

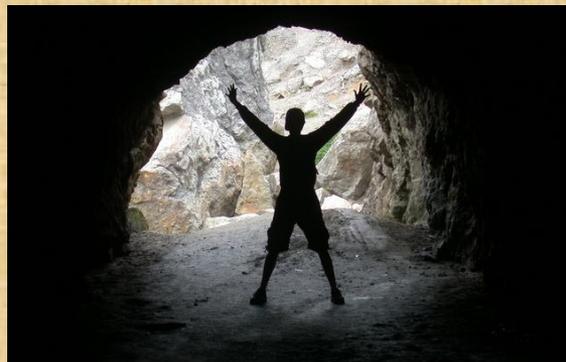
Option

Une alternative
à la violence
conjugale et familiale

Option, une alternative à la violence conjugale et familiale

présente

La violence des usagers
Comprendre, prévenir et agir



L'état de la situation

Quelques statistiques

Relation et vécu au travail en France (SUMER 2010):

(salariés secteur public)

23,5 % avoir été victime d'au moins une agression verbale

14,5 % avoir été victime de plus d'une agression verbale

3,6 % avoir été victime d'au moins une agression physique ou sexuelle

14 % avoir été victime d'une agression verbale de la part de collègues ou de supérieurs.

6,1 % avoir été victime de plus d'une agression de la part de collègues ou supérieurs

Quelques statistiques

Relation et vécu au travail en France (SUMER 2010) :

(l'ensemble des salariés selon le genre)

(H) 12,9 % et (F) 17,8 % avoir été victime d'au moins une agression verbale

(H) 7,9 % et (F) 9,9 % avoir été victime de plus d'une agression verbale

(H) 1,6 % et (F) 1,7 % avoir été victime d'au moins une agression physique ou sexuelle

(H) 10,2 % et (F) 11,7 % avoir été victime d'une agression verbale de la part de collègues ou de supérieurs.

(H) 4,6 % et 5,2 % avoir été victime de plus d'une agression de la part de collègues ou supérieurs

Quelques statistiques

*Relation et vécu au travail en France (SUMER 2010) :
(Fonction publique hospitalière)*

29,3 % avoir été victime d'au moins une agression verbale

18,0 % avoir été victime de plus d'une agression verbale

6,4 % avoir été victime d'au moins une agression physique ou sexuelle

18,3 % avoir été victime d'une agression verbale de la part de collègues ou de supérieurs.

9,6 % avoir été victime de plus d'une agression de la part de collègues ou supérieurs

Quelques statistiques

*Éléments recueillis sur 3433 incidents de violence
déclarés en milieu hospitalier (2008)**

Les structures les plus touchées sont :

1. Les services de psychiatrie (53 %)
2. Les services des urgences (14 %)
3. Les services de médecine générale (8 %)

Les types d'agressions sont :

1. Atteinte à la personne (89 %)
2. Atteinte aux biens (11 %)

** Observatoire national des Violences en milieu Hospitalier*

Quelques statistiques

*Éléments recueillis sur 3433 incidents violence déclarés en milieu hospitalier (2008)**

Les victimes sont :

Le personnel (82 %)

Le patient (11 %)

Autre (5 %)

Les auteurs sont :

Le patient (75 %)

L'accompagnant (7 %)

Le personnel (7 %)

* *Observatoire national des Violences en milieu Hospitalier*

Quelques statistiques

*Éléments recueillis sur 3433 incidents violence déclarés en milieu hospitalier (2008)**

Les suites des incidents de violence :

Absence de suite (83 %)

Plainte (13 %)

Main courante (3 %)

** Observatoire national des Violences en milieu Hospitalier*

Definition de la violence

La violence

Au sens le plus immédiat, la violence renvoie à une gamme de comportements et d'actions physiques. Elle consiste dans l'emploi de la force contre quelqu'un avec les dommages physiques que cela entraîne. Cette force prend sa qualification de violence en fonction de normes définies. Ces normes, ou en tout cas certaines d'entre elles varient historiquement et culturellement.

Frappat 2000

Des situations où des personnes sont maltraitées ou agressées dans des circonstances liées à leur travail, qui mettent explicitement ou implicitement à l'épreuve leur sécurité, leur bien-être ou leur santé.

