

Contexte

La violence dans les établissements sanitaires a toujours été présente, mais elle a été longtemps cantonnée à certains services et se manifestait plutôt rarement de façon paroxystique. Ce qui devient préoccupant aujourd'hui, c'est sa généralisation dans tous les lieux d'accueil et de soin, tant en zones urbaines que rurales, et sa fréquence. Grâce aux signalements faits par les établissements et les études conduites par divers organismes dont l'O.N.V.S., on est en mesure actuellement d'identifier la nature prévalente de ces actes et qui en sont les auteurs :

Les atteintes aux personnes, insultes, menaces, injures, coups, représentent à elles seules 87 % des déclarations et/ou plaintes. Les 13 autres % sont constitués par des atteintes aux biens, dégradations, vols, incendies volontaires ...

Les personnes accueillies sont identifiées à 76 % comme étant auteurs de ces actes, le reste est à porter au solde des visiteurs - accompagnants - familles, amis

Enfin, pour parfaire cette description, il faut souligner que 50 % des atteintes aux personnes sont des violences physiques portées à l'encontre des personnels.

En outre, l'agressivité, la violence interrogent le collectif et les organisations, tant la lutte contre l'insécurité devient un enjeu stratégique (pour l'image de l'établissement, la sécurité de tous) et de management, car aujourd'hui la prévention des risques psychosociaux et des dérives maltraitantes réactionnelles sont au cœur des préoccupations.

Public concerné	Programme
Tout public.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Les faits de violence dans les établissements de santé : <ul style="list-style-type: none"> ○ Données du bilan de l'O.N.V.S. ○ Les conséquences de l'agressivité / la violence sur les interlocuteurs impactés par la problématique. ■ Grilles de lecture et de compréhension de ce phénomène : <ul style="list-style-type: none"> ○ Lecture psycho-comportementale. ○ Lecture sociologique. ■ Le professionnel confronté à l'agressivité / la violence : <ul style="list-style-type: none"> ○ Emotions, réactions, impacts de la violence "ordinaire" et vécu post-traumatique de la violence "extraordinaire". ■ Réagir en professionnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Les 6 préceptes de gestion précoce des relations mal engagées. ○ Apaisement des tensions, des relations rugueuses : l'équation comportementale et langagière. ○ Les particularités du désamorçage de l'agressivité au téléphone. ○ Les apports de la communication non violente. ■ Les mesures d'anticipation et de prévention : <ul style="list-style-type: none"> ○ Cartographie des risques et test de positionnement. ○ Ressources à mobiliser, mesures à prendre.
Objectifs globaux	
<p>"S'approprier des grilles de lecture et de compréhension de l'agressivité / la violence dans les établissements de santé."</p> <p>"Savoir (ré)agir de manière professionnelle et apaiser les situations."</p> <p>"Savoir prévenir l'émergence de l'agressivité / la violence par des mesures individuelles et collectives."</p>	
Méthodes pédagogiques	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Analyse de situations vécues. ○ Apports didactiques, échanges. ○ Cartographie des risques et mesures de prévention. ○ Entraînement à des techniques psycho-relationnelles. 	