

Prévenir et faire face à la violence

Réseaux Santé Addictions Gironde
Soirée-formation du 24 septembre 2009



ANDRACOM

Andragogie : art ou science d'enseigner aux adultes

benedicte_danzon@yahoo.fr

1

Comprendre



ANDRACOM

Andragogie : art ou science d'enseigner aux adultes

benedicte_danzon@yahoo.fr

Distinguer violence et conflit

Violence : Tout comportement faisant emploi de la force. Faire violence : contraindre, forcer. Forme extrême d'agression, qui constitue une tentative délibérée pour provoquer chez autrui une blessure physique ou psychologique sérieuse. Se manifeste dès qu'il y a rupture d'un procès.

Du latin *violentia*, « abus de la force ».

Conflit : Choc, lutte, rivalité, combat qui oppose deux ou plusieurs parties défendant leurs intérêts, exigences ou idées.

Du latin *confligere*, « le fait de lutter ensemble ».



Définir la violence

« Il y a violence quand, dans une situation d'interaction, un ou plusieurs acteurs agissent de manière directe ou indirecte, massée ou distribuée, en portant atteinte à un ou plusieurs autres, à des degrés variables, soit dans leur intégrité physique, soit dans leur intégrité morale, soit dans leurs possessions, soit dans leurs participations symboliques et culturelles. »

Yves MICHAUD, *Violence et Politique*, Gallimard, 1978, p.20.

Cette définition est intéressante car :

- elle tient compte du **côté interactionnel** de la situation de violence et du **caractère éventuellement complexe ou dilué** des sujets en cause (ex violences institutionnelles),
- elle inclut **tout type de violence**,
- elle privilégie le point de vue de la victime, ne faisant pas reposer la définition sur le côté volontaire ou pas, de la nocivité de l'acte, elle **délaisse l'intentionnalité**. Ce qui importe c'est que cette action fasse violence chez la victime.



Les différentes formes de violence

- Violences interpersonnelles : conjugales, domestiques, par inconnu
- Violences organisées : toute violence non domestique accomplie par un groupe d'au moins 2 personnes
- Violences institutionnelles : relation hiérarchique (p.ex. soignant sur patient) ou toute relation dans contexte professionnel (p.ex. patient sur soignant ou élève sur enseignant)



Les différents types de violence

- Physiques.
- Psychologiques : insultes, humiliations, menaces, chantage affectif, brimades répétées, etc.
- Sexuelles.
- Négligence : absence de soins, abandon.
- Privation de liberté.
- Économiques : non contribution aux dépenses du ménage, exploitation financière, etc.
- Autres violences : bris d'objets, dégradations, profanation, etc.



Liens entre SPA et violence

- Lien systémique :

violence liée au trafic de drogue

- Lien économique-compulsif :

violence à la recherche de drogue

- Lien psychopharmacologique :

violence liée à la consommation

- Lien psychanalytique :

Violence liée à l'amplification d'une pulsion jusque là contenue (le produit n'est plus une cause mais un moyen, cf pouvoir de l'auto-suggestion liée à l'alcool)



La consommation de SPA peut-elle entraîner l'apparition d'un comportement violent ?

Répartition des 11,1 millions de victimes de violences selon le type d'agression et estimations des prévalences de consommation de substances psychoactives chez les auteurs d'infractions violentes d'après leurs victimes (d'après Greenfeld, 1998, L.A. *Alcohol and crime : An analysis of national data on the prevalence of alcohol, involvement on crime.*)

	Agressions aggravées	Vols avec violence	Violences sexuelles
Alcool	21%	10%	30%
Drogues	6%	9%	4%
Alcool + drogues	7%	5%	4%
Aucun produit	42%	59%	24%
Sans information	23%	16%	34%



La consommation de SPA peut-elle entraîner l'apparition d'un comportement violent ? (suite)

Prévalence des consommations de l'agresseur selon ses liens avec la victime d'après les 7,7 millions de victimes qui sont sûres de leurs déclarations (d'après Greenfeld, 1998)

