

Que faire face à la violence ?

Etre victime directe ou témoin d'un acte violent peut constituer une expérience traumatisante tant sur le plan physique que psychique¹. Voici quelques pistes à considérer lorsque la violence fait irruption dans votre pratique quotidienne.

La priorité ? Votre sécurité

Soyez attentif à toute personne qui semble insatisfaite et tendue, si elle adopte un comportement inhabituel ou a déjà été violente dans le passé.

Evaluez la situation : le passage à l'acte est-il imminent ? Est-ce qu'il y a des objets dangereux à proximité ? Etes vous seul et isolé ? L'agressivité est elle dirigée contre vous ? Le mobilier ? Un autre patient ? Etes-vous disponible ? La personne est elle ouverte à un début de dialogue ? Est il préférable de demander l'aide d'un (e) collègue ?



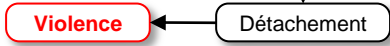
... du Respect SVP !

1- Margairaz, C., Levasseur-Racine, B., *Où trouver de l'aide en cas de violence sur le lieu de travail* ? HUG, 01.2007. 2- Kohliesser, Georges., *Négociations sensibles. Cessez d'être otage et reprenez la main !* Dirigeants commerciaux de France, Pearson Education, 2009. 3- Inspirée de la formation A.P.I.C. Enseignement R.H. Quevillon.

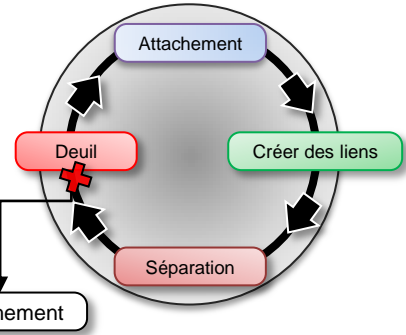
Eléments fondamentaux

Caractéristiques fondamentales de la personne qui adopte un comportement violent et de son interlocuteur :

La personne « violente » est : 1- détachée et se sent **vulnérable**, 2- elle voit l'autre comme un **objet** et le traite comme tel, 3- son interlocuteur cherche à se **justifier** ce qui conduit à l'escalade².



Cycle de l'attachement²



	Comportements	Interventions possibles
AGITE	Marche de long en large, frappe des mains, serre les poings, parle seul.	Désamorcer. Etablir un contact. Créez un lien : commencez par une question, se présenter, dire pourquoi vous êtes là. Ecoutez, proposez des solutions, recherchez des alternatives.
PERTURBATEUR	Crie, hurle, fait du tapage, dérange les autres.	Interventions centrées sur les émotions (pas sur les comportements). Validez, reformulez. Négociez. Aidez l'autre à clarifier ses besoins. Précisez les vôtres. Proposez des choix.
DESTRUCTEUR	Lance et brise des objets, brise les meubles.	Mettre à l'abri les tiers. Donnez une consigne claire. Faire un repli stratégique. Cherchez de l'aide.
DANGEREUX	Frappe, lance des objets sur les gens, se blesse, se mutilé.	Faire une requête ferme. Informer des conséquences. Cherchez du secours. Se mettre à l'abri. Intervenez à plusieurs. Faire une intervention de contrôle physique.
LETAL	Menace avec un couteau, un tesson de bouteille, une arme à feu, etc.	Cherchez à gagner du temps. Poursuivez la négociation. Limiter l'espace. Faites intervenir les forces de l'ordre ou de sécurité.

Evaluation rapide du niveau de dangerosité³

Que faire face à la violence ?

Recommandations générales

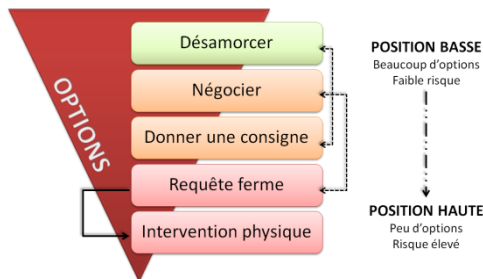
Rappelez vous que l'agressivité n'est généralement pas dirigée contre vous personnellement, mais contre la figure d'autorité que vous représentez.

Évitez autant que possible les contacts physiques avec la personne qui se montre agressive. Ne vous approchez pas brusquement. Choisissez le bon niveau d'intervention (voir tableaux page 1 et ➔).

Négociation : principes de base

Intervenez aussi tôt que possible. Gardez une distance de sécurité d'environ deux mètres. Adoptez un ton de voix calme et posé. Présentez-vous par votre nom (un objet n'a pas de nom) et votre fonction. Vérifiez si la personne réagit à votre présence ou à vos paroles et se montre ouverte à la discussion. Essayez de l'amener à parler plutôt qu'à agir. Faites des phrases courtes et simples. Débutez par une question. Évitez d'entrer dans des justifications. Prenez le temps nécessaire. Validez et acceptez l'existence de la colère. Au besoin précisez les limites acceptables dans l'expression de celle-ci. Proposez une recherche de solutions. Offrez des alternatives. Négociez et rappelez-vous que dans une véritable négociation, chacun des partenaires gagne et perd quelque chose.

Cinq niveaux d'interventions



En cas d'échec de la négociation

Si en dépit de vos interventions la tension continue de monter, il peut être utile de faire un repli stratégique pour aller chercher de l'aide ou pour envisager un autre type d'approche, plus sécuritaire pour vous et pour le patient.

Intervenez à plusieurs

Face à un haut niveau (dangereux-létal) de violence, intervenez à plusieurs avec l'appui du personnel de sécurité de l'hôpital. Déterminez au préalable qui fera quoi et qui sera l'interlocuteur du patient. Enlevez les objets dangereux de vos poches (ciseaux, stylo, etc.). Assurez vous que la porte de la chambre demeure ouverte et que l'accès est libre. Informez les autres collègues de ce que vous faites et de l'endroit où vous le faites.

Après un incident violent

Ne tournez pas la page trop rapidement. Prenez le temps d'en discuter en équipe. Déterminer une stratégie commune à adopter pour la suite. Rediscutez de l'incident avec le patient. Faites un rapport d'incident ou de fait grave. Pensez aussi à soutenir les autres patients ou proches témoins de l'altercation.

Ne restez pas seul (e) !

Plusieurs intervenants peuvent vous soutenir et vous conseiller dans la prise en soins de personnes agressives ou suite à une agression :

le service de sécurité des HUG (☎177), les infirmières (ers) spécialiste clinique en santé mentale et psychiatrie, le service de santé du personnel, l'unité interdisciplinaire de médecine et de prévention de la violence (UIMPV ☎29 641), ou encore le service juridique des HUG.

La brochure « Où trouver de l'aide en cas de violences sur le lieu de travail ? » peut aussi répondre à certaines de vos interrogations.

Ces ressources sont à votre disposition, il serait dommage de vous en passer.

Contact:
Gerard.Langlois@hcuge.ch
03.2013