



Faire face à l'agressivité et à la violence dans la relation d'aide

*Stratégies et outils de repérage,
de prévention et désamorçage*

Formation au format présentiel

**Programme des 3 jours
21 heures**



Faire face à l'agressivité et à la violence dans la relation d'aide

Ref. TPT 005

Stratégies et outils de repérage, de prévention et désamorçage

PRÉSENTATION

La violence, dans le contexte de soin et d'accompagnement, est un vrai sujet comme le prouve la création de l'**Observatoire national des violences en milieu de santé** uniquement dédié à cette question : <https://dgos-onvs.sante.gouv.fr/>

Ces violences - verbales et physiques - peuvent survenir dans des contextes très différents : domicile des patient(e)s, cabinet libéraux, institutions de santé : principalement en psychiatrie, urgences, unités de soin longue durée et EHPAD. Qui sont les principales victimes des agressions ? Non pas les patient(e)s mais bien le personnel de santé dans 81% des cas (chiffres 2019).

Ces situations de violence s'expriment selon la fréquence suivante : violences physiques et menaces (49 %), insultes et injures (31 %), menaces d'atteinte à l'intégrité physique (18 %), violences avec arme (2 %).

Les incivilités et les violences **ne sont pas spécifiques au secteur de la santé mais sont un fait de société concernant tous les professionnels de la relation d'aide.**

N'importe quel citoyen parfois inquiet, anxieux ou souffrant peut potentiellement être violent. Et différents facteurs - dans un contexte d'impatience, de culture individualiste et de difficultés à supporter une contrariété - vont majorer ce risque : alcool, drogues, médicaments psychotropes, précarité, manque de soutien social, souffrance psychologique / psychiatrique.

Dans ce contexte, les professionnels de la relation d'aide ont besoin d'un éventail d'habiletés et de stratégies pour repérer, prévenir et gérer efficacement les comportements exigeants, agressifs voire violents.

Des outils et des stratégies existent, pour repérer, comprendre, sécuriser et transformer ces situations violentes en opportunités de changements pour chacun(e) afin de générer des relations plus fructueuses, efficaces et sécuritaires

A cette fin, nous vous proposons cette formation de 3 jours pour apprendre à faire face à l'agressivité et à la violence en relation d'aide axée sur 3 étapes :

- état des lieux et apports théoriques / compréhension des raisons et de la dynamique de l'agressivité ;
- travailler la posture / apprendre à se sécuriser lors de l'interaction agressive et conflictuelle ;
- communiquer avec la personne accompagnée manifestant de l'agressivité, sur la base de ce qui a été vu précédemment / adopter les outils de la communication non violente et assertivité.

Cette formation propose à la fois des temps de partages d'expériences, d'analyse et de compréhension, et de mises en situations, pour explorer des modes opératoires adaptés à la situation et aux protagonistes : trouver une bonne solution pour soi.

Elle a également pour objectif d'apprendre à faire cela, en veillant à se protéger, et à sécuriser la situation.

Il est précisé que cette formation ne vise pas à reconnaître, comprendre et soigner les troubles de l'impulsivité (actes violents ou colères) des patients, points abordés dans la formation **Colère et agressivité**.

Ainsi, cette formation s'associera qualitativement pour développer vos compétences, en offre spécifique Duo ou Trio, avec les modules :

- **Gestion de la colère et de l'agressivité - 3j ;**
- **Violences conjugales, violences sexuelles - 3j.**

OBJECTIFS PRINCIPAUX

Mettre en œuvre, dans la relation d'aide, des stratégies et des outils de repérage, de prévention et désamorçage face aux situations de violence et aux comportements agressifs des personnes accompagnées.

