

La formation *Oméga* : apprendre à gérer les crises de violence

LA GESTION DE CRISE DE VIOLENCE DEMANDE PRUDENCE, OBSERVATION, SANG-FROID ET CAPACITÉ D'ADAPTATION DE LA PART DU TRAVAILLEUR. LA FORMATION OMÉGA, ISSUE DE L'ASSOCIATION DU CH ROBERT-GIFFARD, DE L'HÔPITAL DOUGLAS, DU CH DE CHARLEVOIX ET DE L'ASSTSAS, PROPOSE UNE DÉMARCHÉ D'INTERVENTION SOUPLE ET GRADUÉE. CETTE DÉMARCHÉ PERMET À L'INTERVENANT DE GAGNER DU TEMPS, D'ORGANISER SA SÉCURITÉ ET DE LAISSER LE CLIENT S'EXPRIMER ET RÉAGIR SANS TOUTEFOIS QU'IL NE PORTE ATTEINTE À L'INTÉGRITÉ PHYSIQUE ET PSYCHOLOGIQUE DES INTERVENANTS. UN APERÇU DE CE PROGRAMME.

Le programme de formation *Oméga* est, d'abord et avant tout, une formation à la sécurité de la tâche pour les travailleurs confrontés aux épisodes de violence de leurs clients. Il est basé sur l'analyse de nombreuses interventions des soignants lors d'agressions. Ces analyses ont permis de dégager les savoir-faire d'intervenants expérimentés ou talentueux lors de la résolution sécuritaire de situations de violence. *Oméga* enjoint aux participants d'adopter ces pratiques (si elles ne font pas partie de leur répertoire habituel) ou d'y avoir recours de façon plus systématique.

Ce programme a été demandé à l'ASSTSAS au printemps 1997 par un regroupement d'établissements à vocation psychiatrique. Trois d'entre eux, le Centre hospitalier Robert-Giffard, l'Hôpital Douglas et le Centre hospitalier de Charlevoix se sont activement engagés en prêtant six ressources spécialisées pour se joindre à celles de l'ASSTSAS et ainsi constituer l'équipe de conception composée de neuf personnes.

La formation *Oméga* existe actuellement dans une version pour milieu institutionnel à haute dangerosité (psychiatrie, urgence, centre de protection de la jeunesse, service d'encadrement intensif pour troubles majeurs de comportement...). Elle porte alors le nom *Oméga de base* et elle s'adresse expressément aux intervenants directs. D'autres versions sont en préparation.

GÉNÉRALITÉS SUR LA FORMATION OMÉGA DE BASE

Assurer la sécurité du personnel sans négliger celle des clients, tel est l'objectif prioritaire de ce programme. Pour atteindre cet objectif, *Oméga de base* propose des techniques verbales, psychologiques et physiques pour intervenir dans la plupart des situations. Le travail en équipe lors des interventions en situation de

violence y est valorisé.

La formation présente également des moyens pour évaluer l'ampleur des risques et des dangers et une grille permettant de classer les comportements et les niveaux de dangerosité du client.

Elle donne aussi des outils pour évaluer le rendement d'une intervention de gestion de crise de violence et ce, par une rétroaction et un suivi en équipe à la suite d'une intervention.

Oméga utilise des approches pédagogiques adaptées à la formation en cours d'emploi. Le programme se termine par une évaluation formative. Ce type d'évaluation amène le participant à sélectionner les éléments de contenu qu'il veut et peut transférer dans sa pratique et ceux pour lesquels il aimerait consolider ou développer davantage ses acquis. Cette forme d'évaluation favorise l'engagement à l'utilisation des nouvelles compétences.

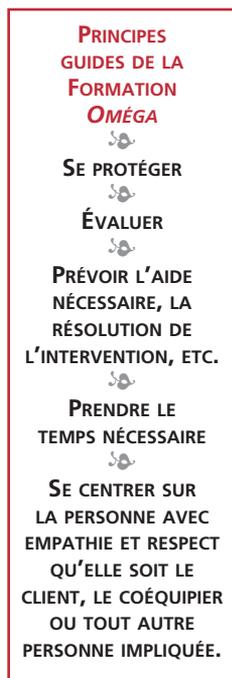
De plus, elle permet l'identification des besoins de soutien au transfert d'apprentissage. À ce titre, *Oméga* fournit des consignes et un répertoire des possibilités d'activités de suivi.