Nature des liens	Toutes victimes	Partenaires intimes	Entourage familial	Amis ou relations	Inconnu
Alcool	28 %	55 %	38 %	28 %	24 %
Alcool + autres SPA	9 %	12 %	12 %	10 %	7 %
Autres SPA	7 %	9 %	14 %	9 %	6 %
Aucun de ces produits	58 %	25 %	36 %	52 %	63 %



Mécanismes du passage à l'acte

Alcool :

- désinhibition,
- perte du contrôle émotionnel,
- troubles du jugement (surestimation de ses capacités)

Processus pathologiques induits par la consommation de SPA :

- delirium (intoxication aiguë) : violence réactionnelle à des manifestations hallucinatoires et délirantes
- sevrage : violence liée à la recherche de drogue
- syndrome confusionnel : troubles du comportement non-dirigés



Violence selon les différentes SPA

Alcool : Ivresse, Délirium Tremens (hallucinations +++, Sd confusionnel), fréquence des gestes auto-agressifs.

Opiacés : Sevrage (recherche de produits)

Benzodiazépines : sevrage (confusion, épilepsie), réaction paradoxale, soumission chimique.

Psychostimulants (cocaïne) : « pharmacopsychose » (délire paranoïde/mégalomane).

Psychodysléptiques dont cannabis : raptus anxieux (bad trip)
« pharmacopsychose » (délire paranoïde/mégalomane).



2

Prévenir



ANDRACOM

Andragogie : art ou science d'enseigner aux adultes

benedicte_danzon@yahoo.fr

Facteurs prédictifs de dangerosité

Age jeune

Sexe masculin

ATCD de violence

Consommation drogue et/ou alcool

Troubles psychiatriques



Les 9 facteurs déclencheurs de réactions agressives

- L'espace vital (la bulle, l'intimité, le territoire)
- Le mode de communication (ton, façon de parler)
- L'estime de soi (respect, absence de jugement)
- La sécurité (réelle ou imaginée)
- L'autonomie (liberté de choix, ≠ infantilisation)
- Le rythme (attention à la pression du temps)
- L'identité (personne unique nommée et reconnue, ≠ n° de dossier)
- Le confort (physique et/ou psychologique)
- La compréhension (être informé, se sentir écouté)



L'addiction: une violence double

« On dit d'un fleuve qu'il est violent parce qu'il emporte tout sur son passage, mais nul ne taxe de violence les rives qui l'enserrent. »

Berthold Brecht.

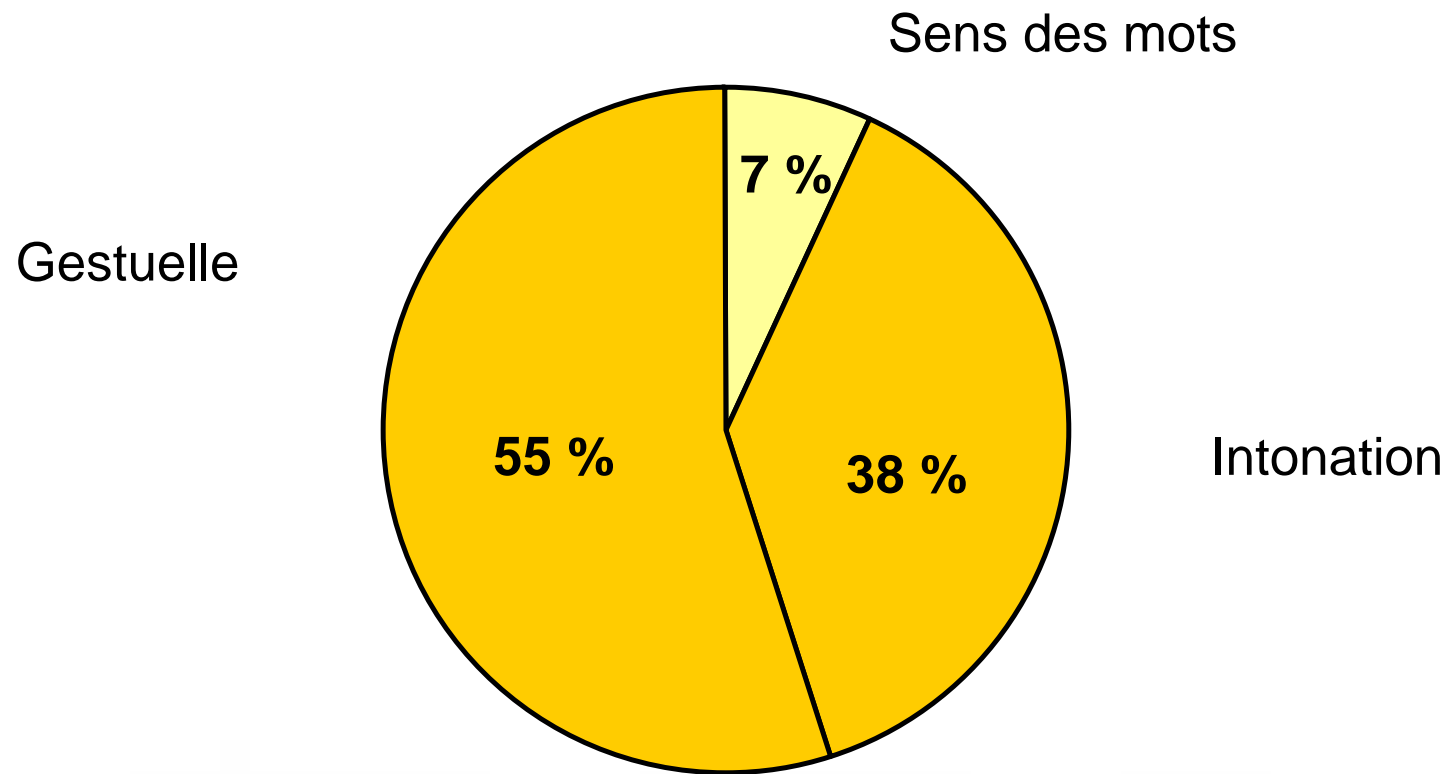
Les patients sont confrontés à une double pression :