Wynne et coll., 1997

La violence

Une conduite est violente lorsqu'elle met à exécution une intention de destruction ou d'altération de l'objet ou de la personne désignée pour cible. Il y a donc intention, mais pas seulement intention. Il y a aussi mis en acte.

Violence réactionnelle

Violence actionnelle Déjours 1999

L'enchaînement, sur une assez longue période, de propos et d'agissements hostiles exprimés ou manifestés par une ou plusieurs personnes envers une autre ou des agissements qui pris isolément pourrait sembler anodins, mais dont la répétition constante a des effets pernicieux

Toute action (geste, parole, comportement, attitude, etc.) dont l'intentionnalité est malveillante (dominer, quelqu'un, s'en débarrasser, etc.) et porte atteinte, par sa répétition ou sa gravité, à la dignité ou à l'intégrité psychique d'une personne.

Hirigoyen, 1998

Harcèlement psychologique

Une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et qui entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail néfaste.

Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique si elle porte une telle atteinte et produit un effet nocif continu pour le salarié.

Harcèlement sexuel

Il s'agit d'une conduite à connotation sexuelle se manifestant notamment par des paroles, des gestes, des actes non désirés provenant d'une personne qui sait ou devrait raisonnablement savoir qu'une telle conduite est importune ou humiliante.

Les types de violence

La violence manifeste dont l'existence ou la nature est évidente. Cette violence est soudaine et imprévisible, peut laisser des conséquences sérieuses.

La violence insidieuse dont l'apparence bénigne masque au début la gravité réelle. Répétitive et multiforme, peut atteindre le sentiment de compétence.

La violence pernicieuse résultant de la fatigue de compassion peut apparaître soudainement, un phénomène de saturation s'installe.

Ce qui n'est pas de la violence en milieu de travail

Conflit :

- N'implique pas de relation d'emprise
- Agressivité manifeste réciproque
- Peut résulter en une plainte

Désaccord :

- Refuser d'accepter intégralement le point de vue de l'autre
- Peut entraîner une négociation ou le statuquo

Les gestes ou comportements qui sont de l'ordre de l'incivilité ne sont pas toujours une agression ou de la violence.

Continuum de la violence

- Meurtre/Suicide : collègue qui se suicide au travail*
- Tentative de meurtre/suicide : agression à l'arme blanche*
- Menace de suicide/mort : l'usager qui tente de prendre le contrôle de la relation en menaçant de se suicider*
- Violence sexuelle : commentaires/gestes sexuels*
- Violence physique : coups, bousculade*
- Violence verbale : insultes, menaces directes/indirectes*
- Violence psychologique : commentaires injurieux/blessants*
- Violence objets : l'usager qui brise un objet dans le bureau de l'intervenant*
- Violence économique : se faire voler, vandaliser*

La sous déclaration des agressions*

Les causes

La banalisation de la violence

La résignation et la tolérance

La sous-estimation de l'impact de la violence verbale et
psychologique

**Erickson, J., Williams-Evans, S., Attitudes of emergency Nurses regarding patients assaults. 2000, 26. 210-215*

Sentiment d'insécurité au travail

*Kane Paquin Fontaine DSP 2002

Sentiment d'insécurité : « réaction émotionnelle de crainte ou d'anxiété face au crime ou aux symboles du crime » « mais aussi comme étant une perception ou une attitude face à un danger » Ferraro-Lagrange 1987, Sacco 1993

C'est l'anticipation d'une situation d'agression et des conséquences néfastes pour la personne qui provoquerait le sentiment d'insécurité. Warr et Stafford 1983

70 % des personnes interrogées ont mentionné avoir été victimes d'agression ou de harcèlement dans le cadre de leur travail (deux ans précédant la recherche)

Sentiment d'insécurité au travail

*Éléments qui peuvent influencer le sentiment
d'insécurité au travail*

Le mode de gestion

Les réactions des supérieurs hiérarchiques

La gestion des situations antérieures de violence

Le respect intégral des règles et des protocoles

Les émotions ressenties lors d'une agression*

- *Peur*
- *Colère*
- *Déception*
- *Culpabilité*
- *Frustration*
- *Impuissance*

