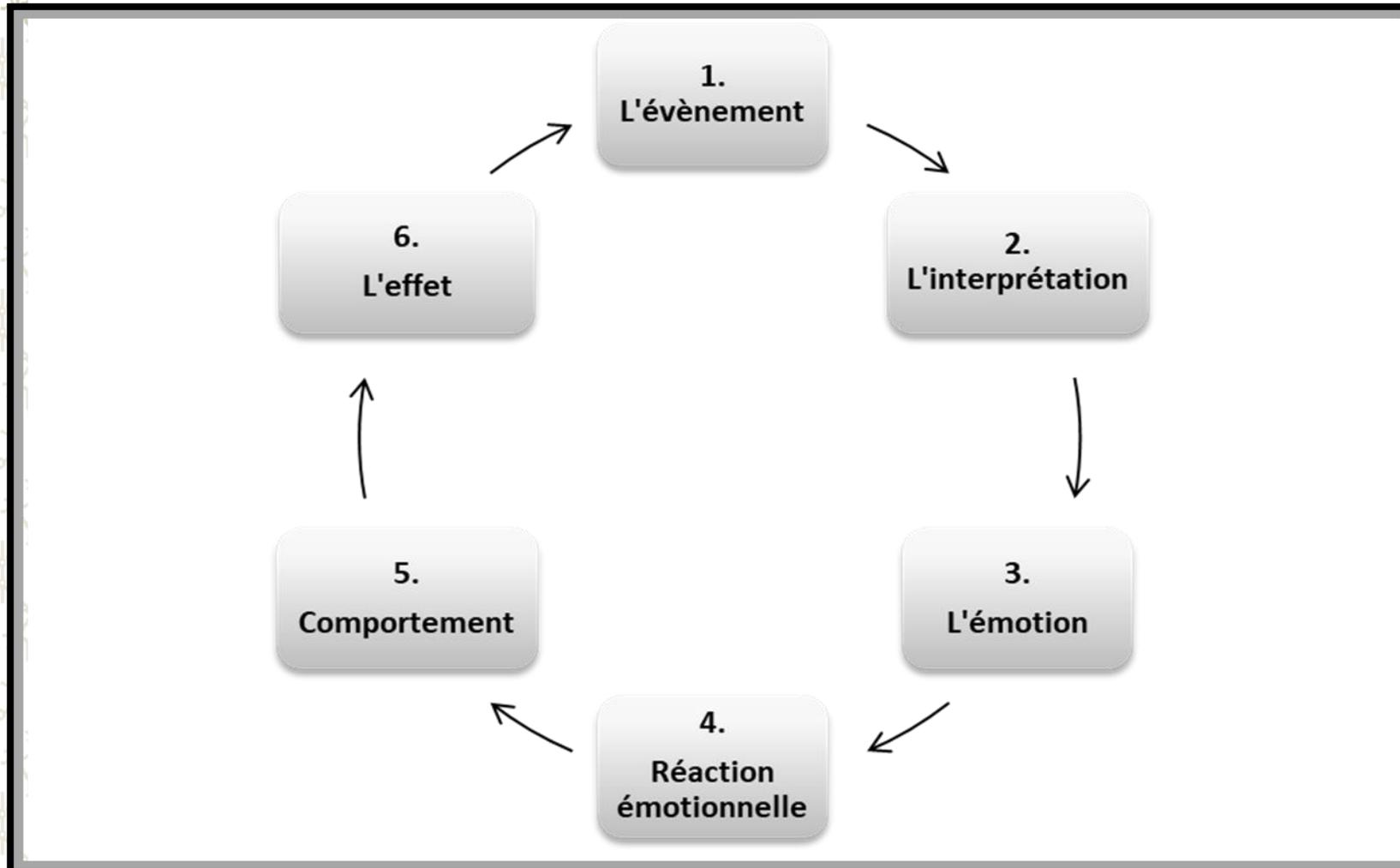
# Explication d'un comportement

## ❖ S'autoriser un comportement violent

- ✓ L'impact des schémas cognitifs

En situation hostile : Violence Défensive VS  
Violence Offensive

# Comportement de violence : On répare ou on répète?



# La violence : Niveaux de dangerosité

## Le comportement

**COLÈRE ROUGE**

**COLÈRE BLEUE**

**COLÈRE NOIRE**

**NOIRE TOTALE**

## La description

Tics nerveux, débit verbal rapide, pleure, gesticule, rougeurs au visage, regard fuyant.

Crie, fait du bruit, brasse du matériel, menace verbale.

Lance des objets, brise du matériel, coup de poing ou de pied dans le mur.

Frappe une personne ou est en mouvement pour le faire, se mutiler, menace avec un objet, une arme.

