



SANTÉ MENTALE ET PSYCHOÉDUCATION NICOLE HACCART FORMATIONS

Prévenir et gérer la violence en service de psychiatrie, pratiquer les techniques de désescalade

Formation sur trois journées

Les professionnels en services de Psychiatrie sont confrontés quotidiennement à des **manifestations d'agressivité, voire de violence.**

Prévenir et traiter ces manifestations sont des conditions nécessaires afin d'assurer le **bien-être et la sécurité des patients comme des intervenants** dans ces établissements. Pour ce faire, il est tout d'abord indispensable de **comprendre** ce qui est en jeu dans la mise en place de comportements violents. Les actes ne peuvent être isolés de leur **contexte**. Ils ne peuvent être non plus isolés du **parcours** de la personne, de sa **problématique personnelle, de sa pathologie.**

La **représentation** de la violence est très **subjective**. Chacun en a ses propres représentations, et les **limites** de tolérance à l'expression de l'agressivité ou de la violence **varient** d'une personne à l'autre. Ces représentations, et les comportements des professionnels, peuvent **favoriser, ou au contraire réduire, les risques** de manifestation des comportements violents.

Rares sont les manifestations de violence sans **signes précurseurs**. **Identifier** ces indicateurs d'alerte, intervenir afin de **prévenir** la crise, sont une première étape de l'intervention. Aider le patient à retrouver son calme demande une **adaptation des postures et l'utilisation de techniques** de désescalade éprouvées. La **gestion de la crise** demande un savoir-faire et un savoir être, sans cesse à travailler, à parfaire, et à requestionner. Cette gestion doit se poursuivre par un **traitement de l'après crise**, qui permettra d'éviter la reproduction des conditions génératrices de violence. Enfin il faut travailler au **sentiment de sécurité** des professionnels, et **lutter contre les risques d'usure** induits par une exposition fréquente à l'expression de la violence. La **prise en compte** de tous ces axes de travail, et leur **application** dans la prévention et la gestion des conduites agressives et/ou violentes seront donc les objectifs de cette formation, qui s'appuiera à la fois sur les **recommandations de bonnes pratiques de la Haute Autorité de Santé** à ce sujet et sur les **outils pratiques, conformes à ces recommandations, que nous avons pu mettre en place et développer sur le terrain** avec un public présentant des maladies psychiatriques, des troubles neurodéveloppementaux, des troubles post traumatiques et de la personnalité depuis de nombreuses années, le plus souvent un cumul de ces troubles amenant à des **troubles des comportements et des états de crise** intenses et fréquents.

Formations en Psychoéducation et Santé Mentale

Mail : nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com Tel : 06 81 78 54 57

Site internet www.sante-mentale-psychoeducation.com

Objectif général

Améliorer la compréhension, le décodage, la prévention et la gestion des comportements agressifs et/ou violents en service de psychiatrie

Objectifs opérationnels

- ◆ Connaître le cadre juridique et réglementaire de la prise en charge des patients
- ◆ Identifier les différentes formes de violence et d'agressivité en lien avec la psychopathologie
- ◆ Evaluer et prendre en compte le parcours du patient, sa situation, les impacts de sa situation
- ◆ Evaluer et prendre en compte les facteurs de risques dans le contexte
- ◆ Impliquer le patient dans l'identification de ses difficultés et de ses ressources, élaborer un plan de prévention partagé
- ◆ Travailler sur soi et ses postures professionnelles, développer la maîtrise de ses pensées et réactions émotionnelles et physiques face à des situations de violence, identifier ses limites
- ◆ Développer des techniques de communication positive
- ◆ Gérer la crise : en amont, identifier les éléments déclencheurs, les indicateurs de montée en tension, utiliser des outils et techniques de désescalade. Pendant la crise, adapter sa posture, son comportement et mettre en place les interventions appropriées en fonction des phases de la crise. Après la crise, reprendre le contact, accompagner le retour au calme
- ◆ A distance de la crise : travailler avec la personne autour du comportement afin de l'aider à en prendre le contrôle et le prévenir, travailler en équipe autour des situations de stress et de violence.

Contenu et déroulé pédagogique

Journée 1 Matin

Introduction (30 mns)

Présentation des participants, du formateur, du programme de formation, auto-évaluation des connaissances et échanges sur les besoins des participants

Module 1 : Mieux identifier et prévenir les risques dès l'accueil du patient, l'engager dans l'évaluation

La prévention primaire se joue dès l'accueil du patient, dans la prise en compte de son individualité, des impacts de sa pathologie et de ses besoins spécifiques, dans la qualité de la relation et de la communication.