- Comprendre l'origine, les enjeux et les facteurs déclencheurs de l'agressivité et ou des passages à l'acte violent :
 - Facteurs environnementaux ;
 - Facteurs liés à la personne accompagnée ;
 - Facteurs liés à l'interaction ;
 - Facteurs liés à la posture et à l'histoire du soignant.
- Comprendre la dynamique de l'agressivité ;
- Prévenir la violence et l'agressivité ;
- Adopter la bonne posture émotionnelle et comportementale pour pacifier les relations conflictuelles ;
- Apprendre à se sécuriser dans les situations de violence physiques ;
- Faire face et gérer son stress ;
- Analyser la situation, pour améliorer la prise en charge et minimiser les risques psychosociaux ;

Faire face à l'agressivité et à la violence dans la relation d'aide

Stratégies et outils de repérage, de prévention et désamorçage

SÉQUENCES PÉDAGOGIQUES

Objectif principal

Durée
Intervenants
Mode

Mettre en œuvre des stratégies et des outils de repérage, de prévention et désamorçage face aux situations de violence et aux comportements agressifs des personnes accompagnées

3 jours, 21 heures

Sophie BOISSIERE, Psychothérapeute – Ivan HERETYNSKI - Professeur d'art martial
Formation en présentiel uniquement

Finalité	Contenu	Méthodes et outils
Envoyer les supports	Prise de connaissance des supports pédagogiques et documents éventuels que le stagiaire doit s'approprier en amont de la formation Réflexion éventuelle individuelle du stagiaire sur un cas pouvant servir de base la formation présentielle	<i>Par mail</i>
Accueillir et faire le bilan de début	Présentation de la formation et des objectifs, des intervenants et des participants / Point organisationnel Évaluation des motivations, attentes et questions spécifiques des stagiaires vis-à-vis de la formation + Evaluation des acquis	<i>Tour de table</i> <i>QCM des pré-acquis</i> <i>Recueil des attentes</i> <i>Notation et regroupement des attentes et questions -> Inscription tableau</i>
Identifier les situations de violence et agressivité rencontrées	Prise de contact et de conscience et échange sur le sujet à partir d'une approche inspirée du photolangage© <ul style="list-style-type: none"> ▪ identifier les représentations, et les appréhensions des stagiaires, concernant la violence et l'agressivité. Réflexion conjointe autour des termes : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Agressivité, ▪ violence, ▪ agression, ▪ ainsi que leurs modalités d'expression : verbales ou non verbales, directes ou indirectes 	Apports des éléments théoriques en alternance avec un échange avec les professionnels stagiaires : -> co-construction des points récapitulatifs Evaluation diagnostique : <i>tour de table et recueil des attentes</i> Evaluation formative <i>tout le long de la formation : vérifier la compréhension et faciliter l'atteinte des objectifs.</i>
Donner du sens à ces situations violentes et agressives	Présentations des déterminants de ces situations : <ul style="list-style-type: none"> ▪ environnementaux, ▪ situationnels, ▪ en lien avec une problématique psychique, ▪ ou encore liés à l'interaction ? Illustrations à partir du vécu des participants Présentation d'une grille de debriefing des situations de violence et d'agressivité.	Apports des éléments théoriques en alternance avec échange stagiaires : -> co-construction des points récapitulatifs Exercices animés par un stagiaire selon consignes de l'intervenant : . Retour collectif sur le vécu : partage des sensations, émotions, ressentis . Débriefing individuel de l'animateur de l'exercice + synthèse collective Evaluation diagnostique : <i>tour de table et recueil des attentes</i> Evaluation formative : <i>vérifier la compréhension et faciliter l'atteinte des objectifs.</i>
Connaître et adopter les comportements <u>non-verbaux</u> propices à apaiser les situations de violence et agressivité et éviter les agressions	Apprendre à gérer : l'espace <ul style="list-style-type: none"> ▪ Comment établir et maintenir la « distance de sécurité », ▪ Comment utiliser l'espace et les angles pour rester en sécurité et en contrôle. ▪ La relation entre l'espace, le temps de réaction et nos options/outils face à une agression. 	Exercices statiques et dynamiques (<i>reflex development drills</i>), solo et avec partenaire. Travail de techniques et positions de contrôle physique spécifiques à des situations les plus rencontrées dans la vie professionnelle des participants. Mises en situation de ces techniques/positions de contrôle physique avec une « résistance » croissante pour mieux se rapprocher de la réalité sur le terrain, en toute sécurité pour les participants.

