

Prévenir et gérer stress, agressivité et violence dans les services d'urgence et psychiatriques

• Contexte, public, finalité

Assurer les fonctions de soignant dans les services d'urgence expose à de multiples charges physiques et psychiques liées aux dimensions techniques, organisationnelles et humaines du travail

La rencontre avec le patient et sa famille dans le contexte de la souffrance et de celui d'une demande d'aide ou /et de la nécessité d'un soin en urgence , confronte les équipes des services hospitaliers à de nombreuses sources de stress , liées à la gestion de situations difficiles marquées par l'agressivité et /ou la violence qui peuvent déstabiliser le soignant dans son identité professionnelle et personnelle .

En effet, les comportements violents et les agressions verbales peuvent générer, autour d'une atteinte narcissique, une charge anxieuse importante, l'exacerbation de tensions relationnelles, et un certain nombre de conséquences et risques préjudiciables à l'équilibre des personnes (soignants et soignés) et à celui de l'organisation même du service .

La « charge psychique » absorbée par les intervenants soignants (au sens du concept de C.DEJOURS dans le cadre de la psychopathologie du travail) peut alors évoluer vers l'éclosion de ressentis négatifs tels que sentiment d'échec, de culpabilité , un vécu d'impuissance , venant à leur tour alimenter des mouvements dépressifs /agressifs ou un désinvestissement progressif des objectifs et des mandats professionnels .

Cette formation propose à partir d'une analyse collective et approfondie des situations de violence vécues ou potentielles , d'articuler des axes de travail issus des données théoriques des sciences humaines et sociales , à la réflexion sur la pratique exercée par chacun .

Des pistes d'élaboration de plans d'action viseront une prévention active des situations de violence et une meilleure gestion et maîtrise de leurs effets perturbants lorsqu'ils ne peuvent être évités.

Nous espérons ainsi favoriser une mobilisation des compétences de chacun, améliorer l'adaptation du soignant à son environnement professionnel et asseoir le confort relationnel dans le souci de la qualité du soin, du respect et de la sécurité des personnes .

• Objectifs généraux

-Comprendre le phénomène de la violence dans les services hospitaliers.

-S'interroger sur les modalités de l'accueil des patients et de leurs familles aux urgences et sur les relations dans les services hospitaliers.

-Repérer, désamorcer , prévenir, contenir l'émergence de la violence par l'utilisation de différentes techniques verbales et non verbales autour de l'écoute et du sens du passage à l'acte.

-Analyser les situations : facteurs réactionnels, inter-relationnels et personnalités pathologiques.

-Aider les personnes présentant un état de choc consécutif à une atteinte à leur intégrité.

-Elaborer collectivement des plans d'action et des propositions de protocoles.

-Evoquer les mesures administratives dans les situations médico-légales et les conduites à tenir.

-Identifier et réguler ses émotions pour mieux gérer son propre stress et se protéger de la violence.

Méthodes pédagogiques

- apports théoriques

- travail interactif de groupe autour des expériences et vécus des participants

- vignettes cliniques
- jeux de rôle et exercices de mises en situation :leur analyse
- l'approche psycho-corporelle : exercices de relaxation ,détente respiratoire et musculaire ;les techniques de visualisation et de sophrologie
- élaboration de protocoles et de grilles de travail
- supports vidéo et documents écrits : fiches de travail et articles photocopiés parus sur le thème traité
- bibliographie détaillée

- Intervenante

Martine IRACANE-BLANCO - Psychologue clinicienne depuis 1979– formatrice

- **Diplômes, compétences**

DESS de psycho pathologie clinique

Certificats de victimologie clinique, de sophrologie, de « débriefing » psychologique individuel et de groupe ; formation à la thérapie EMDR (états de stress post traumatique),

- **Expériences professionnelles :**

Consultation intra et extra hospitalière en psychiatrie générale (C.M.P.)

Accueil en urgence de sujets atteints de syndromes psychotraumatiques

Interventions « in situ » en entreprise dans des situation de stress aigu : « defusing » et « debriefing »

Formatrice auprès d'équipes soignantes, de médecins du travail, d'équipes médico-éducatives, d'équipes urgentistes sur la relation d'aide soignant-soigné, la violence, l'agressivité, le stress professionnel et la gestion du stress,

• **Modalités**

Durée : 4 jours (2+2 jours)

Lieu :

BREST ou RENNES ou ailleurs en Bretagne

CONTENU

Il s'organisera autour de 4 axes principaux :

- Les fondements de l'agressivité et de la violence
- Les analyses de situation et leur régulation
- La gestion et la prévention de la violence
- La gestion du stress du soignant

Chaque notion sera référée à une situation vécue, ou à une vignette clinique proposée par la formatrice et /ou donnera lieu à un approfondissement théorique si nécessaire.

1. Les fondements de l'agressivité et de la violence

- l'éthologie animale et humaine :
- l'approche ethnologique ,sociologique et psycho-sociologique
- l'approche crimino-victimologique
- l'approche psycho-pathologique

2. L'analyse de situations

- Quels facteurs déclenchant ou activateurs de la violence dans l'organisation de l'accueil hospitalier ou au contraire quels éléments de sédation relationnelle ou organisationnelle peuvent être invoqués ou repérés ?

3. la gestion et la prévention de la violence

4. la gestion du stress du soignant

- Un ensemble de techniques et de mises en situations seront centrées sur le corps, principal vecteur de la communication et de la rencontre avec l'autre.