

# Former à la prévention et à la gestion des conflits et de la violence

## Evolution du sentiment d'efficacité personnelle (SEP) après formation

### Contexte

Face à l'augmentation des violences verbales et physiques des patients/proches à l'égard des soignants, le CHU de Lausanne (Suisse) a développé une formation en prévention et gestion des conflits et de la violence. Cette formation vise une amélioration des pratiques afin de prévenir les conflits, désamorcer les situations potentielles de violence et les gérer de manière adaptée.

Cependant, selon la littérature, une minorité de connaissances acquises en formation se traduit en un changement de comportements dans la pratique<sup>4,5,6</sup>. Il ne suffit pas d'avoir acquis des connaissances pour les mettre en pratique, d'autres facteurs vont influencer l'application des acquis de la formation<sup>4,5</sup>. Le sentiment d'efficacité personnelle (SEP) est un de ces facteurs d'influence : plus le SEP est élevé suite à une formation, plus la mise en œuvre, en situation réelle, des compétences acquises en formation est probable<sup>4,5</sup>.

Dans l'hypothèse où la formation développée par le CHU pourrait influencer favorablement le SEP, une mesure de l'évolution du SEP a été réalisée.

### Concept de formation

- Public cible :** personnel infirmier et d'assistance aux soins, agent de sécurité et personnel d'accueil
- Services :** psychiatrie, urgences adultes, urgences pédiatriques, sécurité, admissions
- Formateurs :** différents experts CHU et hors CHU
- Méthodes :** formation présentielle, présentations interactives d'experts, pratiques simulées, analyses de situations
- Durée :** 4 jours pour les infirmier·e·s, 3 jours pour les autres professionnels
- Début :** septembre 2015
- Fin :** phase projet jusqu'à fin 2019, pérennisation à définir

### Méthode d'évaluation

- Auto-évaluation de 28 énoncés répartis en 5 dimensions**
- Echelle :** Pas du tout d'accord = 1 à Tout à fait d'accord = 5
- Moyen :** Auto-évaluation électronique (envoi par e-mail), avant formation et 3 mois après formation
- Période :** septembre 2015 à août 2017 (15 sessions de formation)
- Public cible :** 205 participants

### Résultats

#### Taux de participation à l'enquête

Avant formation	72 % (n. 147)
Après formation	32 % (n. 65)
Avant et après	22 % (n. pairés 46)

#### Scores SEP avant et après formation

Avant formation, les scores moyens du SEP sont relativement élevés.  
> 4 pour la dimension A  
≥ 3,46 pour les autres dimensions.

3 mois après la formation, les scores moyens SEP des participants ont évolué dans chacune des 5 dimensions.

- ↗ scores SEP moyens ≥ 4
- ↗ ≥ 0,27 pour les dimensions A, B et C
- ↗ ≥ 0,5 pour les dimensions D et E

#### Limites

- ↘ taux de participation après formation, seulement 22 % de résultats pairés
- Auto-évaluation = biais de désirabilité sociale et de protection de soi<sup>4</sup>
- Pas d'évaluation à long terme, à 6 mois ou 1 an (maintien de ↗ SEP ?)

### Bibliographie

- Bandura, A. & Chapelle G. (2004). « J'y arriverai » : le sentiment d'efficacité personnelle. *Sciences humaines*, 42-45
- Beech, B., Leather, P. (2006). Workplace violence in the health care sector: A review of staff raining and integration or training evaluation models, *Aggression and Violent behavior* 11, 27-43.
- Boyer, R., Guay S. & Goncalves, J. (2014). *Evaluation d'un programme de formation Oméga pour prévenir et gérer l'agressivité des patients*. Résultats d'une étude menée à l'institut universitaire en santé mentale de Montréal (Collection recherche et évaluation).
- Lauzier, M. & Denys, S. (2016). *Accroître le transfert des apprentissages*. Presses de l'université du Québec, 382 p.
- Lauzier, M. & Rivard, P. (2013). *La gestion de la formation et du développement des ressources humaines*. 2<sup>ème</sup> ed. Presses de l'université du Québec, 327 p.
- Pottiez, J. (2017). *L'évaluation de la formation*. 2<sup>ème</sup> ed. Editions Dunod, 218 p.