Les réactions face à l'agression*

- *Figer*
- *Foncer*
- *Fuir*
- *Feindre*

La surexposition à la violence des usagers

Sur l'employé

Perception négative de l'état de santé

Détresse psychologique élevée

Symptômes dépressifs

Consommation de psychotropes

Troubles musculo-squelettiques

Accidents du travail-absentéismes (courte/longue durée)

Sur l'équipe de travail

Diminution de la cohésion d'équipe

Banalisation des incidents de violence

Valorisation d'un « cynisme viril » dans les relations usager-intervenant

Augmentation du taux d'absentéisme

La surexposition à la violence des usagers

Sur l'équipe de direction

Banalisation de la problématique de la violence

Identifier certains intervenants comme problématiques
(personnalisation)

Confusion dans les messages et les politiques
institutionnelles

Sur les usagers

Peur (contexte non sécuritaire)

Recours à la colère pour régler les conflits

Sentiment d'injustice et d'avoir à se faire justice soi-même

De qui est-il question?

Typologie des acteurs, agresseurs et cibles

Jauvin et al., 2011

Les Agresseurs:

Contrôleur

Porte-parole

Blessé

Les Cibles:

Provocateur

Non-conformiste

Fragile

Potentiel de dangerosité*

◆ *Individus en perte de contrôle*

- *Difficulté émotionnelle*
 - Injustice
 - Stresseurs aigus
 - Accumulation

◆ *Individus en prise de contrôle*

- *Mise en place d'un abus de pouvoir*
 - Gestes délinquants
 - Manipulateurs
 - Obtenir des gains

Qui est à risque d'être victime

Les individus ayant un niveau élevé de *demande psychologique*

Les individus qui vivent un *sentiment d'injustice*

Les individus qui ont déjà vécu une *violence des usagers*

Les individus ayant peu *d'autonomie décisionnelle*

Les individus qui travaillent dans le domaine de la *demande d'aide*

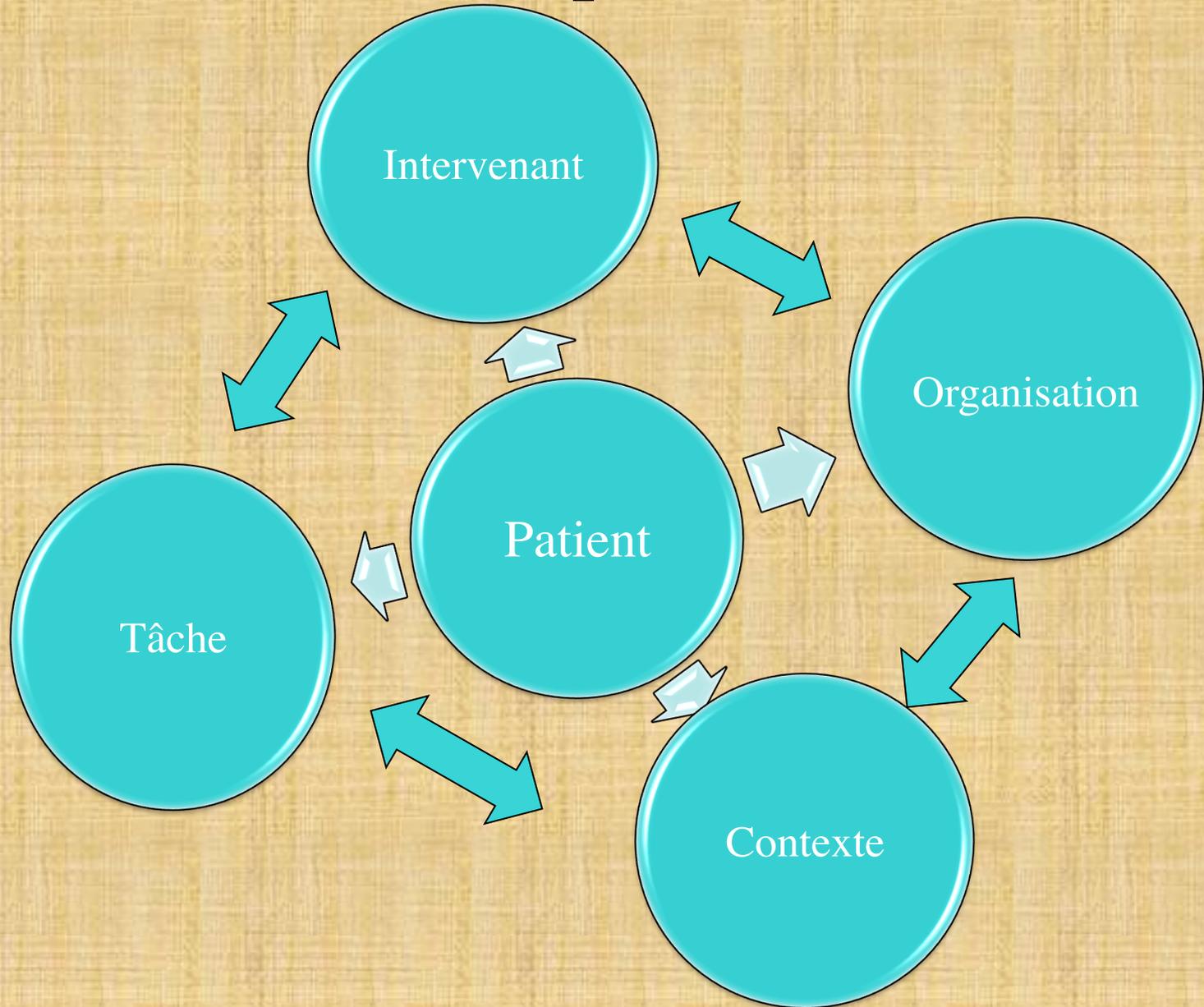
Les individus qui oeuvrent dans le cadre de *travail à domicile*