# La violence : Où commence-t-elle?

**Relation  
d'aide**

**Type de relation : Respect**

**Objectif visé : Clinique, plan d'intervention**

**Relation  
hostile**

**Type de relation : Irrespectueux, impoli  
Objectif : Stopper le comportement**

**Intimidation  
Menace**

**Passage à l'acte**

# Le type de motivation dans un comportement violent

## Besoin de Sécurité

- La détresse psychologique
- L'intoxication
- La peur
- Perte

### LE MESSAGE :

- *Je souffre!*
- *J'ai besoin qu'on s'occupe de moi!*
- *Je perds mon contrôle!*

## Besoin de Pouvoir

- Avoir un bénéfice
- Être reconnu
- Recherche de contrôle
- Se venger

### LE MESSAGE :

- *Regarde-moi !*
- *Je fais à ma tête!*
- *Je te défie, te provoque!*

# Synthèse

✦ **Les comportements de violence se manifestent :**

✓ Une réaction parfois primaire, (**besoin de sécurité**) à une situation de danger « réelle ou perçue », etc.

**OU**

✓ Une stratégie (**besoin de pouvoir**), un moyen de contrôle pour atteindre un objectif, un but personnel, éviter une situation, etc.

# Comment désamorcer une situation

**Besoins de sécurité**

**Besoins de pouvoir**

**COMMENT INTERVENIR**

**Écoute, empathie**

**Communication en « Je »**

**L'Alternative**

**Quitter ou demande  
d'assistance**

**Communication en « Je »**

**L'Alternative**

**Demande d'assistance  
ou quitter**

**Quitter**

# Stratégies d'intervention

## Grille de comportements

COMPOTEMENTS				
PERSONNE QUI SENT UN DANGER		PERSONNE QUI CHERCHE LE CONTRÔLE		
<b>COLÈRE ROUGE</b>				
Intervention	Message	Message	Message	Intervention
Empathie, écoute, Aller chercher la peur vécue.	Je souffre!	Agitation motrice, pleurs, débit verbal, rougeurs, tics nerveux ou changement subit de comportement, regard fuyant...	Regarde-moi, c'est moi qui mène!	Communication en « Je » (faire une demande claire)
<b>COLÈRE BLEUE</b>				
Intervention	Message	Message	Message	Intervention
1) Communication en « Je » 2) L'alternative 3) L'option finale	J'ai besoin d'attention! Occupes-toi de moi!	Crie, fait du bruit, brasse, intimide, menace	Je vais faire à ma tête! Je te défie, te provoque!	1) L'Alternative 2) L'option finale
<b>COLÈRE NOIRE</b>				
Intervention	Message	Message	Message	Intervention
Partir ou intervention policière.	Je perds mon contrôle! Je perds contact avec la réalité	Lance des objets sur les murs, brise le matériel.	Je suis capable de tout!	Partir ou intervention policière.
<b>NOIRE TOTALE</b>				
Intervention	Message	Message	Message	Intervention
911 Partir ou dialoguer	J'ai perdu mon contrôle!	Frappe une personne ou est en mouvement pour le faire, se muflie, Menace avec un objet, une arme.	Ôtes-toi!	911 Partir ou OBEIR.



# Technique de communication en « JE »

- Je décris le comportement de la personne...
  - **Tu parles trop fort!**
- Je nomme l'effet que ce comportement a sur moi ou l'impact sur la situation présente...
  - **C'est stressant!**
- J'exprime une demande...
  - **Parle moins fort!**

# Technique de communication: l'Alternative

- 1<sup>re</sup> étape - L'énoncé de la demande :
  - « **Parle moins fort!** »
- 2<sup>e</sup> étape - L'énoncé de l'Alternative :
  - « **Ou tu pars!** »
- 3<sup>e</sup> étape - L'énoncé de sa responsabilité :
  - « **À toi de décider!** »

