



Edition : 14 septembre 2023 P.16

Journalistes : Anne Rimlinger

Metz

Quand les gens se sentent en danger, ils arrêtent leur métier

Formation Gestion de l'agressivité et de la violence verbale à l'hôpital de Mercy, ce mercredi. Les soignants, essentiellement des services des urgences adultes et pédiatriques, apprennent à désamorcer des situations délicates.

C'est une formation exceptionnelle qui peut être utilisée quand nous sommes face à des situations délicates, où nous pouvons être en position de danger, pour nous-mêmes ou pour les autres. » Antoine Poirier, docteur junior en chirurgie digestive au CHR Metz-Thionville, avoue qu'il a déjà vécu, à deux ou trois reprises, des circonstances agressives dans son activité. « Souvent ce sont des gens alcoolisés, sous substance voire des malades mentaux. La dernière fois, une personne a cassé un ordinateur. Nous l'avons contentonnée et avons appelé les psychiatres. »

Disposer de solutions de prévention, c'est ce que sont venus chercher les soignants.

C'est la formation proposée par le groupe Pasteur Mutuali-

té, dont Nazmine Guler, médecin urgentiste, est administratrice.

Situation de stress

« Depuis le début de ma carrière, avoue-t-elle, j'ai vécu des situations de stress dues aux agressions verbales, et aux menaces d'agression physique. Même si elles restent exceptionnelles, ce sont des situations qui font arrêter le métier. Quand les gens se sentent en danger, ils cessent de pratiquer. L'agression peut entraîner des troubles post-traumatiques, elle mérite un accompagnement personnalisé immédiat. »

Christophe Hernandez confirme l'importance des débriefings dans les équipes. Ancien membre du GIPN (Groupe d'intervention de la police nationale), il est spécialiste « des techniques de négociation de crise au service de la gestion de l'agressivité ». Pour lui, la base, c'est l'écoute active, la reformulation, la compréhension de l'inquiétude.

Des outils pour désamorcer

Alors, il donne des clefs, pour installer le regard, une bonne



Une formation a été organisée à hôpital de Mercy pour aider les soignants à gérer les situations de crise. Photo Karim Siari

position, une tonalité adaptée face à l'agressivité. Il détaille les réactions primaires de l'individu face à des situations de crise qui se divisent en trois positionnements : la soumission, le combat ou la fuite. Et propose une alternative : « Il faut adopter une autre solution que l'instinct et l'émotion », avance-t-il, énumérant la synchronisation, le code commun, l'écoute et l'empathie. « Il faut entrer dans le monde de l'agresseur pour lancer un dialogue, mais, au

préalable, il faut toujours laisser passer la foudre, et quand l'emportement se calme, il s'agit d'adopter une intonation basse pour l'obliger à se concentrer. » Les soignants prennent des notes. « Il est temps de trouver des solutions pour durer » sourit Aline, médecin urgentiste.

Des violences quotidiennes

Elle confirme la violence devenue quotidienne des patients. « Nous voulons désamorcer des situations et pouvoir

intervenir avant que cela dégénère. Car ce sont des situations chronophages et bien souvent ce sont les accompagnants qui sont agressifs, pas les malades. »

Les infirmières comme les médecins qui assistent à cette formation comprennent aussi les attentes, la lassitude et les angoisses des parents, des patients. « Nous comprenons, mais nous ne sommes plus assez nombreux, et la fatigue est là », confient-ils.

● Anne Rimlinger