Les individus qui travaillent dans une organisation qui vit *des changements importants*

Les femmes davantage victimes *de violences sexuelles*

Les hommes davantage victimes *de violences physiques graves*

Facteurs... de risque/d'aide* ASSTAS 2013



Facteurs environnementaux/sociaux

Exposition à des demandes de subsistance, de statut légal, souffrances physiques, monétaire...

La pauvreté, le chômage

L'alcoolisation-intoxication

Lourdeur de la clientèle

Manque de personnel

Baisse au niveau des mesures de sécurité

Jour/soir/week-end

Conditions de travail

Locaux surpeuplés, bruyants

L'imprécision des rôles et responsabilités

Mauvaise répartition de la charge de travail

L'insécurité professionnelle

Précarité de l'emploi

Isolement au travail, individualisme

Travail solitaire

Dynamique de l'établissement et sous-système

*Processus de rigidification du consensus implicite**

Tous les acteurs participent à sa construction

La minimisation de l'incident de violence
(incidents antérieurs)

La personnalisation

La valorisation de la prise de risque (virilisation
du travail)

Induction que la violence fait partie du travail

Le style de gestion

L'excès de procédures bureaucratiques

La culture organisationnelle dépersonnalisée

L'organisation du travail₁

Le mode de gestion

Les réactions des supérieurs hiérarchiques

La gestion des situations à risque antérieures

Mettre l'accent sur le respect intégral des règles et des protocoles

1 Kane, Paquin, Fontaine

Dynamique d'équipe et sous-système

Exclusion d'un(e) collègue qui dénonce la violence

Banalisation de la violence (souffrance de la clientèle)

Invalidation personnelle/professionnelle d'être victime

La valorisation de la prise de risque (virilisation du travail)

Facteurs personnels (Intervenants)

L'histoire professionnelle

Passé d'agression

Absence de soutien

Climat de travail tendu

La formation

La qualification

Peu d'expérience

La peur...

de soi

de la réaction des autres

d'être à nouveau agressé

de perdre son emploi

Facteurs personnels (Patient)

L'histoire personnelle

Appartient à une sous culture qui justifie la violence

Désire contrôler l'autre, la situation

Individu qui ne fonctionne pas dans les autres zones de vie

Historique d'hospitalisation

Pertes

Lever le secret

Consensus implicite...rigide

Tous les acteurs participent à sa construction par :

1. Dénier de la violence
2. Banalisation de la violence
3. Minimisation des incidents antérieurs
4. Culpabilisation de l'intervenant
5. Exclusion de l'intervenant
6. Virilisation du travail (valoriser la prise de risque)
7. Isolement par l'intervenant lui-même (être victime de violence est un échec professionnel)
8. Harcèlement de l'intervenant par l'organisation
9. Externalisation de la situation de violence

Facteurs institutionnels favorisant le risque de violence

L'usager roi

Déni/minimisation de la violence

*Organisation du travail axée sur l'isolement et
l'individuation*

Manque d'encadrement

*Absence de consensus sur la responsabilisation de
l'agir violent*

Conflit et ambiguïté des rôles dans l'organisation

L' exclusion

La revendication suite à des événements, de procéder à des changements, pourrait contribuer à désigner certains individus (intervenants/usagers) comme « *fauteurs de trouble* ».