Séquence 1

Connaitre le cadre juridique et réglementaire de la prise en charge du patient (1h)

- ◆ Cadre réglementaire : droits des patients hospitalisés en psychiatrie
- ◆ Etat des lieux : les travaux de la HAS en 2016
- ◆ Les recommandations de la HAS autour de la prévention de la violence
- ◆ 15 programmes d'amélioration des pratiques, 12 outils
- ◆ 3 types de mesure de prévention : prévention primaire, secondaire et tertiaire

Outil proposé pour la mise en application : grille de mesure des écarts entre la pratique de chacun et les recommandations de bonnes pratiques

Séquence 2. Mieux comprendre, mieux décoder, mieux évaluer, impliquer le patient – 1h30

- ◆ Utiliser des outils de recueil des données sur le parcours de vie du patient pour mieux prendre en compte ses besoins spécifiques
- ◆ Analyser les facteurs de risque externes et contextuels : fonctionnement du service et de l'équipe, vécu de l'hospitalisation par le patient, mode d'hospitalisation, contexte de l'entrée, soutien familial, interactions avec les manifestations d'autres patients
- ◆ Identifier les facteurs de risque liés au fonctionnement du patient et/ou aux impacts de sa pathologie, d'éventuelles prises de toxiques

Outils proposés pour l'application : ligne de vie à construire avec le patient, grille d'évaluation des besoins, supports pour favoriser la verbalisation des difficultés et des besoins du patient, grille d'évaluation partagée des facteurs de risque

Journée 1 Après-midi

Module 2 Identifier les différentes formes d'agressivité et les risques de violence en lien avec la psychopathologie et les caractéristiques du fonctionnement - 3h30

Rappels en nosographie psychiatrique, les grands groupes de troubles de santé mentale

Séquence 1. Les maladies psychiatriques 1h

- ◆ Les troubles du spectre psychotique – risques d'agitation aiguë et d'agressivité dans le contexte d'idées délirantes, d'anxiété majeure, d'idées de persécution -
- ◆ Les troubles bipolaires – risques d'agitation aiguë lors d'accès maniaques avec perte de contrôle ou tentative de prise de contrôle -
- ◆ Les dépressions – formes de dépression dites "hostiles" en particulier chez les adolescents et les personnes âgées 2h

Séquence 2. Les troubles neurodéveloppementaux – 45 mns -

- ◆ Les troubles du développement intellectuel et ETCAF – risques de crises explosives face à la frustration, aux changements, haut niveau d'impulsivité et difficultés à gérer les émotions –
- ◆ Les Troubles du Spectre Autistique : risques d'explosion face à des déclencheurs sensoriels ou à des changements dans l'environnement – shutdown et meltdown -

Séquence 3. Les troubles liés au parcours –45 mns -

- ◆ Les troubles post traumatiques : traumatismes développementaux ou TSPT – risques d'explosion lors de réactivation de la mémoire traumatique –
- ◆ Le trouble de la Personnalité Limite – risques d'explosion, perte de contrôle face à des déclencheurs émotionnels et risques de crise clastiques –
- ◆ Le trouble de la Personnalité Antisociale ou traits antisociaux – risques d'explosion face à des refus ou la frustration et tentatives de prise de contrôle -

Outils proposés pour l'application : quizz autour des connaissances initiales, rappel sur les différents troubles, support Génially et témoignages vidéo et audio, étude de cas autour de chaque pathologie.

Séquence 4. Au-delà de la pathologie, identifier les différentes formes d'agressivité et les risques de violence en lien avec le fonctionnement de la personne, l'amener à chaque fois que c'est possible à une auto-évaluation – 1h –

- ◆ Evaluer l'impulsivité
- ◆ Evaluer l'anxiété
- ◆ Evaluer la régulation des émotions
- ◆ Evaluer l'agitation
- ◆ Evaluer les idées délirantes
- ◆ Evaluer la flexibilité

Applications : utilisation d'un outil d'évaluation et auto-évaluation, conception d'un plan de prévention partagé avec le patient

Journée 2 Matin

Exercice interactif pour l'intégration des connaissances 30 mns

Module 3 Mieux communiquer, mieux prévenir et mieux gérer les montées en tension et les états de crise, techniques de désamorçage des situations à risques

La prévention secondaire prend appui sur les compétences des professionnels à travailler en continu sur leurs postures, l'adaptation de la relation aux différents états du patient, la prise en compte du vécu des autres patients, la qualité du travail d'équipe.

