

« Gérer l'agressivité : comprendre, anticiper, apaiser... »

Dr Nathalie PRIETO

Psychiatre référent national

Cellule d'Urgence Médico-Psychologique
Centre Régional du Psychotraumatisme
Hôpital E Herriot



Groupement
Alpes du Sud

STOP À LA VIOLENCE À L'HÔPITAL !

TOUTE VIOLENCE, PHYSIQUE OU VERBALE, ENVERS LE PERSONNEL ENTRAÎNERA DES POURSUITES

Conformément aux articles 22-13 et 433-3, les peines encourues sont de :

| | |
|--|--|
| VIOLENCES PHYSIQUES ET VERBALES | 3 ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amende |
| MENACES | 3 ans d'emprisonnement et 45 000€ d'amende |
| MENACES DE MORT | 5 ans d'emprisonnement et 75 000€ d'amende |

LE GOUVERNEMENT

IL FAUT ÊTRE MALADE POUR S'EN PRENDRE À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Chaque jour, en moyenne, **65 professionnels de santé** sont victimes d'agressions physiques ou verbales.

DÉCOUVREZ LEURS TÉMOIGNAGES

Toute violence, verbale ou physique, commise contre un professionnel de santé, est punie par la loi www.sante.gouv.fr/soignonsnotrecomportement

LE PSYCHIATRE A OBSERVE

- L'univers hospitalier apparaît aux soignants comme trop banal et non spécifique
- La charge émotionnelle n'est pas prise en compte
- Trop de raisonnement « cartésien » et de logique « identificatoire »
- On veut régler les problèmes généraux de la « politique de soin » au travers des patients
- Absence de connaissance sur la communication chargée
- Pas de connaissance de soi-même, trop d'enjeux déplacés, pas assez de pragmatisme...
- Pas assez d'anticipation (notamment médicamenteuse..)
- Pas ou peu de connaissances sur la communication chargée

1) Comprendre

2) Anticiper

3) Apaiser

COMPRENDRE ? OUI ABSOLUMENT !

Emotion primaire : colère : **c'est une charge !**



Qu'est-ce qui sous-tend l'agressivité ?

Si rien ne la sous-tend alors elle délibérée et donc « ingérable »...

« sauve qui peut ! »

Cf douleur thoracique (simulée)

PLUSIEURS TYPE D'AGRESSIVITÉ : (PATIENT OU PROCHES)

- A. L'agressivité liée aux troubles du comportement : pathologies psychiatriques, neurologiques, métaboliques, intoxic...
- B. L'agressivité liée à une situation de stress : événement perçu comme grave, atteinte somatique sévère ou inquiétante
- C. L'agressivité liée à une frustration : comportement et attitude de « client mécontent »
- D. L'agressivité liée au refus de soin : la passivité peut être violente, le refus de soin met en jeu "l'idéal soignant »
- E. L'agressivité et/ou violence groupale : un groupe doit toujours alerter, la violence sous-jacente jamais sous estimée

L'agressivité pour l'agressivité : décision délibérée d'être agressif

ANTICIPER ? TOUJOURS !

Gérer l'agressivité : un certain nombre de préalables sont essentiels

- Blouse de « bienveillance et d'absence d'apriori »
- Être au fait des **représentations** :
 - la plupart du temps inconscientes
 - elles conditionnent attitudes et contre-attitudes
 - celles des soignants diffèrent grandement de celles des patients
 - on est pas « responsable » de ses représentations
 - les questionner chez les patients débloquent les mal entendus
- Gérer l'agressivité : elle se gère pour elle-même, un seul objectif ! *(pas prétexte à éduquer, régler ses comptes, rétablir la justice, démontrer qu'on a raison, faire de l'enseignement...)*
- A travers attitude et discours on dit souvent autre chose (exemples...)

LA COMMUNICATION « ÉMOTIONNELLE »

- Elle emprunte une autre voie (ascendante)
- Les « mots » ont peu d'importance, discours infra verbal, intentionnalité ++
- La cognition/raisonnement n'est presque pas engagée, il s'agit d'une intelligence émotionnelle
- Elle est très contextualisée (mémoire +++)
- Le sujet « chargé » ne sait pas qu'il l'est, il est juste mal, il se fourvoie souvent sur ses attentes...

APAISER ? C'EST L'OBJECTIF !

Abaissier la charge émotionnelle+++

- C'est d'abord la « contenir » (éthologie K. Lorenz)
- Etre convaincu du rôle essentiel du « cadrage » et de « la mise à plat » des représentations
- Les représentations sont à questionner sur 3 registres (problème, le soin, votre rôle)
- **La reformulation +++** (reformuler ces représentations)
- Position d'assertivité médicale
- La « contamination » (stress) de l'intervenant est utile
- Connaitre ses limites, « *ne plus pouvoir aider...* »
- Savoir avoir recours aux médicaments qui baissent la charge

Pour : soulager, prendre en compte, valider le ressenti

PLUSIEURS TYPE D'AGRESSIVITÉ : (PATIENT OU PROCHES)

- A. L'agressivité liée aux troubles du comportement : pathologies psychiatriques, neurologiques, métaboliques, intoxic...
- B. L'agressivité liée à une situation de stress : événement perçu comme grave, atteinte somatique sévère ou inquiétante
- C. L'agressivité liée à une frustration : comportement et attitude de « client mécontent »
- D. L'agressivité liée au refus de soin : la passivité peut être violente, le refus de soin met en jeu "l'idéal soignant »
- E. L'agressivité et/ou violence groupale : un groupe doit toujours alerter, la violence sous-jacente jamais sous estimée

L'agressivité pour l'agressivité : décision délibérée d'être agressif

LES TRAITEMENTS –AGRESSIVITÉ DE TYPE A

Le sujet est-il accessible à la relation ?



OUI



NON

- Déceler les prises de toxiques
- Connaitre la pathologie et s'adapter à cette pathologie
- Névrotiques : **techniques relationnelles**

- Sédation / Contention ou... sortie
- Ne pas tenter de tergiverser, marchander, se moquer...

LES TRAITEMENTS – AGRESSIVITÉ DE TYPE C

- Ne pas mettre d'enjeu dans la demande quel qu'elle soit et ne pas la juger
- Ne pas rompre le contact relationnel
- Laisser s'exprimer la demande jusqu'au bout
- Reformuler la demande et/ou le besoin avant de frustrer (2 fois)
- Supporter le mécontentement engendré par la frustration sans chercher l'accord

PROVOCATION 1 ?...

Le pouvoir immense de la benzodiazépine aux urgences !



Quasiment sans risque en administration modérée et ponctuelle

PROVOCATION 2 ?...

« *Si le patient en veut **personnellement** au soignant c'est que ce dernier à commis une **faute**... » (sauf paranoïa)*



Conclusion

« Je vous remercie pour ce super sujet, et je suis d'accord pour avancer et aller plus loin avec vous ! »