Le recours au « *patient désigné* » permet de ne pas divers éléments reliés au contexte de travail.

Rupture du consensus implicite

La survenue d'un incident critique majeur

Des changements organisationnels (fusion-réorganisation)

L'arrivée de nouveaux employés qui dénoncent le contrat implicite

Une augmentation importante d'employés en congé de maladie de longue durée

Etc.

Actions individuelles

Repérer les éléments annonciateurs d'un passage à l'acte

Présence d'alcool

Présence d'instabilité émotionnelle (personnel, familial, et social), vulnérabilité

Présence d'objets dangereux

Besoins primaires (nourriture, protection) qui ne sont pas suffisamment assurés

Etc.

Comment se protéger de la violence implicite ou insidieuse:

- *Identifier la violence*
- *Identifier notre peur et éviter de la nier*
- *Mettre des mots sur le non verbal de notre interlocuteur et vérifier auprès de lui s'il s'agit vraiment de ce qu'il voulait nous signifier*
- *Délimiter nos frontières et mettre nos limites de façon respectueuse*

La peur comme signal d'alarme

Si la peur vous envahit, examinez les éléments suivants :*

- La colère ou l'hostilité est-elle dirigée contre moi, contre l'établissement?
- Suis-je en danger? Si vous pensez l'être, quittez les lieux...
- Écoutez la personne, identifiez l'émotion de l'autre, mais non son expression lorsqu'elle est inadéquate
- Regardez la personne dans les yeux
- Restez calme, parlez doucement, lentement et clairement
- Ne vous laissez pas entraîner dans une argumentation
- Ne vous retranchez pas derrière une hiérarchie
- Il faut essayer de trouver une solution concrète
- Ne sous-estimez jamais une menace?

Faire face à un usager violent

L'intervenant est la première personne responsable d'assurer sa sécurité

Toujours prendre son temps

S'autoriser en tout temps à quitter, interrompre; suspendre... une intervention, une interaction

Identifier les séquences d'escalade symétrique afin d'éviter une montée de tension potentiellement explosive

Pratiquer la position basse

Regarder la séquence de construction d'un épisode de violence : temps, lieu et contenu

Actions organisationnelles

Les solutions organisationnelles

Mettre en place une politique qui reconnaît l'existence de la violence au travail (la violence des usagers)

Définir ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas

Initier des pratiques innovatrices dans l'institution

Encourager la participation de tous les paliers de l'organisation

Mettre la problématique de violence au travail comme étant une priorité

PRÉVENTION PRIMAIRE*

Vise à empêcher l'apparition de situations de violence

Implique une modification de l'environnement de travail, des processus administratifs

Environnement :

- Diminuer les sources de stress et la pression au travail
- Améliorer la communication
- Favoriser la reconnaissance au travail

Processus administratifs :

- Se doter d'une politique de prévention de la violence
- Instaurer et appliquer une politique de traitement des plaintes
- Élaborer un code d'éthique dans l'établissement

Éthique et obligations des acteurs organisationnels

Mettre en priorité la problématique de la violence au travail

Mettre en place une politique qui reconnaît l'existence de la violence au travail incluant la violence des usagers

Définir ce qui est acceptable et ce qui ne l'est pas

Initier des pratiques innovatrices dans l'institution

Encourager la participation de tous les paliers de l'organisation ... de l'intervenant à la direction

PRÉVENTION SECONDAIRE*

Vise à diminuer les conséquences sur les individus.

Aider à reconnaître les situations difficiles et les gérer.

Outils à l'individu à faire face à la violence.

- Diffusion d'informations sur la violence au travail
- Formation des employés
- Développer des habiletés des gestionnaires/intervenants à gérer les situations difficiles
- Formations sur la résolution de conflits, la gestion des situations de crise, etc.

* Institut de recherche Robert Sauvé irsst 2013

PRÉVENTION TERTIAIRE*

Vise à réparer les impacts de la violence.