Finalité	Contenu	Méthodes et outils
	<p>la posture</p> <ul style="list-style-type: none"> Comment aligner le corps pour avoir une « posture professionnelle », ouverte, à l'écoute et forte (sans être agressive). Se construire une attitude intérieure de stabilité - être centré et équilibré physiologiquement et psychologiquement. Comment utiliser la posture (« défensive fence ») pour se protéger en situation d'agression physique. <p>la respiration</p> <ul style="list-style-type: none"> Comment utiliser la respiration abdominale pour réduire le stress (« <i>box breathing</i> ») et garder une posture professionnelle qui inspire la confiance. <p>Le regard</p> <ul style="list-style-type: none"> Comment utiliser regard et expression faciale pour gagner la confiance, Comment utiliser la vision périphérique pour mieux enregistrer des mouvements rapides, ou diriger le regard face à quelqu'un qui est agressif. Savoir observer une situation : Évaluation rapide du potentiel de dangerosité d'une personne. 	
<p>Connaître et adopter les comportements permettant de promouvoir sa sécurité physique</p>	<p>Développer une connaissance des comportements et des techniques aidant à conserver l'avantage, en cas d'agressions de différents types .</p> <p>Connaître les éléments à garder en tête dans les situations d'agression physique</p> <ul style="list-style-type: none"> L'importance de rester en communication avec la/les personne(s) concernés et ses collègues, la gestion de l'espace/angles comme outil de protection. Le « OODA Loop » et comment interrompre l'agression, l'idée d'un « cercle de force » pour guider une utilisation de la force appropriée en cas d'agression physique. 	<p>Exercices dynamiques avec partenaire.</p> <p>Partie théorique et exercices à deux ou plusieurs.</p>
<p>Adopter la bonne posture pour accueillir et pacifier les situations empreintes de violence et d'agressivité</p>	<p>Comprendre les mécanismes de l'empathie Prendre en compte nos filtres perceptifs (cognitif, affectif et comportemental) et repérer les différents niveaux de prise en compte des états émotionnels : apathie, antipathie, sympathie, empathie Repérer les différents niveaux de l'empathie</p> <p>Apprentissage de diverses méthodes destinées à pacifier les interactions conflictuelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> les reformulations, les reflets de sentiments, la révélation de soi, les questions semi-ouvertes 	<p>Apports des éléments théoriques en alternance avec échange stagiaires : -> co-construction des points récapitulatifs</p> <p>Exercices animés par un stagiaire selon consignes de l'intervenant : . Retour collectif sur le vécu : partage des sensations, émotions, ressentis . Débriefing individuel de l'animateur de l'exercice + synthèse collective</p> <p>Evaluation diagnostique : tour de table et recueil des attentes Evaluation formative : vérifier la compréhension et faciliter l'atteinte des objectifs.</p>
<p>Communiquer dans le respect de soi et de l'autre</p>	<p>L'assertivité : exprimer, défendre ses droits et s'affirmer sans empiéter sur les siens ou ceux d'autrui.</p> <p>Introduction à la communication non violente</p> <ul style="list-style-type: none"> Observation (O) : décrire la situation en termes d'observation partageable ; Sentiment et attitudes (S) : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation ; Besoin (B) : clarifier le(s) besoin(s) ; Demande (D) : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. 	<p>Apports des éléments théoriques en alternance avec échange stagiaires : -> co-construction des points récapitulatifs</p>

Finalité	Contenu	Méthodes et outils
S'approprier les thèmes de la formation à l'aide de mises en situation adaptées	<p>Jeux de rôles :</p> <p>Pratiques en binôme / trinôme où les stagiaires prennent successivement le rôle de Praticien, de Patient et d'Observateur</p> <p>Intégration des techniques en profondeur.</p> <p>Débriefing des exercices</p>	<p>Jeux de rôles animés par les stagiaires selon consignes de l'intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> . Retour collectif sur le vécu : partage des sensations, émotions, ressentis . Débriefing de l'animateur de l'exercice + synthèse collective <p><i>Evaluation diagnostique : tour de table et recueil des attentes</i></p> <p><i>Evaluation formative : vérifier la compréhension et faciliter l'atteinte des objectifs.</i></p>
Faire le bilan de fin	<p>Table ronde</p> <p>Evaluation individuelle des acquis de fin de formation</p> <p>Bilan de la formation</p>	<p><i>Echanges avec les stagiaires</i></p> <p><i>QCM des acquis de fin</i></p> <p><i>Fiche d'évaluation de la qualité</i></p>

Intervenants

La formation sera animée par un trio d'intervenants, expert dans le domaine de la gestion des violences et de l'agressivité, et ayant une expérience de thérapeute, d'enseignant et de formateur auprès de différents publics.

