



Atelier

Apprendre à désamorcer la violence en consultation

Lepière Brice, Céline Vinel & Sarah Cumps

Objectifs pédagogiques

- ❑ Savoir dire. Aborder entre pairs, sans tabou, dans un climat bienveillant, les enjeux de la violence dans la pratique médicale
- ❑ Mieux cerner les causes et les conséquences de la violence dans la pratique du généraliste
- ❑ Analyser une situation personnelle de violence pour en tirer un enseignement
- ❑ Initiation à la technique de désescalade du conflit



Plan de l'atelier

1. Contexte de l'atelier
2. Cadre de sécurité
3. Cœur d'atelier
 - Questions d'ouverture
 - Travail réflexif
 - Travail immersif
4. Débriefing & clôture



I. Contexte de l'atelier

- ✓ Prévalence importante de la violence en Médecine Générale
Formes ≠ : verbale, psychologique, harcèlement (sexuel), physique
- ✓ Approche multidimensionnelle du phénomène : patient ; médecin ; relation ; organisation des soins ; env. macrosocial
- ✓ Conséquences potentielles sévères : médecin ; qualité des soins, organisation
- ✓ La prévention fonctionne afin de limiter les risques de violence ainsi que les conséquences de la violence

REMINDER



II. Cadre de sécurité psychologique

- Contrat de bienveillance mutuelle
- Ecoute sans jugement
- Anonymat
- Reconnaître, accepter ses limites



III. Cœur d'atelier



Questions d'ouverture

- Q1. Prévalence de la violence 12 derniers mois ?
- Q2. Causes de la violence ?
- Q3. Conséquences de la violence ?
- Q4. Stratégies pour faire face à la violence ?
- Q5. Prévention, actions prioritaires ?



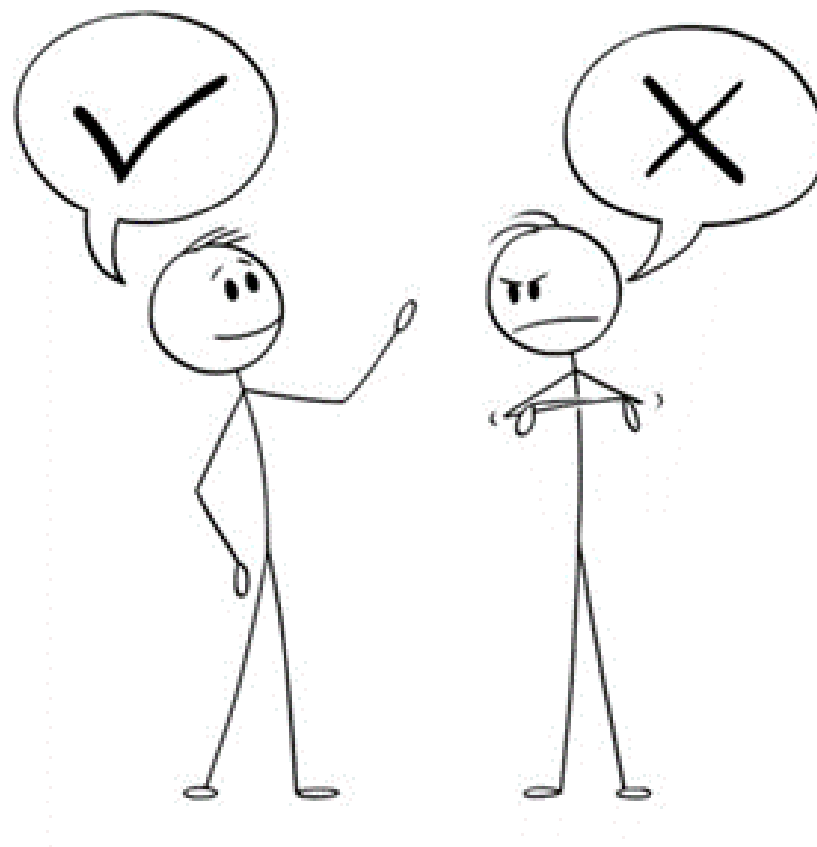
Consignes travail réflexif

Travail individuel-partagé autour d'une situation de violence vécue en MG

1. Constitution du sous-groupe
2. Réfléchissez individuellement à une situation vécue
3. Illustrez à l'aide d'un objet/image/carte métaphorique
4. Expliquez le choix de vos objets/images/cartes
5. Débriefing général