- l'une interne liée à l'état de manque,
- l'autre externe liée aux attentes et interdictions de l'entourage.



On ne peut pas ne pas communiquer !

Composantes de la communication



La communication non-verbale

- équivoque,
- non-consciente et non-volontaire,
- donc souvent non-maîtrisée.



Elle doit donc venir ponctuer, soutenir et renforcer la communication verbale.



Ce qui peut venir biaiser l'interaction

Biais d'internalité ou erreur d'attribution fondamentale : tendance à imputer à autrui les causes de ce qui se produit, à privilégier les explications causales internes, liées à l'individu (traits de caractère, personnalité, intention, efforts...) par rapport aux explications causales externes (contexte, environnement, hasard...).

Catégorisation sociale : processus par lequel on perçoit les personnes comme appartenant à des groupes ou à des catégories plutôt qu'en tant qu'individus. (stéréotypes, discrimination).

Effet Pygmalion ou prédiction créatrice : tendance à créer, involontairement et inconsciemment (par nos actions, notre mode de communication...), les conditions pour que nos attentes se réalisent.

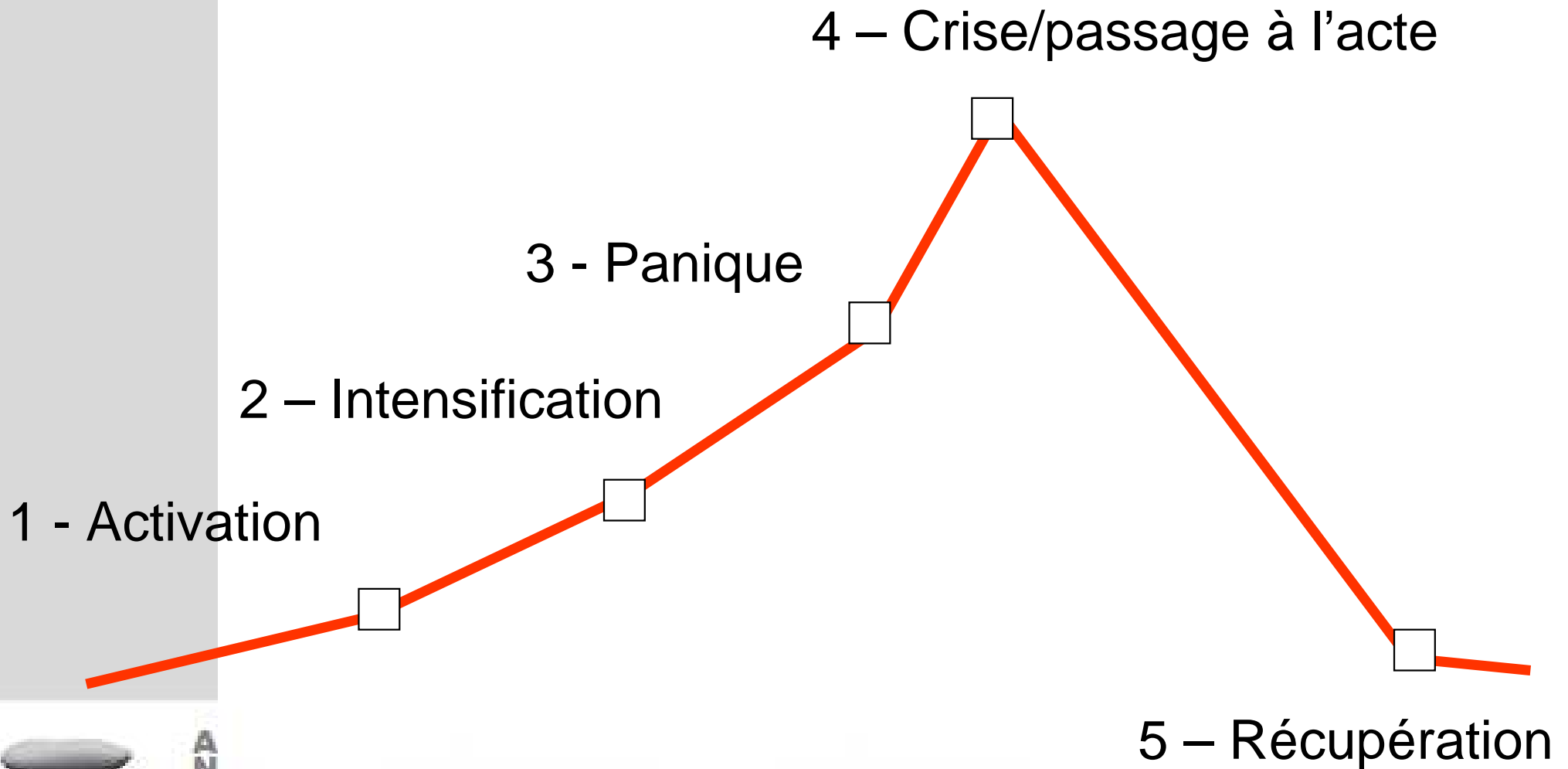


3

Faire face



Les 5 stades d'un comportement agressif



ANDRACOM

Les signes précurseurs

Niveau 1 : activation

- Augmentation de la TA
