



Objectifs

Au terme de cette présentation, vous serez en mesure :

- de prendre conscience de la violence et de ses différentes formes et manifestations
- d'amorcer ou de poursuivre une réflexion sur la peur, les croyances et les réactions qui découlent de l'exposition à la violence

Extraits vidéo de la série de Télé-Québec,
« *Une pilule, une petite granule* »

Émission du 19 mars 2015 :
« *Vivre de la violence au travail* »

Témoignage d'Hélène Comeau,
infirmière à l'Institut universitaire en santé
mentale de Montréal

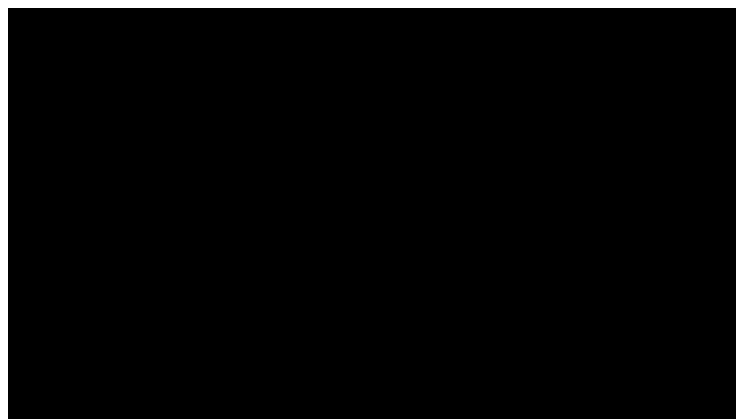
Victime d'une grave agression physique alors
qu'elle a été attaquée par un patient d'une unité
psychiatrique classée « à haut risque »

<http://zonevideo.telequebec.tv/media/21238/emission-266/une-pilule-une-petite-granule>

3

 Colloque ASSTSAS

Extraits vidéo de la série de Télé-Québec,
« *Une pilule, une petite granule* »



4

 Colloque ASSTSAS

Qui, dans la salle, a été victime d'agressions

- Verbales ?
- Physiques ?



(au travail ou à l'extérieur, dans le cadre du travail)

5

 Colloque ASSTSAS

Définition de la violence en milieu de travail

- Les incidents au cours desquels une personne est menacée, maltraitée ou victime de voies de fait dans une situation liée à son travail, ce qui inclut toutes les formes de harcèlement, d'intimidation, de menaces physiques ou de voies de fait, de vol et autres comportements importuns.

Ces comportements peuvent provenir de clients ou de collègues et ce, à n'importe quel palier de l'organisme.

Source : Agrément Canada

6

 Colloque ASSTSAS

Types de violence

1. Type I (intention criminelle) : l'auteur de l'acte n'a aucun lien avec le milieu de travail.
2. Type II (client) : l'auteur est un client, un visiteur ou un membre de la famille qui devient violent à l'égard d'un travailleur ou d'un autre client.
3. Type III (entre travailleurs) : l'auteur est un employé ou un ancien employé du milieu de travail.
4. Type IV (connaissance personnelle) : l'auteur a une relation personnelle avec un employé (ex. : violence conjugale en milieu de travail).

7

 Colloque ASSTSAS

Quelles sont les différentes manifestations de violence ?

- Psychologique
- Physique
- Symbolique

*Inspiré du Guide des pratiques sécuritaires CJ Outaouais

8

 Colloque ASSTSAS

Violence psychologique

- Lorsque le comportement compromet l'intégrité ou la sécurité physique ou psychologique d'une personne, donnant à cette dernière des raisons suffisantes de croire que sa santé mentale ou physique soit menacée :
 - par intimidation
 - par harcèlement

9

 Colloque ASSTSAS

Violence psychologique

Par intimidation

Tactique ou pression sur une personne pour obtenir quelque chose sous peine de représailles.
Par exemple :

- crier ou injurier
- contrôler
- faire du chantage
- menaces
- attitudes menaçantes
- intimider avec un animal
- appels anonymes
- inférioriser
- ridiculiser
- dire des remarques vexantes

10

 Colloque ASSTSAS

Violence psychologique

■ Par harcèlement

Aspect répétitif et non désiré. Se caractérise par un enchaînement d'agissements hostiles dont la répétition affaiblit psychologiquement la personne. Par exemple :

- être régulièrement suivi
- propos qui deviennent menaçant par leur insistance
- menaces par courriel, téléphone ou personne interposée
- gestes obscènes
- biens endommagés sur une base répétitive

11

 Colloque ASSTSAS

Violence physique

Contacts physiques humiliants ou douloureux

Par exemple :

- cracher, bousculer ou pincer
- tirer les cheveux
- mordre
- claquer (coup de poing et coup de pied)
- attoucher (viol)
- se faire maintenir ou retenir
- se faire lancer et être atteint par un objet
- étrangler
- poignarder
- ...

12

 Colloque ASSTSAS

Violence symbolique

- Lorsque la personne s'en prend à un objet et que cela a comme impact de susciter de la crainte, de perturber ou menacer l'intégrité psychologique et physique des personnes.

Par exemple :

- pousser violemment sur une table ou une chaise
- coup de pied dans une porte
- frapper sur le mur ou dans les vitres
- renverser des objets

13

 Colloque ASSTSAS

Mise en garde

- Comportement désagréable
- Manque de politesse ou de respect
- Conduite de nuisance
- Remarque désobligeante non ciblée
- Manque de collaboration
- Opposition



Ne sont pas nécessairement de la VIOLENCE

14

 Colloque ASSTSAS

Agressions

Les agressions :

- ne sont pas toujours préméditées ou intentionnelles
- ne sont pas acceptables
 - « ne font pas partie de notre description de tâches ! »

Il est normal de tenter de se protéger et d'assurer sa sécurité.

15

 Colloque ASSTSAS

Impact sur nos émotions

- Peur
- Colère
- Déception
- Culpabilité
- Frustration
- Impuissance
- ...



16

 Colloque ASSTSAS

Nos réactions

- Les « 4 F » :
 - figer
 - feindre
 - fuir
 - foncer

Il y a plusieurs réactions qui peuvent être contrôlées, adaptées, professionnelles et réfléchies.

17

 Colloque ASSTSAS

Mise en garde


Agir ses émotions
=
Potentiel de commettre
une faute professionnelle !

18

 Colloque ASSTSAS

Réflexion / considération

- Peur
- Banalisation
- Sentiment de sécurité vs sécurité




19

Colloque ASSTSAS

Réflexion / considération

Peur

- Influence nos interventions
- ↑ des moyens de contrôle
- Perte de moyens et ambivalence
- Retrait
- ↑ revendications : effectifs, moyens de défense, moyens technologiques (caméra, bouton d'appel...)



20

Colloque ASSTSAS

Réflexion / considération

Banalisation

- Ignorer les risques réels au profit d'enjeux cliniques, professionnels, organisationnels...



21

 Colloque ASSTSAS

Réflexion / considération

- Sentiment de sécurité vs sécurité réelle
- Prendre garde aux certitudes :
 - « Il ne s'en prendra pas à moi ... »
- Prendre garde aux stéréotypes :
 - « Pour être en sécurité, ça prend un homme par quart de travail »
- Absence d'agression ≠ absence de danger !



22

 Colloque ASSTSAS

Recommandations

Mettre en place :

- programme de prévention en matière de gestion de la violence
- mesures de soutien, de prise en charge et d'accompagnement pour les personnes victimes de violence
- mesures correctives pour diminuer les risques à la source
- ...

23

 Colloque ASSTSAS