Le programme dure quatre (4) jours ; il peut être administré à raison d'une (1) ou deux (2) journées par semaine, pour un groupe maximum de quinze (15) personnes.

LES FONDEMENTS D'OMÉGA UNE PHILOSOPHIE ET DES VALEURS EXPLICITES

Quatre valeurs guident le choix des interventions et des comportements enseignés aux travailleurs dans *Oméga* :

- la sécurité (de soi, des collègues, des clients... tant des points de vue psychologique, social et déontologique que physique) ;
- le respect (de soi, des collègues, des clients en ce qui concerne leurs capacités, leurs limites et leur dignité) ;



➤ le **professionnalisme** (compatibles avec les règles de l'art et les codes professionnels) ;

➤ la **responsabilisation** (capacité pour l'intervenant, les collègues et le client d'assumer les conséquences de leurs choix et gestes).

La formation fait continuellement référence à ces valeurs pour apprécier la qualité d'une intervention.

POSTULATS SUR LA GESTION DE CRISE DE VIOLENCE

Les concepteurs d'*Oméga* ont considéré un certain nombre de besoins issus de leurs expériences. Ainsi, il s'avère nécessaire :

➤ de limiter au maximum la nécessité de contrôle physique ;

➤ d'avoir une technique unique et efficace pour le premier contact verbal en situation d'agressivité ;

➤ d'avoir des techniques de protection physique faciles à apprendre et à appliquer ;

➤ de tenir compte des différences individuelles, des forces et des limites de cha-

cun afin de donner l'heure juste sur la puissance des techniques proposées ;

➤ d'éviter la prise de risque et de faux messages concernant la faisabilité et la sécurité.

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Au terme de sa formation, le participant à la formation *Oméga de base* doit bénéficier d'un nouveau «savoir-faire». Il est capable :

➤ d'identifier les éléments à risque présents dans son milieu de travail ;

➤ de choisir et de prendre les dispositions de protection appropriées ;

➤ de sélectionner et d'appliquer le mode d'intervention verbale le plus approprié à l'agressivité exprimée ;

➤ de communiquer efficacement avec ses collègues pour la résolution de crise ;

➤ d'appliquer des techniques simples d'esquive et d'immobilisation.

OMÉGA, BIENTÔT UNE FAMILLE DE PRODUITS

Outre le programme *Oméga de base*, l'ASSTSAS et ses partenaires travaillent

actuellement à stabiliser une formation de formateurs. Le programme doit être au point dès octobre 1999. Consultez le calendrier de formation à cet effet.

En complément à la formation *Oméga de base*, les milieux à très haute dangerosité qui se sont dotés d'une équipe spécialisée en intervention de crise peuvent avoir accès à une formation complémentaire *Oméga +* sur les techniques spéciales de maîtrise physique. Ce cours est conçu, sur mesure, en fonction d'une évaluation des besoins et est toujours dispensé au sein de l'établissement par notre spécialiste en arts martiaux, M. Robert Arbour.

Enfin, les travailleurs œuvrant à domicile ou isolés pourront, au début de l'an 2000, profiter de *Oméga dans la communauté*, une formation adaptée à leur contexte de travail. ♦

POUR PLUS D'INFORMATION,
VEUILLEZ CONSULTER LE CALENDRIER
DE FORMATION DANS OP+ OU
VISITER NOTRE SITE INTERNET :
<http://www.asstsas.qc.ca>

Quelques éléments de contenu

Le processus de gestion de crise

Le premier élément consiste à évaluer sa situation de travail. Cette évaluation permet au travailleur de déterminer les probabilités d'occurrence d'une crise et les capacités et limites du système de protection et de gestion de crise.