- Accélération de la respiration
- Déplacement
- Agitation
- Redondance des demandes
- Mutisme
- Signes d'anxiété, de tristesse, de peur
- Humeur labile

À ce niveau, la personne est capable de parler de sa souffrance. Il est possible de dialoguer, de la calmer.

Niveau 2 : intensification

- Difficulté à collaborer au processus d'aide
- Respiration bruyante
- Tension corporelle
- Évitement du regard
- Silence
- Affects inappropriés
- Attention sélective

Altération de la communication verbale.

Niveau 3 : panique

La personne se sent prise au piège. Elle voit les solutions à ses difficultés disparaître.
Mécanismes de défense.

- Sensation d'étouffement
- Difficultés à se mouvoir
- Agitation
- Perte du contrôle de soi
- Respiration très rapide

Risque de violence lié à un état de panique.



Les phases du comportement agressif (suite)

Niveau 4 : passage à l'acte

La personne est incapable de faire des choix.
Elle perçoit tout ce qui l'entoure comme une menace. Perte totale du contrôle.

Niveau 5 : récupération

La personne est soulagée, mais culpabilisée.
Perturbation du concept de soi lié à un comportement destructeur.



Facteurs d'évaluation d'une situation potentiellement violente : la personne

Comportement

Antécédents de violence? Changement rapide de comportement ? Activité motrice exagérée?

