GESTION DE L'AGRESSION

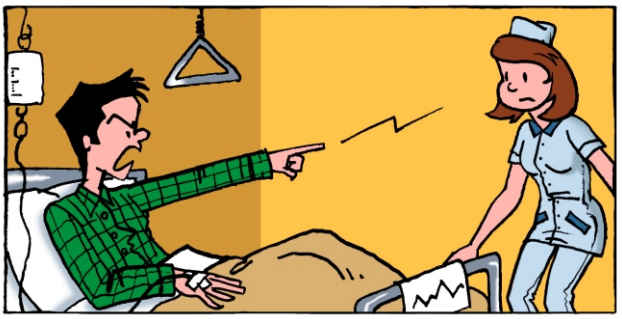
Agression verbale et physique

Survient lorsqu'un travailleur fait l'objet de harcèlement psychique ou physique, est menacé ou agressé dans l'exécution de son travail. Dans un établissement de soins, le patient et ses accompagnateurs (famille, amis, ...) peuvent adopter un comportement agressif.

L'agressivité est aussi un mode de communication, même s'il n'est pas agréable.

Certaines situations, et surtout des situations hospitalières, peuvent engendrer l'agressivité, notamment les longs délais d'attente, l'absence ou l'insuffisance d'informations, la peur, ...
Pour certains points, l'établissement de soins peut intervenir lui-même au niveau organisationnel.

Comment reconnaître l'agressivité?



La personne (malade ou accompagnant):
- est agitée
- parle vite et à voix forte
- transpire davantage
- est agitée de tremblements des bras et des jambes
- serre les poings
- garde parfois les bras raides repliés l'un sur l'autre et redresse les épaules
- serre les lèvres et a les narines dilatées
- a les yeux écarquillés et fronce les sourcils
- prend de grandes aspirations, retient parfois assez longtemps sa respiration
- va et vient sans but (fait les cent pas)
- présente des signes d'impatience, p.ex. pianote des doigts, grince des dents, donne des coups de pied dans les objets, tape du poing sur la table

Ces symptômes sont souvent suivis de colère:
- parle de plus en plus fort, jusqu'à crier
- rougit
- tient des propos accusateurs
- claque les portes, lance des objets.

Prévenir l'agression:

- Gardez toujours votre calme, le calme se propage et le patient le sent
- Dites toujours ce que vous avez l'intention de faire
- En cas de soins ou autres opérations, ne parlez jamais en vous désintéressant du patient
- Veillez toujours à ce que vos mains soient chaudes en cas de contact corporel
- Chez les malentendants, placez-vous d'abord dans leur champ de vision avant de parler
- Apprenez à gérer les conflits, veillez à trouver une solution rapide
- Soyez sur vos gardes face aux patients ayant un historique de comportement violent, de démence, de problèmes de drogue ou d'alcool

GESTION DE L'AGRESSION

Comment combattre l'agression, la violence

Soyez PROACTIF, apprenez à reconnaître l'agressivité (voir ci-dessus)

Gardez votre CALME

Tenez vos DISTANCES, restez hors de portée

COMPREHENSION: avez-vous compris le souhait de votre interlocuteur?

Répondez toujours d'un ton calme ... il ne sert à rien de crier

Si vous pensez que la situation va dégénérer et présenter un danger pour vous-même et pour des tiers, demandez de l'AIDE (collègue, agent de sécurité, alarme, ...)

Continuez à parler à la personne

Après la violence, l'agression

SIGNALEZ chaque agression ou acte de violence à votre supérieur
PARLEZ: il est très important de parler de ce qui s'est passé, avec un collègue, un supérieur, un psychologue,... Il doit y avoir un « debriefing »: pourquoi y a-t-il eu agression? quelle agression? qu'aurais-je pu faire? qu'aurait fait un autre à ma place dans la même situation? comment vais-je réagir la prochaine fois? ..



Dans certains cas d'agression, vous pouvez ressentir des sentiments d'angoisse, des troubles du sommeil, revivre les faits .... Ces réactions sont normales pendant les jours qui suivent les faits mais doivent faire l'objet d'un suivi médical s'ils persistent (médecin du travail, médecin traitant, ...).