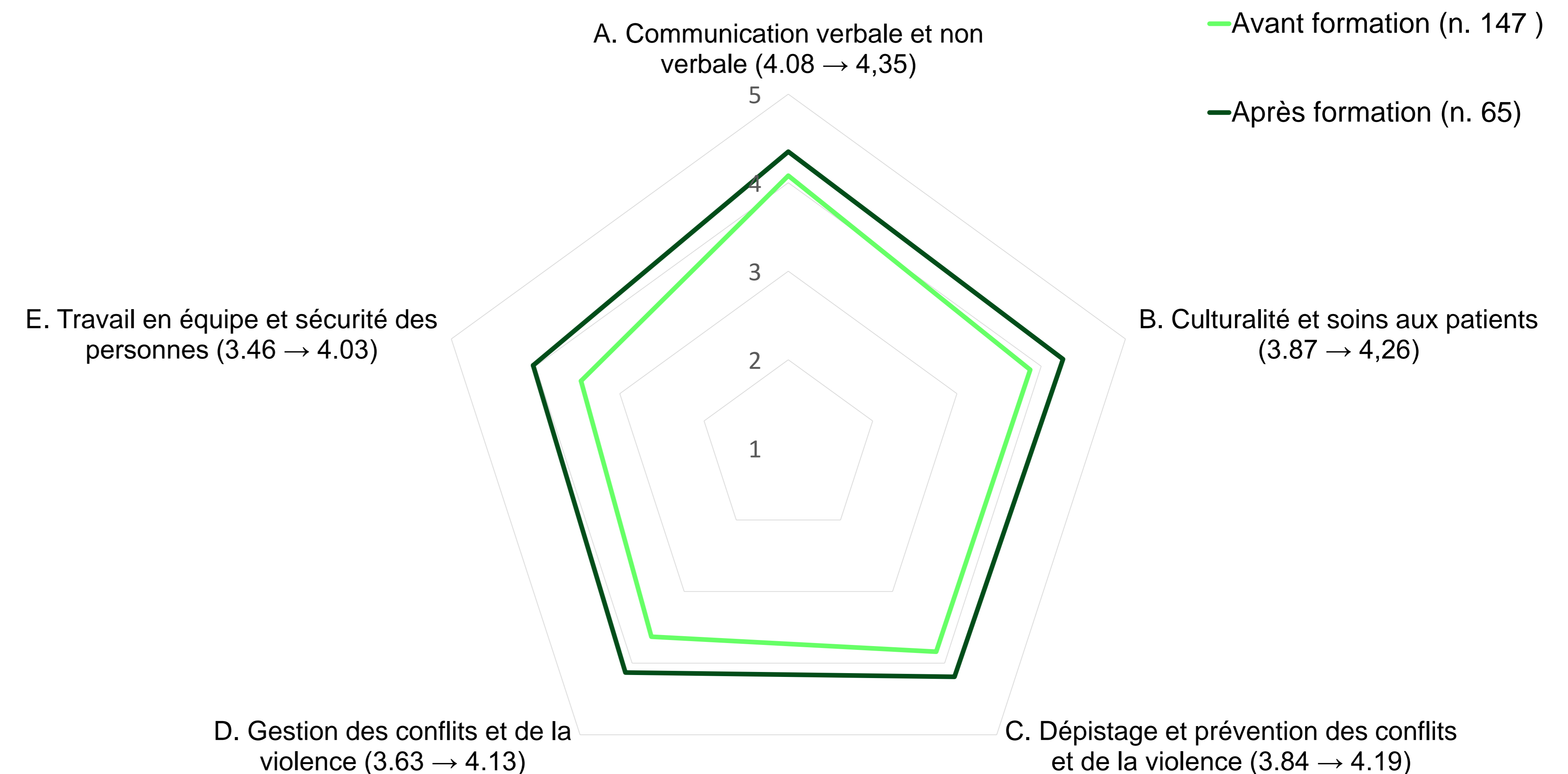
### Le sentiment d'efficacité personnelle comme déterminant du transfert

Le sentiment d'efficacité personnelle (SEP) est un des concepts de la théorie sociale cognitive développée dans les années 80, par Albert Bandura. Cette théorie considère l'humain comme l'acteur de son développement, de son adaptation et de son changement.<sup>1</sup>

- croyances qu'entretient l'apprenant à l'égard de ses capacités à réussir une tâche particulière<sup>4</sup>
- un des plus importants déterminants du transfert des apprentissages<sup>4</sup>
- plus l'apprenant a un SEP élevé à l'issue d'une formation, plus il aura tendance à mettre en œuvre ce qu'il a appris en formation<sup>4,5</sup>
- renforcé par l'expérience active de maîtrise et l'observation de ses pairs lors des pratiques simulées réalisées en formation<sup>3</sup>.

Le SEP a aussi un impact sur la capacité d'agir face aux conflits et à la violence. Si je ne me sens pas capable d'agir, il est fort probable que je n'agisse pas.

### Scores moyens du SEP



**Au-delà des résultats globaux, les résultats pairés (mêmes répondants avant et après formation, n. 46) démontre une ↗ après formation statistiquement significative (p = 0.000) et une taille d'effet modérée à importante (d= 0,77 ; IC = 0,344 – 1,19).**

### Et après ?

La formation, par le choix des méthodes pédagogiques, vise à renforcer le SEP des collaborateurs, afin de favoriser le transfert des acquis dans la pratique.

Après la formation, les collaborateurs déclarent se sentir capables de faire face aux conflits et à la violence. Ce SEP augmenté favorise la mise en œuvre, en situation réelle, de ce qu'ils ont appris en formation.

Le soutien du supérieur, par des rétroactions positives, peut aussi contribuer à renforcer le SEP<sup>4</sup>. Ce soutien est un des déterminants du transfert qui pourrait favoriser le maintien de ce SEP dans le temps.

Le SEP n'étant pas le seul facteur qui influence le transfert des apprentissages, une nouvelle mesure de 26 comportements et de 12 déterminants du transfert est effectuée depuis mars 2018. Cette nouvelle mesure permettra d'évaluer la mise en œuvre des acquis dans la pratique et de comprendre si d'autres déterminants comme la motivation, le soutien de la hiérarchie ou les méthodes pédagogiques influencent le transfert des acquis en situation réelle.