Le modèle utilisé pour ce faire est celui des six éléments de la situation de travail (les personnes, l'environnement, l'équipement, la tâche, le temps et l'organisation du travail), déjà bien connu en santé et en sécurité du travail et dans d'autres programmes de l'ASSTSAS.

Autre élément du processus de gestion de crise : l'appréciation du degré d'alerte. Issue d'un mécanisme perceptuel normal, elle prend notamment en considération la taille, l'âge et la vigueur apparente du client agressif. Elle sert à anticiper, à observer et à jauger le client dans ses réactions pour que les intervenants adaptent leur niveau de vigilance et prennent les mesures de sécurité appropriées lors du premier contact, mais aussi tout au long du déroulement de l'intervention.

La *Grille du potentiel de dangerosité* est un outil permettant d'apprécier le degré d'alerte. C'est une classification en neuf niveaux des réactions du client lors du contact avec une personne. Selon cette grille, l'intervention verbale/psychologique s'engage toujours de la même façon et s'ajuste, par la suite, en fonction de la réponse du client. Les niveaux servent de repères pour mesurer l'intensité possible des réactions du client, l'évolution de la relation et l'effet de l'intervention.

Des techniques verbales et psychologiques

La *Pacification de crise* (écoute empathique «radicale», sans demande ni allusion au comportement), mise au point par M. Michel Plante, psychologue, est présentée comme l'intervention de base. Elle permet de distinguer rapidement le type d'agressivité (de source émotionnelle ou action calculée). Dans le cas de crises émotionnelles (80 % à 90 % des cas en santé mentale), elle suffira souvent à elle seule à résoudre l'épisode de violence. En termes de bénéfices secondaires, elle génère beaucoup d'information sur le vécu du client et ses difficultés et a donc une valeur indiscutable du point de vue clinique. Elle est, ce qui est le plus important, très sécuritaire et simple à utiliser.

Les autres techniques classiques de communication utiles dans un contexte de violence sont aussi présentées et pratiquées.

Le plan de match

Ce concept original consiste à se programmer personnellement et à l'avance quelques réactions de base pour faire face aux premiers moments d'une situation de violence. Le plan de match de l'intervenant compense pour son stress, son manque d'expérience ou d'automatisme.

Des techniques physiques

Oméga met l'accent sur le maintien d'une distance sécuritaire et d'une garde voilée en tout temps. La formation propose aussi une intervention d'équipe physique/psychologique appelée «Pointe de flèche» qui permet de contrôler le client dans l'espace et dans ses déplacements sans entrer en contact physique avec lui.

Les techniques enseignées sont issues du judo (sans coup porté ni contrôle articulaire). Elles ont été sélectionnées avec l'aide de M. Robert Arbour, spécialiste des arts martiaux, pour leur sécurité et leur facilité d'apprentissage. Elles s'approchent des réflexes instinctifs de protection.

La particularité d'*Oméga* est d'officialiser et de prendre en considération les différences individuelles (taille, poids, force, agilité, etc.). *Oméga* permet de bien camper les limites de l'intervenant face à un adversaire particulier.

Il est convenu que l'intervenant doit déployer la force nécessaire pour sauvegarder sa vie ou celle de quelqu'un d'autre.

Oméga propose des techniques de contrôle à différents niveaux d'intensité (surnommés «aspirine», «codéine», «morphine...»). Dans *Oméga de base*, seuls les deux premiers niveaux sont enseignés, pour la capture/immobilisation en station debout et pour l'escorte.

Des niveaux plus élevés sont disponibles seulement dans le cours sur mesure *Oméga +*.

La révision postéventement

Un retour sur l'événement permet en équipe de nommer les faits et de consolider le fonctionnement. C'est, entre autres, grâce à la révision postéventement qu'on identifie les besoins de suivi à moyen et à long terme et qu'on peut émettre des recommandations pour l'amélioration du programme de prévention global de la violence dans l'établissement.

Oméga fournit aussi des conseils concernant les premiers soins et les premiers secours à porter aux victimes d'agression, tant aux plans physique que psychologique.