Séquence 1. Travailler sur soi – 1h30 -

- ◆ Evaluer ses caractéristiques personnelles
- ◆ Analyser ses représentations de la violence
- ◆ Repérer ses réactions émotionnelles et physiques en situation de tension ou de confrontation et leurs déclencheurs et savoir les maîtriser
- ◆ Identifier ses pensées en situation de tension ou de confrontation pour pouvoir les modifier
- ◆ Identifier son style de gestion des conflits
- ◆ Développer ses capacités et les conduites optimisant la gestion des conflits et des agressions
- ◆ Identifier et améliorer son sentiment d'efficacité
- ◆ Utiliser les outils de la restructuration cognitive pour prendre du recul lorsque l'on se sent affecté par une situation

Séquence 2 . Travailler sur la relation soignant/patient, les interactions et entretiens, utiliser les techniques de communication positive et de résolution des conflits– 1h30 -

- ◆ Evaluer l'interaction soignant/patient dans la relation de soin
- ◆ Identifier l'impact de ses postures sur l'état du patient
- ◆ Créer et entretenir une relation d'alliance
- ◆ Promouvoir des interactions positives
- ◆ Être attentif à la communication non verbale
- ◆ Ecouter
- ◆ Manifester son empathie
- ◆ Refléter
- ◆ Questionner, faire dire plutôt que dire, utiliser les approches réflexives
- ◆ Savoir poser des mots justes
- ◆ Savoir se taire
- ◆ Identifier les situations dans lesquelles il faut poser des limites
- ◆ Savoir poser des limites de manière bienveillante et non agressive
- ◆ Savoir recadrer

Outils proposés pour la mise en application : mises en situation, exercices écrits, oraux, simulations, fiches outils, études de cas

Journée 2 après-midi

Séquence 3. Intervenir en situation de montée en tension

- ◆ Connaître le processus de la crise en fonction des différentes problématiques
- ◆ Savoir repérer les différents stades de la crise
- ◆ Savoir repérer les signaux d'alerte
- ◆ Evaluer la situation clinique
- ◆ Savoir repérer les déclencheurs
- ◆ Minimiser ou neutraliser les éléments contextuels
- ◆ Désamorcer dès les premiers signes d'alerte

Outils proposés pour la mise en application : outil de repérage des indices de montée en tension, pour l'équipe et pour le patient

Séquence 4. Utiliser des techniques de désamorçage des situations à risque, mesures de désescalade

- ◆ Adapter sa posture professionnelle, attitudes relationnelles
- ◆ Se positionner en soutien
- ◆ Faire baisser le niveau de stimulation
- ◆ Faire baisser l'agitation
- ◆ Proposer un temps d'entretien au patient afin d'identifier avec lui ses besoins, ses demandes, ses difficultés à les exprimer et l'aider à identifier les alternatives à l'agressivité et/ou la violence
- ◆ Donner au patient des moyens pour surmonter son anxiété et son agressivité et s'appuyer sur ses ressources pour désamorcer la crise
- ◆ Accompagner la désescalade
- ◆ Rester vigilant à l'état du patient après la désescalade

Séquence 5. Renforcer la cohérence d'équipe

- ◆ Identifier la place de chaque membre de l'équipe dans l'accompagnement
- ◆ Prendre en compte des individualités des professionnels et harmoniser les postures
- ◆ Repérer les situations dans lesquelles il faut intervenir à plusieurs
- ◆ Identifier le rôle de chacun dans ces situations
- ◆ Utiliser la communication positive en équipe

Outils proposés pour la mise en application : mises en situation, présentation de méthodes pour désamorcer les états de tension, d'agressivité et de violence, outils et techniques de gestion du stress, fiches outils

Journée 3 Matin

Module 4 Savoir gérer la crise – 3h

Séquence 1 Lorsque la crise est là...

- ◆ Circonscrire l'espace de prise en charge
- ◆ Prendre en compte et protéger les témoins
- ◆ Travailler sur sa posture et la contenance émotionnelle
- ◆ Identifier ses contre attitudes pour mieux les gérer
- ◆ Tenter de restaurer la confiance
- ◆ Poser des limites en laissant un choix au patient
- ◆ Proposer/imposer une aide médicamenteuse
- ◆ Se protéger
- ◆ Evaluer le besoin de renforts et appeler les renforts si besoin

Séquence 2. Lorsque la tension redescend...

- ◆ Reprendre le contact
- ◆ Evaluer et mettre en place le temps et les conditions et de récupération nécessaire
- ◆ Prendre en compte les conséquences

Outils proposés pour l'application : simulations et exercices, fiche/ outil à favoriser/à éviter face aux situations de crise

Journée 3 après-midi

Module 4 Travailler à distance du comportement problème (3h)

La suite donnée aux incidents, le travail à distance avec le patient et avec l'équipe est la pierre angulaire de la prévention tertiaire.

