



# SANTÉ MENTALE ET PSYCHOEDUCATION NICOLE HACCART FORMATIONS

## Face aux montées en tension, agressivité et risques de violence en lien avec des problématiques de santé mentale : repères pour mieux comprendre, outils pour mieux intervenir

*Formation sur 2 journées à destination des services administratifs et sociaux*

Chacun peut se sentir démuni pour faire face aux **troubles des comportements** de personnes souffrant de **troubles de santé mentale**. En effet, ces troubles ont des conséquences importantes sur la **relation** et les comportements. Des **représentations** négatives génèrent déstabilisation, stress, inquiétude. **Comment réagir** face à une personne délirante, incohérente, dépressive, revendicatrice, dans la plainte ? **Comment évaluer** les risques de passage à l'acte, et les **prévenir** au mieux ?

Cette formation permettra **d'appréhender les représentations et préjugés** qui ont un impact sur l'accueil de ce public, **d'acquérir des repères dans le champ de la santé mentale** afin de **mieux comprendre** ces situations, de **connaître les conduites à tenir** face à des situations problématiques afin d'offrir un meilleur accueil et une meilleure orientation. Elle permettra également de **travailler sur les postures** susceptibles de **désamorcer** les situations difficiles, pour un **meilleur accompagnement** de l'utilisateur et une **réassurance** de l'intervenant.

### *Objectif général*

**Améliorer la compréhension, le décodage, la prévention et la gestion des montées en tension, comportements agressifs et/ou violents en lien avec des problématiques de santé mentale**

### *Objectifs opérationnels*

- ◆ Travailler autour des représentations troubles de santé mentale et risques de violence
- ◆ Identifier les différentes formes de montées en tension, risques de violence et d'agressivité en lien avec des troubles de santé mentale
- ◆ Mieux comprendre ce qui se passe pour la personne pour mieux désamorcer
- ◆ Evaluer et prendre en compte les facteurs de risques dans le contexte
- ◆ Mieux évaluer les risques
- ◆ 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

## ***Contenu et déroulé pédagogique***

### **1<sup>ère</sup> journée**

**Introduction** : présentation des participants, du formateur, du programme, tour de table autour des besoins et attentes - 30 mns

### **Module 1. Mieux connaître, mieux comprendre pour mieux intervenir – 3h**

#### **Séquence 1. Troubles de santé mentale et risques de violence, mythes et faits, pour une évaluation objective des risques**

- ◆ Connaissances, idées reçues représentations
- ◆ Trouble de santé mentale ou maladie mentale ?
- ◆ Réalités

#### **Séquence 2. Mieux définir, identifier et différencier**

- ◆ Les états d'agitation
- ◆ Les montées en tension
- ◆ L'agressivité
- ◆ Les risques de violence

#### **Séquence 3. Facteurs de risques et de protection et situations à risques**

- ◆ Les risques liés au contexte
- ◆ Les risques liés au parcours de la personne et à ses besoins
- ◆ Les risques liés au fonctionnement de la personne
- ◆ Les risques liés à une pathologie

#### **Séquence 4. Evaluation des risques**

- ◆ Facteurs de risque et facteurs de protection
- ◆ Indicateurs de risque immédiats
- ◆ Evaluation de la situation

***Supports : livret du participant, quizz/Génially, travail de groupe et collectif autour des définitions, ligne de vie, évaluation du fonctionnement de la personne, guide questions à poser pour une évaluation du risque. Exercice autour de vignettes cliniques.***

## **Module 2. Pour mieux prévenir, travailler autour de la relation et des techniques de communication positive – 3h**

### **Séquence 1. Travailler sur soi**

- ◆ 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 d'aide et les techniques de communication**

- ◆ Créer et entretenir une relation d'alliance
- ◆ Le socle de la relation d'aide : regard positif, empathie, authenticité/congruence
- ◆ Savoir observer
- ◆ Être attentif à la communication non verbale
- ◆ S'ajuster
- ◆ Ecouter
- ◆ Manifester son empathie
- ◆ Reformuler, refléter
- ◆ Questionner, faire dire plutôt que dire, utiliser les approches réflexives
- ◆ Savoir répondre de manière ajustée
- ◆ La technique 1.2.3
- ◆ Evaluer l'interaction avec la personne
- ◆ Identifier l'impact de ses postures sur l'état de la personne

### **Séquence 3. Clôture de la 1<sup>ère</sup> journée**

***Exercice interactif pour consolider les acquis – 30 mns -***

## **2<sup>ème</sup> journée**

***Questions/réponses : 30 mns***

### **Module 3 Faire face aux risques d'escalade – 3h**

#### **Séquence 1. Utiliser les techniques de gestion des conflits**

- ◆ Les mécanismes du conflit
- ◆ Repérer et prendre en compte la frustration
- ◆ Savoir refuser de répondre à une demande en minimisant la frustration
- ◆ Techniques pour désamorcer un conflit