Interaction personnelle

Ton de sa voix? Contenu de son discours? Présente t-elle des menaces (actives ou passives)? Provoque t-elle des interactions ou ne fait-elle que répondre aux questions? Planifie t-elle des actions bien développées? Projette-t-elle de les mettre en application?

Apparence

Quel est son langage corporel (posture, poings serrés, expression faciale, niveau de tension, modification)? Garde t-elle ses distances?

État de conscience

Est-elle alerte? Comment qualifier son état d'excitation? Comment qualifier son degré de confusion?

Attitude

Manifeste-t-elle de l'impatience, de la mesquinerie, de la suspicion, de la tension, de la colère?

Émotions

Fait-elle preuve d'une instabilité émotionnelle? Quel est le contenu de ses émotions (douleur, colère, anxiété, tristesse, irritabilité, vexation...)?



Facteurs d'évaluation d'une situation potentiellement violente : l'environnement

Niveau général de confort

Familiarité des lieux, température, éclairage, niveau de bruit, ambiance, temps d'attente.

Issues disponibles

Quel est leur nombre? Leur localisation? Leur fonctionnement?

Personnes présentes

Leur nombre et leur place dans l'environnement. Les relations avec les autres personnes. La pression des autres. Les facteurs de territoires.

Armes

Armes connues ou observées. Objets pouvant servir d'armes.

Rôle social

Qui détient le rôle d'autorité? Qui pourrait jouer le rôle d'antagoniste et rivaliser avec vous?



Les règles de bases

1 - Prévenir

2 - Alerter

3 - Secourir



Les conseils pour faire face

(liste non exhaustive)

- Nommer la personne
- Se présenter (nom et fonction, raison d'être là)
- Amener la personne à s'exprimer (parler avec des mots simples et lui laisser le temps pour réfléchir et répondre, se montrer disponible, au besoin feindre l'incompréhension)

« De quoi avez-vous besoin? Quel est votre problème? Comment puis-je vous aider? »

- Échanger plutôt qu'argumenter : valider les raisons qu'elle a d'être mécontente, ne pas chercher de responsable, ne pas chercher à convaincre

« Je vous entends et vous avez toutes les raisons d'être en colère... »

- S'assurer de bien comprendre (personne n'est à l'abri de l'interprétation)



Les conseils pour faire face

(suite)

- Donner calmement mais fermement des instructions précises (ce que vous attendez d'elle) et expliquer ce que vous prévoyez qu'il va arriver
- Refuser de subir tout comportement qui vous paraît inadéquat : tolérance 0 pour tout agir agressif

« Je suis là pour ... et je ne peux pas accepter ce genre de comportement... »

- Utiliser la technique du disque rayé (recadrage) : répéter en recentrant sur votre objectif (ne surtout pas entrer dans le jeu de l'accusation ou de l'intimidation)
- Présenter les choses sous le regard de la collaboration, privilégier les solutions gagnant-gagnant

« Vous voulez ceci et je vais vous aider à l'obtenir »

- Poser un cadre, des règles du jeu et s'y tenir, avec fermeté si nécessaire. Si rappel au cadre, celui-ci doit s'effectuer dès la survenue d'un événement indésirable



Les conseils pour faire face

(suite)

- Procéder par étapes : faire des propositions et obtenir un acquiescement, puis un second...
- Ne surtout pas transmettre son émotion (sang-froid et assurance)
- Toujours rester factuel (attention aux jugements et opinions)
- Ne jamais se sentir personnellement visé (porter sa « blouse », son « manteau », sa « casquette »...)
- Démarrer toute interaction avec un a priori du doute positif
- Tenir compte des facteurs déclencheurs de réactions violentes (respect du rythme, de l'identité, de l'espace...)
- Éviter de dire non, de bloquer la conversation dans une impasse, au contraire : être force de proposition : dire ce qu'il est possible de faire et laisser l'autre choisir. Au besoin, demander à la personne de faire des propositions, de fournir des réponses



Les conseils pour faire face

(suite)

- Utiliser la méthode de l'écoute active pour diriger l'échange :

