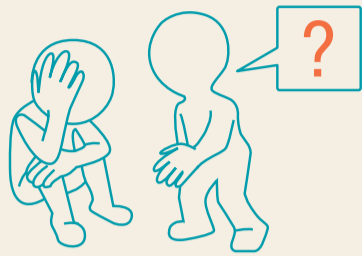


# DÉSAMORCER LES COMPORTEMENTS VIOLENTS DANS LES STRUCTURES DE SANTÉ



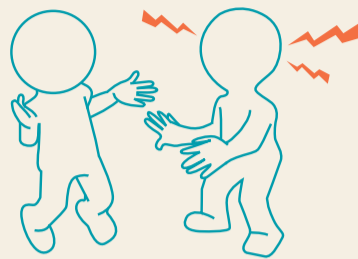
## DÉCELER LES SIGNES PRÉCURSEURS

Une intensification des tensions dans les rapports interpersonnels peut provoquer un état d'anxiété et des changements de comportement. Soyez attentif aux signes précurseurs qui peuvent se manifester :



### CHEZ VOUS-MÊME OU VOS COLLÈGUES

- Une grande démotivation ou fatigue
- Des épisodes de somnolence diurne
- Un sentiment inexplicable de tristesse
- De la colère ou de la frustration
- Un manque de tolérance



### CHEZ LES PATIENTS, LEURS FAMILLES ET LES MEMBRES DE LEURS COMMUNAUTÉS

- Un langage corporel laissant paraître des tensions (poings serrés, mâchoires crispées)
- Des propos agités, souvent marqués d'injonctions et de plaintes
- Un haussement de ton
- Un état de nervosité
- Une tendance à gesticuler des mains en parlant
- Des propos ou gestes menaçants



### SUR VOTRE LIEU DE TRAVAIL (ZONES DE TENSION ET ÉLÉMENTS DÉCLENCHEURS)

- Des lieux bondés, par exemple les zones d'attente
- Une situation d'attente prolongée
- L'absence de personnel pour offrir un encadrement et des conseils
- Des roulements et transferts du personnel
- L'arrivée de « mauvaises nouvelles »
- Un afflux important de personnes dans la structure de santé

## STRATÉGIES POUR APAISER LES TENSIONS



### SOYEZ ATTENTIF

Décelez les signes précurseurs d'un état de stress aigu pour que la situation puisse être désamorcée rapidement.



### SOYEZ RESPECTUEUX

Invitez la personne à s'asseoir et à expliquer calmement le problème.



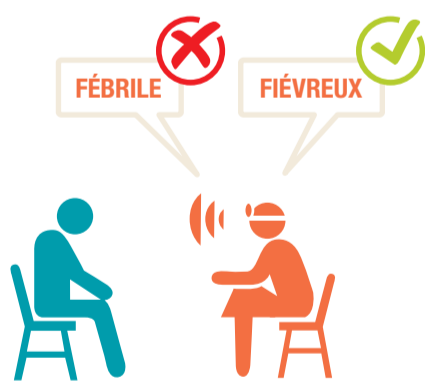
### ÉCOUTEZ ATTENTIVEMENT

Demandez au patient – ou à la personne qui l'accompagne – de vous décrire la situation dans les détails et montrez que vous vous intéressez réellement aux causes de son anxiété.



### PRATIQUEZ LA TECHNIQUE DE LA SYNCHRONISATION

Répétez et reformulez les phrases de votre interlocuteur pour lui montrer que vous l'écoutez et que vous comprenez le problème. Ne lui donnez pas l'impression que votre opinion prévaut sur la sienne et ne faites pas de promesses que vous ne pourrez pas tenir.



### ÉVITEZ LE JARGON

Les patients, leurs familles et les personnes qui ne travaillent pas dans le milieu de la santé peuvent se sentir mal à l'aise et démunis face au jargon médical. Privilégiez donc un langage simple.



### SOYEZ PRÉVENANT

En étant prévenant, vous rassurez le patient – ou la personne qui l'accompagne – sur le fait qu'il/elle maîtrise la situation. Proposez-lui simplement un verre d'eau, ou demandez-lui s'il/si elle souhaite se déplacer dans un endroit plus calme ou s'il/si elle préfère parler à un autre collègue (par exemple dans les cas où une femme pourrait se sentir plus à l'aise en présence d'une femme).

NE CROISEZ PAS LES BRAS

NE REGARDEZ PAS LA PERSONNE TROP LONGTEMPS DANS LES YEUX



### SOYEZ ATTENTIF À VOTRE LANGAGE CORPOREL

Gardez votre calme et restez aussi détendu que possible, même lorsque cela n'est pas évident. Soyez poli tout en gardant un ton ferme. Veillez à maintenir une certaine distance entre vous et votre interlocuteur. Si vous portez un masque, ce dernier peut dissimuler vos expressions (comme un sourire) ; veillez donc à hocher régulièrement la tête et à avoir des paroles rassurantes.



### ÉVALUEZ LA SITUATION

Évaluez dans quelle mesure la situation se normalise et la tension se relâche. Si vous avez l'impression que vous n'arriverez pas à désamorcer la situation, n'hésitez pas à vous retirer et à laisser un collègue prendre le relais.

### DEMANDEZ DE L'AIDE

Si vous réalisez que la tension continue de monter et qu'elle risque de déboucher sur une agression physique, prévenez suffisamment tôt un collègue ou les responsables de la sécurité.

HALTE À LA VIOLENCE CONTRE LES SOINS DE SANTÉ

C'EST UNE QUESTION DE VIE OU DE MORT



CICR