

Comment se comporter avec des patients agressifs ?

Yves Proulx
Conseiller
Maître formateur Oméga



Association paritaire pour
la santé et la sécurité du travail
du secteur affaires sociales



Sondage 1

Avez-vous déjà participé à un webinaire ?





Sondage 2

Avez-vous déjà suivi une formation sur la prévention de la violence ?



Comment se comporter avec des patients agressifs ?

★ Inspiré du programme de formation
« Oméga »

★ Développé par :

- CH Douglas
- CH Robert-Giffard
- CH Charlevoix
- ASSTSAS





Objectifs

- ✦ Permettre au travailleur confronté à des situations d'agressivité de prendre conscience de quelques éléments, principes et lignes directrices afin de pouvoir mieux réagir dans ces situations, tout en assurant sa sécurité.



Agressivité vs agression

- ✦ Agressivité
 - Énergie, pulsion, force nécessaire à la survie
 - Chacun en possède une certaine dose
 - Elle permet de se défendre contre les agressions, d'affronter des obstacles, de résoudre des problèmes,... de gagner.





Agression et violence

★ Agression

- Actes ou gestes qui ont pour conséquence de provoquer de l'inconfort ou de la crainte quant à sa propre sécurité ou encore quant à celle de ses proches. (ex. : intimidation)



Agression et violence

★ Agression

- Actes ou gestes qui ont pour conséquence de provoquer de l'inconfort ou de la crainte quant à sa propre sécurité ou encore quant à celle de ses proches. (ex. : intimidation)
- Emploi de la force contre une personne sans son consentement. (Contacts physiques humiliants ou douloureux. ex. : attouchement, pince, gifle)

Donc il peut être question d'agressions verbales ou physiques.





Sondage 3

Avez-vous déjà subi une agression
et, si oui, de quels types ?



Agressions

- ★ Ne sont pas toujours préméditées
ou intentionnelles
- ★ Ne sont pas acceptables
« ne font pas partie de notre description
de tâche ! »
- ★ Il est normal de tenter de se protéger
et d'assurer notre sécurité





Nos émotions

Victime ou témoin, quelles ont été les émotions ressenties ?



Nos émotions

- ★ Peur
- ★ Colère
- ★ Déception
- ★ Culpabilité
- ★ Frustration
- ★ Impuissance
- ★ ...





Nos réactions

Les « 4 F » :

- ★ Figer
- ★ Foncer
- ★ Fuir
- ★ Feindre

Il y a plusieurs réactions qui peuvent être contrôlées, adaptées, professionnelles et réfléchies.



Mise en garde

Agir ses émotions
=
Potentiel de commettre
une faute professionnelle !





Valeurs

- ★ Respect
- ★ Professionnalisme
- ★ Responsabilisation
- ★ Sécurité



Situation de travail

But : prendre conscience des éléments de ma situation de travail afin d'identifier les facteurs de risque et les éléments aidants.





Situation de travail (suite)

★ Client(s)

ASSTSAS



Sondage 4

Quel est le meilleur facteur de prédictibilité pour anticiper la manifestation de comportement violent ?



Situation de travail (suite)

★ Client(s)

- Histoire
- Changement de comportements
- Augmentation de motricité
- ...





Situation de travail (suite)

★ Soi

- ▾ Forces/faiblesses
 - Expérience
 - Connaissance
 - Condition physique et mentale
- ▾ ...



Situation de travail (suite)

★ Équipement

- ▾ Objets / armes potentielles
- ▾ Système de communication
 - Bouton panique
- ▾ ...





Situation de travail (suite)

- ★ Environnement
 - Unité ouverte / fermée
 - Bureau isolé
 - Portes / issues
 - ...



Situation de travail (suite)

- ★ Tâche
- ★ Temps
- ★ Paramètres organisationnels





Appréciation du degré d'alerte

But : évaluer la personne afin d'adapter notre niveau d'alerte



APPRÉCIATION DU DEGRÉ D'ALERTE

BUT Évaluer la personne afin d'adapter notre niveau d'alerte

▶ Anticiper ma protection

- > Distance sécuritaire
- > Aide nécessaire

▶ Observer

Paramètres physiques non verbal verbal

Intervenant	Client		
Âge			
Poids			
Taille			
Force			

Est-ce que le client a démontré un niveau de collaboration ?



FORMATION OMEGA



ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS

ASSTSAS



Appréciation du degré d'alerte

★ Anticiper



Sondage 5

Quelle est la distance minimum sécuritaire face à un individu potentiellement agressif ?