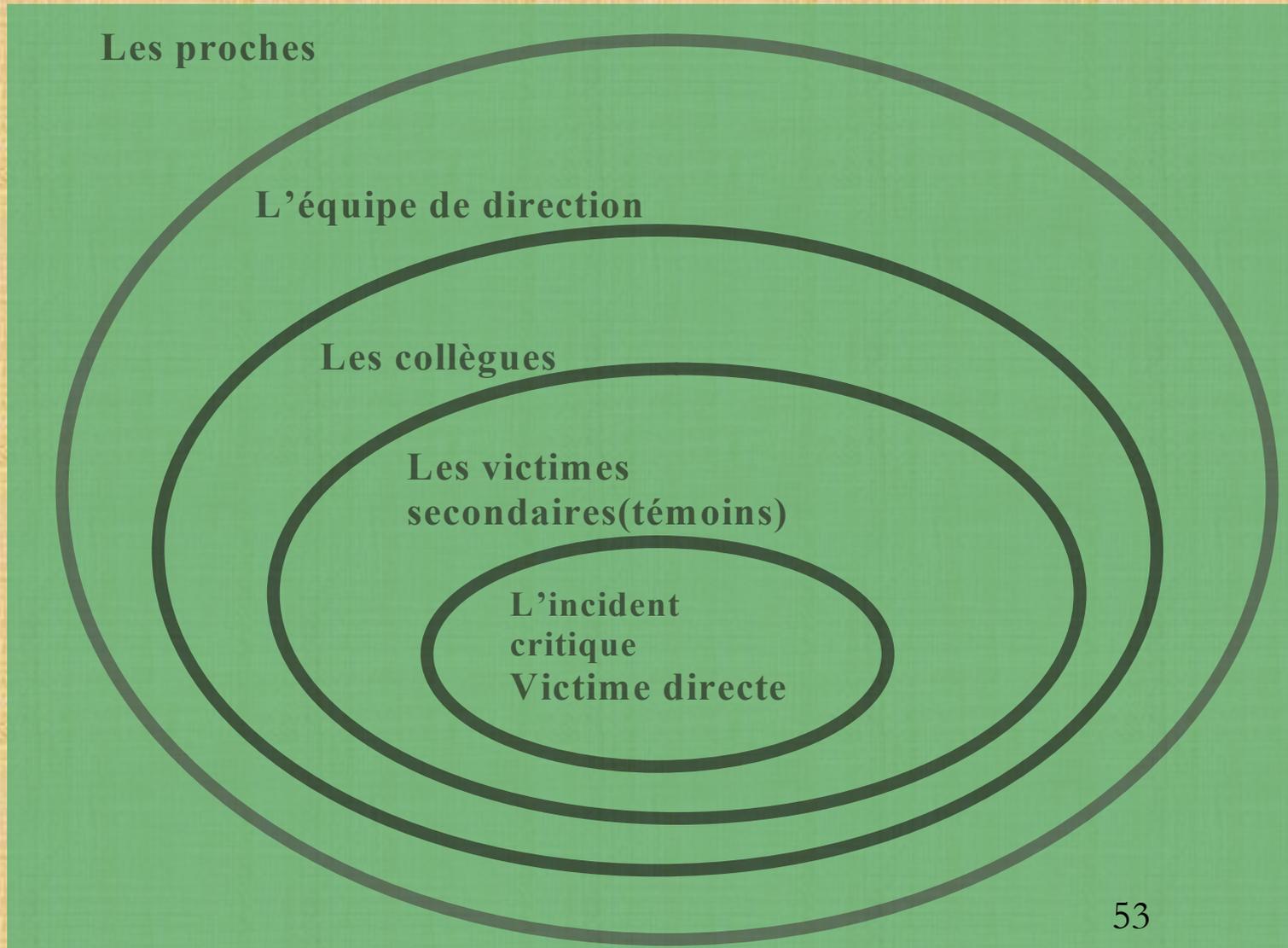
Consiste à offrir du soutien et aide aux individus concernés.

Évite qu'une situation se dégrade, mais aussi réapparaisse.

- Apporter du soutien et aide aux personnes qui vivent des situations difficiles
- Offrir de l'aide psychologique via le service d'aide aux employés
- Mettre en place un programme de retour au travail
- Sanctionner au besoin, les personnes mises en cause.