Factuel : *Qu'est ce qui se passe/s'est passé?*

Sentiment : *Qu'est-ce que cela provoque chez vous?*

Opinion : *Qu'en pensez-vous? Que souhaitez-vous/proposez-vous?*

- Éviter les imprécisions et les universaux : « on », « ils », « toujours », « jamais »
- Pour formuler une demande de changement, respecter 3 règles : Dire ce que l'on veut (positif), demander à notre interlocuteur quelque chose qui est à sa portée (dirigé) et être précis (observable)
- Accepter de ne pas pouvoir faire face et se protéger :

faire intervenir un tiers (personne de l'équipe, autorités...), différer afin de stopper la montée violente, voire rompre purement et simplement l'échange



Les conseils pour faire face

(fin)

Toujours travailler en équipe (cohérence et cohésion) :

- pour diminuer les clivages au sein de l'équipe.
- pour favoriser le soutien entre pairs.
- pour ne pas recréer un environnement imprévisible et chaotique.
- pour prévenir la maltraitance autant que l'épuisement professionnel, le burn-out.

Se créer une base commune :

- des limites et règles de conduite clairement établies à l'avance,
- un référentiel de bonnes pratiques, un protocole.



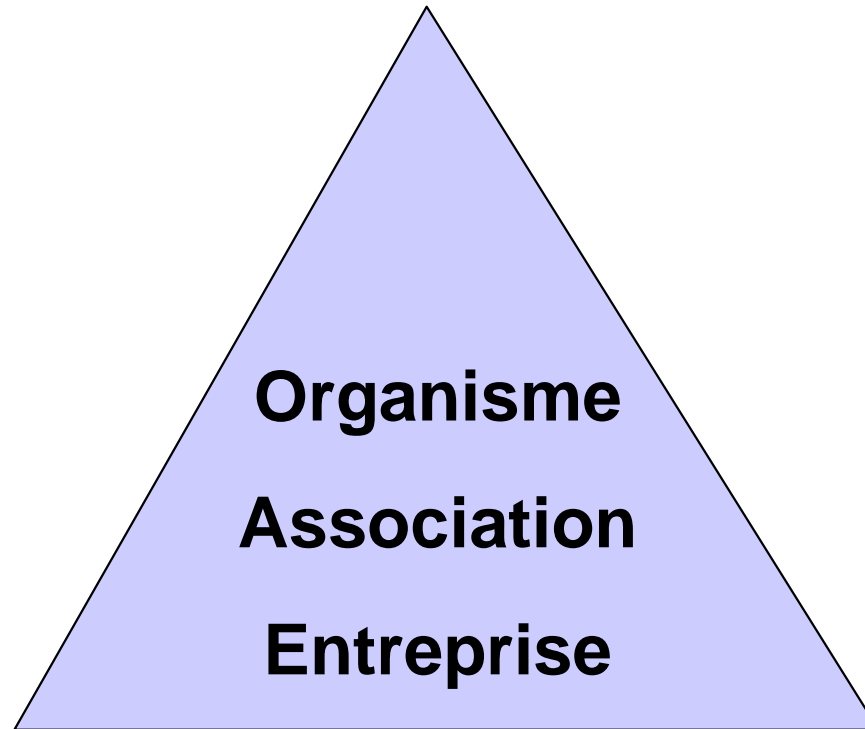
L'après-violence

- Envisager aussi l'organisation du travail (communication, fonctionnement, etc.) et les éléments matériels (locaux, logistique...) dans la prévention et la gestion des situations violentes.
- Considérer le traitement à posteriori des situations violentes (débriefing immédiat, révision post-incident, fiches ou rapports d'incident, dépôt de plainte personnelle et institutionnelle...) nécessaire pour clore l'incident, reprendre le travail sans traumatisme (ni individuel, ni collectif).



Pour développer un processus efficace de prévention et de gestion de la violence : interroger l'intégralité du fonctionnement de l'organisme

Moyens organisationnels



Moyens humains

Moyens matériels



Conclusion

Pour rester professionnel, toujours
conserver une **intentionnalité**,
donner un sens à ses actes et
ses mots.

Rien de ce que vous dites ou faites
ne doit être dit ou fait au hasard.