Appréciation du degré d'alerte

★ Anticiper

- Distance sécuritaire
- Aide nécessaire

★ Observer

- Paramètres physiques
 - Âge, poids, taille, force
- Non verbal





Quelles sont les émotions ?





Quelles sont les émotions ?



Quelles sont les émotions ?





Quelles sont les émotions ?





Appréciation du degré d'alerte

★ Anticiper

- ▾ Distance sécuritaire
- ▾ Aide nécessaire

★ Observer

- ▾ Paramètres physiques
 - Âge, poids, taille, force
- ▾ Non verbal
- ▾ Verbal



Appréciation du degré d'alerte (suite)

★ Jauger

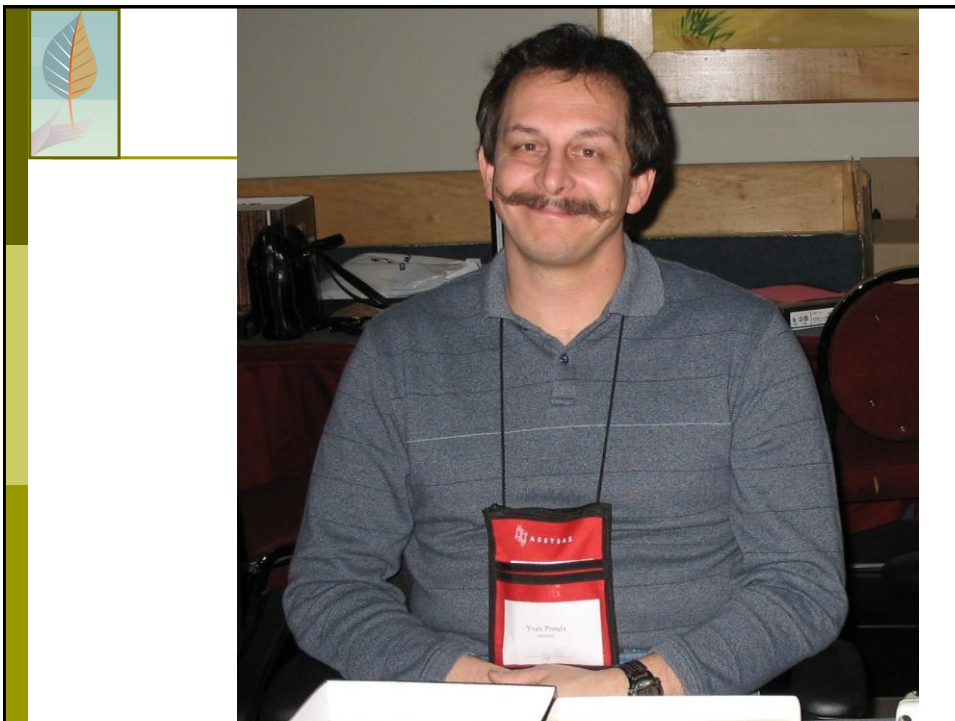
- ▾ Réactions
 - Contact visuel
 - Contact verbal
 - Diminution de distance

Ex. : accueil, méfiance, colère, ignorance, ...





Appréciation du degré d'alerte (suite)





Si on rencontre un potentiel de dangerosité

Deux grandes catégories :

★ Perte de contrôle

- Des gens en difficulté émotionnelle :
 - ▣ l'injustice
 - ▣ les stressseurs aigus
 - ▣ l'accumulation

★ Prise de contrôle

- Des gens démontrant de l'abus de pouvoir :
 - ▣ gestes délinquants
 - ▣ manipulateurs



Mise en garde

- ★ Comportement désagréable
- ★ Manque de politesse ou de respect
- ★ Conduite de nuisance
- ★ Remarque désobligeante
- ★ Manque de collaboration
- ★ Opposition...

Ne sont pas nécessairement
de la VIOLENCE, ni de l'AGRESSION





Pacification de crise aigüe

Résoudre la situation de crise d'agressivité
(et non l'accélérer) par une approche
centrée sur le vécu de la personne

« Faire passer la crise en mots et non en maux »



Vidéo

Comment réagir ?





Pacification de crise : comment ?

- ★ Assurer sa protection personnelle
- ★ Ne pas devenir la cible
- ★ Éviter toute attitude agressive (bras croisés, mains sur les hanches, pointer du doigt...)
- ★ Ne pas monter le ton
- ★ Ne pas toucher quelqu'un qui est en colère
- ★ Se montrer calme
- ★ Ne pas l'empêcher d'exprimer ses frustrations



Pacification de crise : comment ?