Mr Matthieu DEWALEYNE

- Psychologue clinicien, psychothérapeute agréé ARS et certifié en thérapies émotionnelles cognitives et comportementales (AFTCC, Paris).
- Psychologue attaché au service ORL de l'hôpital Roger Salengro (CHRU de Lille) pour les patients acouphéniques, malentendants ou atteints de troubles vestibulaires ou d'hyperacousie.
- Titulaire du Certificat d'Université *Interventions psychologiques basées sur la pleine conscience*.
- Enseignant vacataire à l'Université Lille 3.
- Instructeur en pleine conscience et notamment instructeur des groupes MBCT au sein du CHU de Lille (hôpital Roger Salengro).
- Formé à la pleine conscience par Pierre Philippot (Professeur de psychologie à l'Université de Louvain).
- Formateur de groupe de thérapeutes aux protocoles de pleine conscience MBSR et MBCT

Mme Sophie BOISSIERE

- Psychothérapeute agréée ARS.
- Psychologue du travail
- Art-thérapeute certifiée.
- Diplômée en thérapies émotionnelles comportementales et cognitives.
- Thérapeute et formatrice en libéral et au sein de structures sanitaires, sociales et médico-sociales.
- Enseignante vacataire à l'Université de Lille.
- Comédienne professionnelle, metteuse en scène et auteure dramatique

Mr Ivan HERETYNSKI

- Professeur d'Arts Martiaux -Titulaire du diplôme CQP d'Arts Martiaux chinois
- Enseignant de Ving Tsun, Kung Fu et Qi Gong

Prérequis

Il n'y a pas de prérequis spécifique pour ce module de formation si ce n'est être dans le public concerné ci-dessous.

Pour qui

La formation concerne tous les professionnels exerçant une activité dans l'aide et l'accompagnement, impliqués dans la prise en charge psychologique, et souhaitant comprendre et évaluer les situations de violences et les comportements agressifs des personnes accompagnés afin d'acquérir les bases de l'accompagnement opérationnel.

SANTÉ

- Professionnels des psychothérapies :
Psychiatres, psychologues, psychothérapeutes, psychopraticiens.
- Professionnels de santé soignants et paramédicaux:
Médecins, chirurgiens-dentistes, masseurs-kinésithérapeutes, ostéopathes, orthophonistes, sage-femmes, infirmier(e)s, aides-soignants, diététiciens, ergothérapeutes, psychomotriciens, etc.
- Professionnels des thérapies complémentaires et médecines douces :
Sophrologues, hypnothérapeutes, relaxologues, thérapeutes énergétiques, professeurs de yoga / reiki / qi gong, kinésologues, praticien shiatsu, reflexologues, naturopathes, etc.
- Étudiants dans les disciplines précitées.

TRAVAIL, ÉDUCATION, FORMATION

- Médecins, psychologues, infirmier(e)s du travail.
- Ergonomes.
- Coachs , Consultants, formateurs
- Éducateurs.
- Travailleurs sociaux.

SPORT

- Médecins du sport.
- Préparateurs sportifs, physiques, mentaux.
- Professeurs d'éducation physique et sportive.

RECONVERSION

- Pour le cas le cas où le stagiaire se trouve dans un projet de reconversion vers les métiers de l'aide et de l'accompagnement , il lui est demandé pour pouvoir s'inscrire à la formation de passer un entretien téléphonique préalable.

Et aussi ...

EXPERTISE PROFESSIONNELLE ET SAVOIR-FAIRE EXPÉRIENTIEL

La formation est :

- conçue et animée par un psychologue clinicien, instructeur de protocoles de pleine conscience MBSR et MBCT, ayant une expérience de thérapeute, d'enseignant et de formateur auprès de différents publics ;
- centrée sur l'acquisition de techniques concrètes et utiles, de boîtes à outils pratiques, permettant au professionnel de pouvoir à son tour les mettre en œuvre dans ses interventions auprès de sa patientèle / clientèle afin d'obtenir des effets positifs et durables;
- structurée pour la pratique dans une perspective d'acquisition et de maîtrise de la technique en accompagnement et prise en charge de patientèle / clientèle ;
- délivrée à des groupes restreints à 16 personnes afin de favoriser la qualité de l'enseignement et de privilégier les échanges multidisciplinaires