Séquence 1. Avec le patient

- ◆ Mener un entretien post incident, choisir les intervenants
- ◆ Aider la personne à identifier les déclencheurs
- ◆ Aider la personne à identifier ses émotions, ses pensées tout au long de la montée en tension
- ◆ Recadrer le recours à l'agressivité et/ou la violence
- ◆ Se servir de la crise pour créer ou alimenter le plan de prévention partagé
- ◆ Aider la personne à identifier des solutions alternatives à l'agressivité et/ou la violence
- ◆ Obtenir son engagement dans le travail autour de ses comportements
- ◆ Lui proposer l'utilisation d'outils de stabilisation et de désescalade
- ◆ Lui donner les moyens et l'accompagner à un entraînement à l'utilisation de ces outils au quotidien

Outils proposés pour la mise en application : "Protocole Stop Violence", outils de stabilisation et de réduction du stress

Séquence 2. Avec l'équipe

- ◆ Reprendre l'incident en équipe
- ◆ Repérer ensemble le contexte, les déclencheurs, les déterminants
- ◆ Poser des hypothèses sur la fonction possible du trouble du comportement
- ◆ Identifier l'impact de la crise sur les membres de l'équipe et les témoins – ou autre patient victime -
- ◆ S'assurer que ces impacts soient pris en compte et accompagnés
- ◆ Identifier au sein de l'équipe les professionnels ressources qui vont assurer l'accompagnement du travail avec le patient autour de ses comportements
- ◆ Identifier les mesures de prévention à mettre en place : l'attention aux déclencheurs, le travail clinique autour du fonctionnement de la personne et de sa pathologie, le travail avec les médecins pour l'ajustement éventuel du traitement, la cohérence des postures de l'équipe, les postures à favoriser et à éviter pour la prévention et la gestion d'éventuelles montées en tension
- ◆ S'assurer du suivi de ces mesures

Applications : outil " Guide méthodologique de décodage, d'intervention et de prévention autour d'un comportement problème"

Bilan de la formation et évaluation des acquis (30 mns)

- ◆ Auto-évaluation autour d'une grille d'évaluation des acquis, de l'atteinte des objectifs individuels et/ou collectifs
- ◆ Evaluation à chaud de la formation, son contenu, ses méthodes, son animation à l'aide d'un questionnaire
- ◆ Tour de table pour permettre de recueillir les impressions autour de la formation

Les méthodes pédagogiques...

...sont variées et prennent appui sur de multiples supports : exposés et présentations interactifs, études de cas, vignettes cliniques, discussions de groupe, exercices pratiques et mises en situation pour favoriser l'apprentissage et l'application des connaissances, atelier de présentation et expérimentation d'outils. Les participants seront également encouragés à partager leurs expériences et à collaborer pour développer des stratégies efficaces dans la transmission de connaissances.

A l'issue de la formation, les participants auront accès à une plateforme de documentation et liens vers des ressources pour l'approfondissement et l'entretien des connaissances acquises.

Modalités pratiques

Public : professionnels des services de Psychiatrie

Pré-requis : aucun

Durée de la formation : 35H

Intervenant : formateur du Centre Nicole HACCART FORMATIONS

Nombre de participants : 8 à 15

Coût : sur devis contact nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com

Modalités d'organisation : sur site en intra

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter, nous ferons notre possible pour trouver des solutions adaptées, conformément à notre charte !

Conception des programmes et contenus : Nicole HACCART, Infirmière Psychiatrique, Directrice d'Etablissement Social (CAFDES). Formations complémentaires en Toxicomanie - DU Adolescence et Toxicomanie -, Education Thérapeutique du Patient, Psychoéducation –Schizophrénie, Troubles Bipolaires, TDAH -, Techniques d'Entretien - Approche motivationnelle, approche systémique - . Expériences en Pédopsychiatrie, en Psychiatrie pour adultes, en Accueil Familial Thérapeutique d'enfants et adolescents, en évaluations/interventions auprès de parents souffrant de troubles psychiques et de leurs enfants, fondatrice et directrice d'un Service Expérimental d'Accueil Spécialisé et d'Hébergement Individualisé pour adolescents et jeunes adultes en difficultés multiples relevant des services de Protection de l'Enfance.

Depuis 2010 formations dispensées au sein de Conseils Départementaux, Services de Protection des Majeurs, Etablissements psychiatriques, CMP, CMPP, CAMPS, CATTP, Foyers de l'Enfance, Maisons d'Enfants, ESAT, SAVS, FAM, CHRS, services d'intervention à domicile et autres structures sociales et médico-sociales.