- ★ Être disposé à laisser l'autre s'exprimer
- ★ Utiliser l'écoute
- ★ S'occuper des émotions et des sentiments
 - Ça ne va pas !
- ★ Ne pas intervenir au sujet des comportements (sauf si la sécurité immédiate de quelqu'un est compromise)
- ★ Ne pas faire de demande, de jugement
- ★ Ne pas tenter de « le raisonner »





Vidéo

Quel reflet de sentiment utiliseriez-vous ?



Pacification de crise : comment ?

★ Maintenir une distance psychologique





Pacification de crise : comment ?

- ✦ Maintenir une distance psychologique
- ✦ Prendre le temps qu'il faut, ne rien bousculer



Pacification de crise : comment ?

- ✦ Maintenir une distance psychologique
- ✦ Prendre le temps qu'il faut, ne rien bousculer

Rappel*

- ✦ Ne pas hésiter à quitter les lieux pour assurer sa sécurité
- ✦ Ne pas hésiter à demander de l'aide





Autres stratégies que la pacification

★ Trêve

- Faire diversion
- Offrir de l'aide
- Faire de l'humour
- Intonation de la voix
- Réorienter
- ...



Autres stratégies que la pacification

Vous constatez que la personne tente de prendre le contrôle plutôt que d'être en perte de contrôle...

★ Interventions verbales plus encadrantes

- Demandes claires (requête alpha)
Ex. : « M. Laplante, déposez les ciseaux sur la table, immédiatement ! »

★ Recadrage

★ Demande d'assistance

★ Repli stratégique

★ ...





Intervention physique

- ★ Seulement en situation d'agressions physiques
- ★ Concept d'usage de la force minimum nécessaire
 - SLO → « acceptable »
 - Social
 - Légal
 - Organisationnel
- ★ Dégagements
- ★ Contrôles
 - Restriction gestuelle



Principes de base pour assurer sa sécurité et celle des autres

- ★ Se protéger
- ★ Évaluer
- ★ Prévoir
- ★ Prendre le temps nécessaire
- ★ Se centrer sur la personne





Question synthèse

Lorsqu'on est confronté à une personne en crise, laquelle des stratégies suivantes est la moins favorable pour votre sécurité ?



www.asstsas.qc.ca



★ 5100, rue Sherbrooke Est,
bureau 950
Montréal (Québec)
H1V 3R9

★ 260, boul. Langelier
Québec (Québec)
G1K 5N1

★ 514 253-6871 – 1 800 361-4528
info@asstsas.qc.ca



GRILLE DU POTENTIEL DE DANGEROUSITÉ

BUTS

Mesurer le degré de dangerosité manifesté par le client
 Guider dans le choix de l'intervention appropriée
 Avoir un langage commun entre les intervenants

		Description	Intervention Anticiper / Observer / Jauger
RELATION INTERPERSONNELLE	INCIDENTS AVEC CONFRONTATION	8 Menace exceptionnelle	8 Prise d'otage*, Menace avec une arme. 7 Gestes pouvant estropier ou être mortels.
	7 Assaut grave	6 Contacts physiques humiliants ou douloureux (bouscule, gifle, pince, griffe, etc.).	Gagner du temps, négocier, sécuriser le secteur, limiter l'espace, équipe tactique, 911 ou code local. Gestes posés pour stopper l'action avec la force jugée nécessaire.
	6 Agression physique	5 Opposition dirigée contre le geste et non contre la personne.	Gestion physique de crise, techniques de dégagement et/ou de contrôle.
	5 Résistance active	4 Attitudes de dominant (gestes, paroles, menaces).	Restriction gestuelle progressive, dégagement.
	4 Intimidation psychologique	3 Non, non, non, sourde oreille, ignore la demande.	Désamorcer, réévaluer, refocalisation, repli stratégique.
RELATION INTERPERSONNELLE	INCIDENTS SANS CONFRONTATION	0 Destructeur	PACIFICATION Priorité de protection des personnes, limiter la source d'approvisionnement.
	3 Réfractaire	2 Oui, mais...	Consignes claires, rappels et application des conséquences.
	2 Collaboration conditionnelle	1 Anxiété, pleurs, retrait...	Évaluer l'argumentation, favoriser l'entente mutuelle.
	1 Tension émotive		Écouter, rassurer.

* une personne prise en otage doit garder son calme, parler si elle peut, négocier si elle peut et établir un lien si elle peut.

© 2013 ASSTSAS. Tous droits réservés. Toute réimpression ou utilisation non autorisée sans la permission écrite de la ASSTSAS est formellement interdite.