SUPPORTS PEDAGOGIQUES

Téléchargement des supports de la formation dans un espace dédié via internet

PLATEAU TECHNIQUE

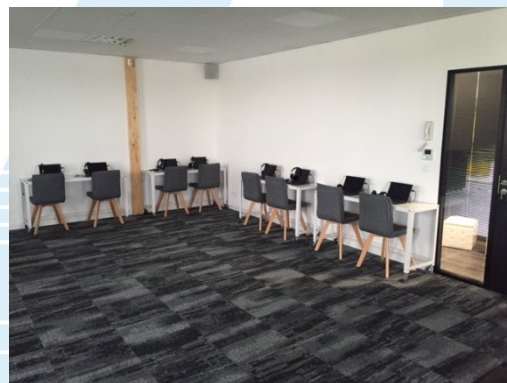
- Un plateau technique de formation de 240 m², dédié, multi-espaces (théorie, pratique, restauration) au cœur du CHRU de Lille.



Bâtiments passif éco-responsable
Basse consommation énergie
Structure bois permettant à la fois de créer
une ambiance chaleureuse et de diminuer
le bilan carbone



Espace de théorie équipé de :
chaises tablette écritoire
Vidéos projecteur plafond
Enceintes
Paper board



Espace de pratique équipé de :
tablettes numériques SymbioCenter
Tapis de sol + couvertures
Briques de yoga



Espace de restauration équipé de :
Réfrigérateur
micro-ondes, cafetières, théières

Reconnaissance de l'organisme

SYMBIOFi est enregistré sous le numéro 31 59 06883 59 auprès du préfet de région Nord-Pas de Calais, certifié QUALIOPI et habilité à délivrer des actions de formation ANDPC :



Validation de la formation

La formation est ancrée dans une triple démarche multidisciplinaire et intégrative : compétences opérationnelles, boîtes à outils pratiques, savoir-faire expérientiel.

A l'issue de la formation, le professionnel recevra un **Certificat de réalisation d'action de formation** sous réserve de l'assiduité aux journées. Ce certificat reprend les éléments clés de la formation : intitulé, durée, nom du/des intervenant(es), objectif principal.

En complément, une **Attestation de formation** pourra être délivrée sous réserve de satisfaire aux critères d'évaluation de la formation analysés au travers des questionnaires de début et de fin de formation.

Le Plus

L'ACCES GRATUIT A LA PLATE-FORME WEB SYMBIOCENTER

Les stagiaires pourront bénéficier d'1 accès gratuit d'une durée de 30 jours à la plate-forme web innovante et interactive SymbioCenter pour compléter efficacement la prise en charge et le suivi de leurs patients en santé mentale et émotionnelle

<https://www.symbiocenter.fr/>

PRÉVENIR	ÉVALUER	ACCOMPAGNER	MONITORER
57	6	86	2
Échelles	Programmes	Exercices	Indices physiologiques

Le SymbioCenter propose aux professionnels de l'aide et de l'accompagnement d'encadrer, d'individualiser et de suivre des programmes d'e-thérapies selon les besoins spécifiques de leurs patients.

Pour combattre et prévenir le stress et les troubles anxieux-dépressifs, ainsi que leurs effets négatifs sur les troubles somatiques et psychiques, le SymbioCenter ouvre des perspectives novatrices de développement des ressources émotionnelles et comportementales des patients en santé mentale et physique.

Le service e-thérapie brève, partenaire des professionnels, pour une meilleure prise en charge des troubles anxiodépressifs, du stress et des comorbidités associées

Impliquez vos patients, en consultation et au domicile, avec des outils d'e-thérapie validés

pour combattre la tempête des symptômes physiques, psychologiques, et émotionnels

Solution pour les professionnels de l'accompagnement
www.symbiocenter.fr

Symptômes physiques

Troubles du sommeil, troubles alimentaires, douleurs, sensations d'essoufflement, d'oppression...

Symptômes émotionnels

Sensibilité et nervosité accrues, angoisse, excitation, tristesse, troubles anxio-dépressifs, mal-être...