#### **Séquence 2. Lorsque la pose de limites s'impose**

- ◆ Identifier les situations dans lesquelles il faut poser des limites
- ◆ Savoir poser des limites de manière bienveillante et non agressive
- ◆ Savoir recadrer
- ◆ Techniques de Communication Non Violente

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

#### **Séquence 3. Identifier les différentes formes de montées en tension, d'agressivité et les risques de violence en lien avec un trouble de santé mentale, repérer les postures à favoriser et à éviter**

- ◆ Agitation et risques de violence chez une personne délirante
- ◆ Agitation et risques de violence chez une personne ayant des idées de persécution
- ◆ Agitation et risques de violence chez une personne présentant un épisode d'anxiété majeure
- ◆ Agitation et risques de violence chez les personnes présentant un épisode d'exaltation de l'humeur
- ◆ Agitation et risques de violence et de passages à l'acte chez une personne déprimée
- ◆ Spécificités de la crise chez les personnes présentant des troubles du spectre autistique – meltdown, shutdown
- ◆ Crises explosives avec perte de contrôle ou prise de contrôle dans les troubles de la personnalité
- ◆ Montées en tension, agressivité et risques de violences sous l'emprise de substances

## **Module 4. Outils pour mieux intervenir face à la crise, techniques de désescalade – 3h**

### **Séquence 1. En fonctions des phases de la crise, repérer et intervenir**

- ◆ 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
- ◆ Savoir repérer les déclencheurs
- ◆ Minimiser ou neutraliser les éléments contextuels
- ◆ Désamorcer dès les premiers signes d’alerte

### **Séquence 2. Utiliser des techniques de désamorçage des situations à risque, mesures de désescalade**

- ◆ Adapter sa posture, attitudes relationnelles
- ◆ Se positionner en soutien
- ◆ Faire baisser le niveau de stimulation
- ◆ Faire baisser l’agitation
- ◆ Proposer un temps d’échange à la personne 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
- ◆ Accompagner la désescalade
- ◆ Rester vigilant à l’état de la personne après la désescalade

### **Séquence 3. Au sommet de la crise**

- ◆ 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 à la personne
- ◆ Se protéger

### **Séquence 4. 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

## Séquence 5. Présentation de quelques outils de régulation émotionnelle

- ◆ Le thermomètre de la désescalade
- ◆ Techniques de gestion du stress
- ◆ Techniques de résolution de problèmes

***Outils proposés pour la mise en application : outil de repérage des indices de montée en tension, outil "Postures en fonction des différentes phases de la crise"***

**Conclusion : Attention aux représentations ! – 10 mns -**

**'La maladie mentale n'empêche pas le talent '. Support Génially et échanges**

***Bilan de la formation et évaluation des acquis, par oral – tour de table en fin de formation - et par écrit – fiche d'évaluation à remettre au formateur en fin de session -. – 20 mns –***

**Modalités et délai d'accès : sur demande par mail, une proposition de devis vous est adressée dans les deux semaines. Ce devis est valable sur l'année civile. Si ce devis est validé, une demande d'intervention comportant les coordonnées précises du site et la période souhaitée doit être adressée par mail à nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com . Une réponse est apportée dans un délai de 15 jours, par téléphone s'il y a nécessité d'échanger en direct concernant les dates ou par mail. Nous contractualisons alors par la signature d'une convention et préparons l'adaptation des contenus et supports au plus près des besoins des participants en vous demandant de renseigner une fiche de préparation, que vous nous retournez par mail ainsi que la liste des participants au minimum 2 semaines avant le début de l'action. Les convocations aux participants leurs sont adressées directement par l'établissement organisant l'action, avec copie à notre organisme de formation.**

### Méthodes pédagogiques

**Les apports théoriques** se font sous forme d'exposés, après avoir sollicité et mis à jour les connaissances initiales des participants. Ils sont les plus pragmatiques possibles, afin que les connaissances acquises soient au maximum transférables sur le terrain.

Ces apports sont abondamment **illustrés** par des témoignages, écrits ou vidéos, de personnes souffrant de troubles de santé mentale.

**Des exercices pratiques, mises en situation, analyses de situations rencontrées par les stagiaires,** permettent une expérimentation des outils présentés.

**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, CATT, Foyers de l'Enfance, Maisons d'Enfants, ESAT, SAVS, FAM, CHRS, DITEP, services d'intervention à domicile et autres structures sociales et médico-sociales.

Mise à jour Février 2025