* Institut de recherche Robert Sauvé irsst 2013

Gérer de l'onde de choc



Gestion de l'onde de choc

Intervention immédiate vers...

L'auteur

La victime

L'ensemble du personnel

L'ensemble des usagers concernés

Éventuellement, envers les familles de certains intervenants

Pratique de gestion de l'onde de choc

Équipe d'intervention

Règles d'intervention suite à un « code blanc »
agresseur

Règles d'intervention suite à un «code blanc»
victime

Gestion de l'onde de choc

Désamorçage

Stratégies de désamorçage

Les incidents Critiques

Processus de contamination

Sur l'équipe de travail et l'institution

Sur la famille et l'individu

La victimisation et ses effets

« Toute victime retourne la situation contre elle si, dès le début, les choses ne sont pas reconnues par une personne compétente et neutre »

Interrogation sur la compétence professionnelle

Dévalorisation

Culpabilité

Repli sur soi

Abandon par le collectif ou la Direction

Dépression/Maladie

État de stress post-traumatique

Historique

Critères diagnostiques :

- Exposition à un ou des événements traumatiques*
- L'événement est revécu psychiquement à répétition*
- Évitement des stimulus associés au traumatisme*
- Présence de symptômes associés à une activation neurovégétative*
- *Compréhension clinique :*
 - Type 1 : Événement traumatique majeur*
 - Type 2 : Type cumulatif*

État de stress post-traumatique

Trois types de symptômes

-Intrusion

-Évitement

-Activation neurovégétative

Caractéristiques de l'intervention :

-Type 1: Réappropriation émotionnelle

-Type 2: Aider la personne à se protéger

Facteurs aggravants₁

Facteurs précipitants

Facteur de stress
Traumatismes antérieurs
Conception de la vie
Traits de personnalité
Sexe et âge

Facteurs déclencheurs: Événement

Caractéristiques
Émotions
Réactions dissociatives
Ressemblance
Similitudes personnelles

Facteurs de maintien

Soutien de l'entourage
Poursuites légales
Jugement social
Séquelles physiques
Impacts sur les relations
Gains secondaires

Les règles à l'intérieur de l'équipe,

Le soutien organisationnel

Le soutien socio émotionnel

Le soutien instrumental

Le soutien structurel

Processus de traumatisation vicariante

Confronter au niveau de ses propres valeurs

Rechercher de moyens afin de dissiper ses peurs

Exacerber le sentiment d'impuissance

Remettre en question son sentiment de compétence

Syndrome de stress post-traumatique

Syndrome de stress post-traumatique secondaire (fatigue de compassion)

La fatigue de compassion

C'est par leur capacité de s'identifier au vécu intérieur de la personne violente et violentée que les intervenants construisent la relation d'aide

Le prix à payer est d'absorber soi-même le traumatisme

Les signes de la fatigue de compassion :

*Sentiment d'urgence se **double d'une incapacité à prendre du répit** (se sentir constamment sollicité)*

*L'impression d'être imprégné même physiquement (par les histoires entendues) **la visualisation des situations concrètes***

*Un manque de perspective, **se sentir attaqué de toutes parts** dans les périodes où le stress est le plus intense*

Prévenir la fatigue de compassion

Avoir un lieu où il est possible d'échanger, de ventiler (réunion d'équipe)

Création d'un réseau d'entraide primaire

Faire le deuil de la toute-puissance

Équilibre dans la charge de cas (moins lourds)

Avoir un lieu de supervision

Participer à des formations

Avoir d'autres intérêts, passions

Facteurs de protection Personnels/Organisationnels

Une bonne capacité à reconnaître et nommer la violence

Capacité de différencier la fonction de la personne

Avoir une bonne estime de soi

Avoir un réseau primaire d'entraide

Avoir accès à des moments formels de régulation

Avoir accès à du soutien et de la reconnaissance

*Avoir (adhérer à) un code d'établissement régissant les
comportements violents*

*Travailler dans des conditions organisationnelles et
matérielles stables*

Conception et rédaction

Équipe de formation:

Clément Guèvremont

François Lepage

André Pronovost

Patricia Connolly

Mise en page et animation

François Lepage

Clément Guèvremont

Commentaires...
Questions...