Symptômes intellectuels

Perturbation de la concentration, difficultés à prendre des décisions, altération de la relation sociale...



DES CHIFFRES ALARMANTS !

- 20 millions de personnes sont concernées par une maladie chronique, soit 35% de la population
- 5 millions de français consomment des psychotropes
- 2 millions souffrent d'une maladie psychiatrique
- 10% des adultes ont souffert d'une dépression sur les 12 derniers mois et 13% de troubles anxieux généralisés
- 200 000 tentatives de suicide et 10 000 morts par an
- Le trouble mental au 3ème rang des maladies fréquentes et en 2^{ème} deuxième position des dépenses de santé

Lutter contre la chronicisation dangereuse

- Déficience du système immunitaire
- Insomnies
- Complications psychiatriques
- Troubles cardio-vasculaires
- Maladies digestives
- Troubles dermatologiques

Vous accompagnez votre patient sur 4 niveaux de ressources

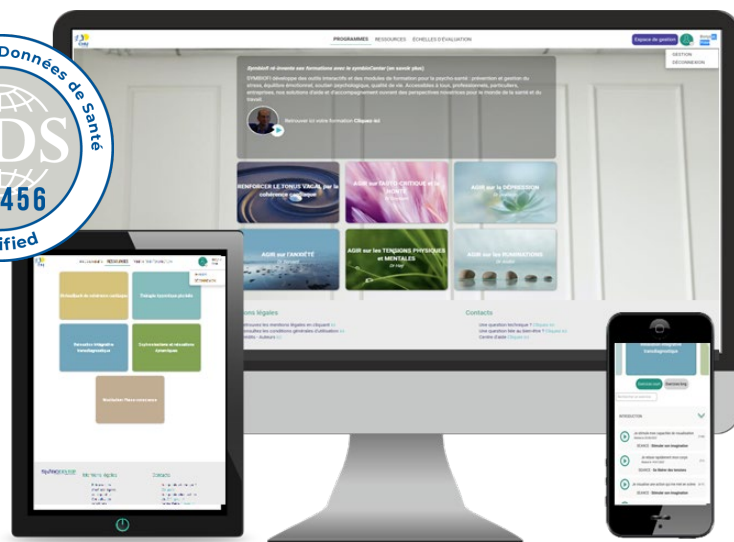
- 1 évaluations psychométriques
- 2 monitoring physiologique
- 3 programmes thérapeutiques
- 4 Téléconsultation, chat, forum avec des outils et services d'encadrement, d'individualisation et de suivi

Valorisation de la recherche hospitalo-universitaire



L'espace professionnel de gestion

- Individualiser et superviser les parcours non médicamenteux par patient
- Suivre l'observance, les résultats et les progrès
- Pratiquer en séance présenteielle avec le patient ou ouvrir des droits d'accès distanciels en inter-séance
- Communiquer de façon avancée avec le patient : téléconsultation, chat synchrone / asynchrone, forum



L'espace d'activités thérapeutiques

- 2 bilans *flash* et 60 échelles psychométriques pour repérer et évaluer
- 6 protocoles cliniques cadencés sur 8 à 12 semaines et + de 100 thérapies guidées pour s'entraîner
- e-capteur et biofeedback - avec brevets CHU de Lille - pour activer et renforcer le tonus du nerf vague

La réponse aux besoins du professionnel

- Renforcer l'alliance thérapeutique et la relation fonctionnelle d'aide et de confiance au patient
- Proposer un complément thérapeutique innovant et accroître la satisfaction patient
- Améliorer l'observance patient par des entraînements entre chaque séance présenteielle
- Rendre le patient actif dans la prise en charge
- Evaluer les activités et les progrès par les données de suivi et tableaux de résultats
- Encadrer le patient sur l'émergence du numérique en santé mentale



L'appui hospitalo-universitaire

Des protocoles interactifs validés par des professionnels reconnus, soucieux de l'éthique, de la confidentialité et de l'aide aux patients.

La solution responsabilisante

Des programmes basés sur l'implication et la responsabilisation vis-à-vis de sa santé : être acteur du changement pour acquérir de nouvelles compétences émotionnelles.

La santé globale

Des exercices concrets et efficaces pour agir sur les émotions, les comportements et le corps avec une vision active et préventive : la santé durable.