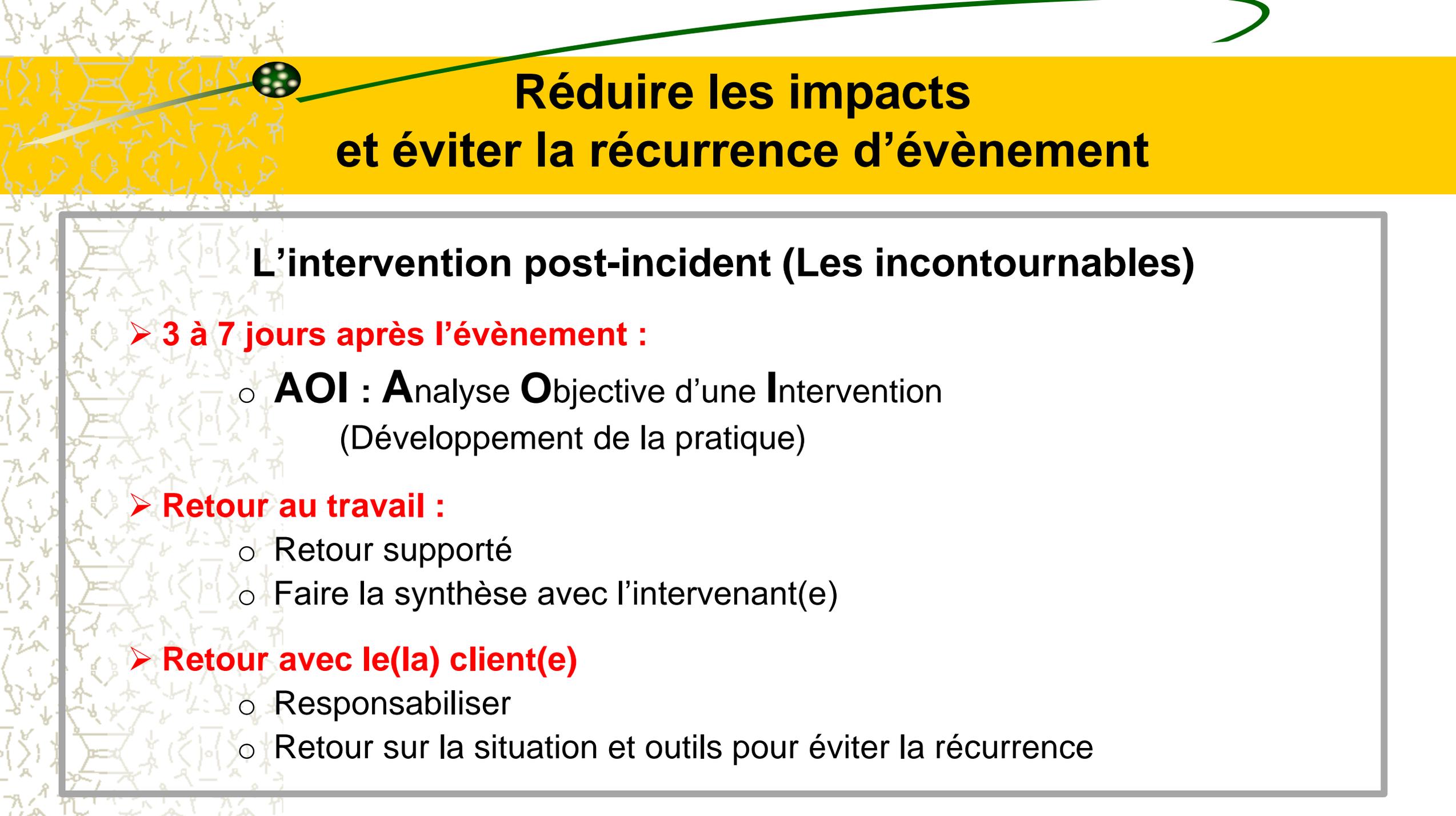
# Jeux de rôles

## ☀ **Une situation :**

- Au bureau de la travailleuse sociale avec Marina, une jeune mère.

## ☀ **Une situation :**

- Au bureau de la directrice d'école avec Kévin, un jeune de 10 ans.



# Réduire les impacts et éviter la récurrence d'évènement

## L'intervention post-incident (Les incontournables)

### ➤ 3 à 7 jours après l'évènement :

- **AOI** : **A**nalyse **O**bjective d'une **I**ntervention  
(Développement de la pratique)

### ➤ Retour au travail :

- Retour supporté
- Faire la synthèse avec l'intervenant(e)

### ➤ Retour avec le(la) client(e)

- Responsabiliser
- Retour sur la situation et outils pour éviter la récurrence

# D'autres outils : un aperçu

## ✦ La Prévention :

- ✓ Carton : préparation de l'entrevue
- ✓ Carton : entrevue à domicile
- ✓ Livre : « Cessez le feu... » Les Éditions Trécarré, 2023.

## ✦ La violence indirecte : harcèlement, intimidation, etc.

- ✓ La technique de l'I.D.É.
- ✓ Stratégie en quatre attitudes

# Conclusion

- ✦ Les organisations et intervenants doivent développer et maintenir une attitude vigilante pour prévenir et éviter des événements de violence. La RAS offre des outils qui sont éprouvés.

- ✦ Nous avons le pouvoir de responsabiliser les jeunes et leurs familles et nous avons les moyens de les outiller afin qu'ils adoptent des comportements non violents.

**Si quelqu'un vous provoque...**

**Tendez-lui une oreille!**

[www.formationras.com](http://www.formationras.com)