Travail immersif

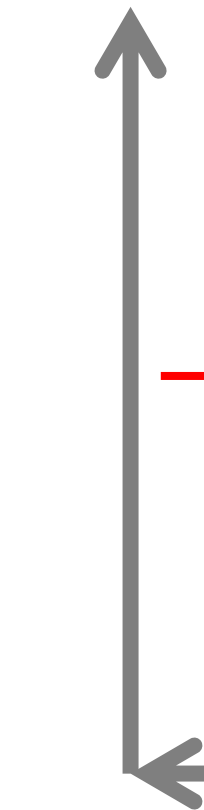


REMINDER

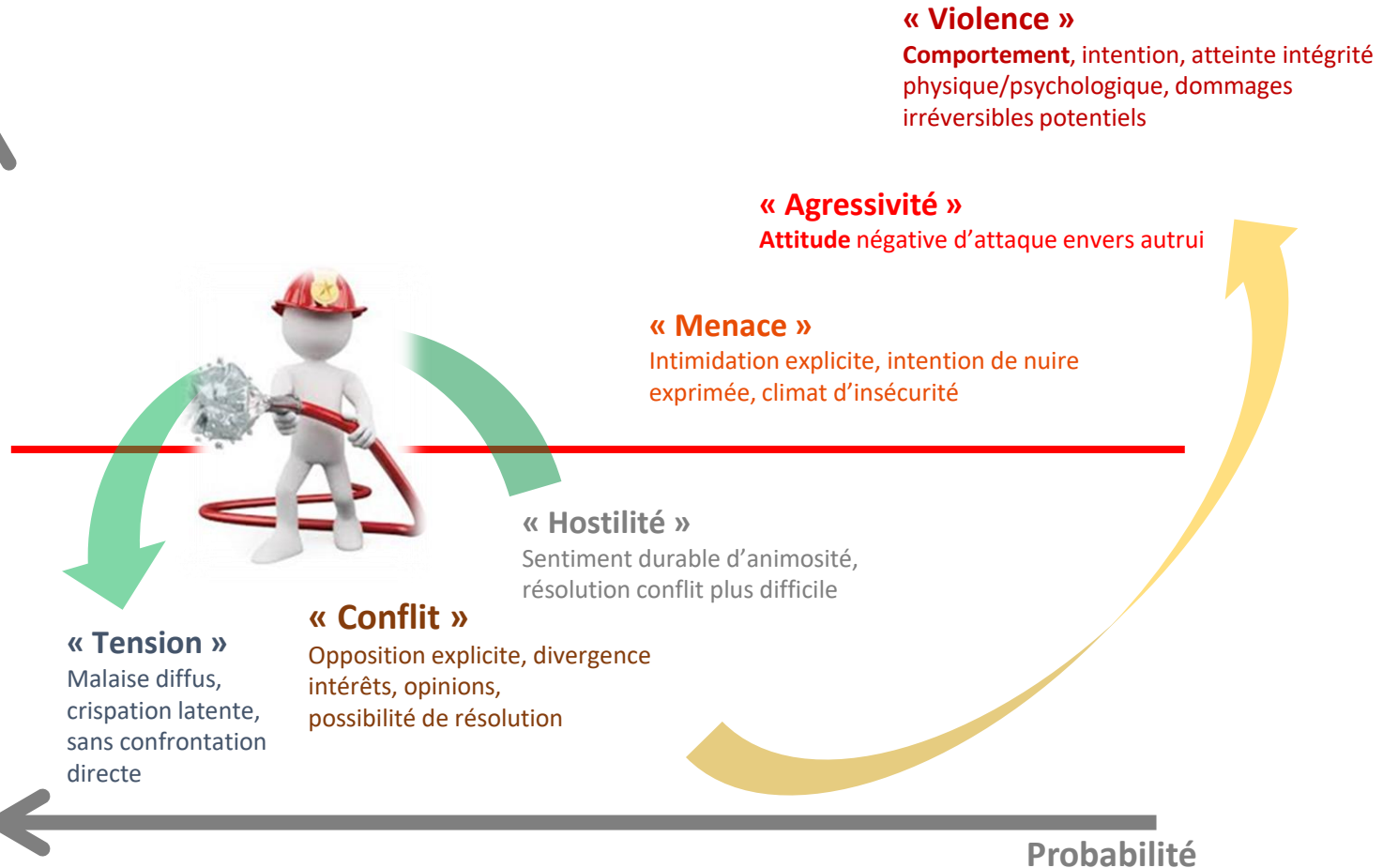


Escalade de la violence

Gravité



Probabilité



REMINDER



Stratégie de négociation

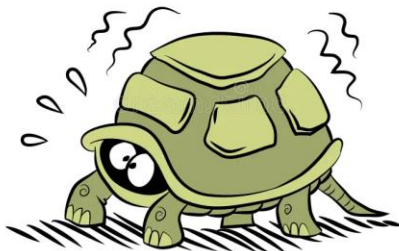
Assertivité



Compétition



Collaboration



Evitement



Accommodement

Coopération

Consignes travail immersif



But : aguerrir vos compétences de désescalade du conflit

- ✓ La méthode « *Stop&Go* » permet de débriefer l'interaction en direct
- ✓ Les participants peuvent être interchangeés
- ✓ Une **grille comportementale** permet aux observateurs d'identifier les attitudes/comportements **favorables** et **moins favorables** pour canaliser la tension
- ✓ Débriefing général

Contexte de la consultation

Madame Lajoie Chantal (35 ans), consulte pour une toux persistante depuis quatre jours, avec une légère fièvre. Elle est fatiguée et visiblement agacée en entrant dans le cabinet.



Votre mission : canaliser la tension, parvenir à un compromis



Société Scientifique de Médecine Générale Asbl
Rue de Suisse 8 à 1060 Bruxelles | +32 2 533 09 80 | www.ssmg.be