



Comprendre et Gérer l'Aggressivité et la Violence dans le domaine médical

Lien d'intérêts

Viatrix , Lundbeck, Janssen, Otsuka , gsk , menarini , Idorsia

Plan de la Présentation

Partie 1 : Comprendre et Gérer l'Agressivité et la Violence



Définitions et Concepts Clés

Comprendre l'agressivité, la violence et leurs différentes formes.



Reconnaître et Gérer la Colère

Identifier les signes faciaux, paraverbaux et non verbaux de la colère, et ses manifestations.

Partie 2 : Comprendre et Repérer les Situations de Crise



Analyse du Comportement Agressif

Les mécanismes psychologiques et les besoins fondamentaux qui sous-tendent l'agressivité.



Modèle Dynamique de Crise et Signes Précurseurs

Comprendre le modèle dynamique de crise et identifier les signes avant-coureurs d'une escalade.

Partie 3 : Gérer les Situations de Crise



Stratégies de Désescalade

Appliquer des modèles d'intervention efficaces, comme Safewards.



Techniques de Communication et d'Empathie

Maîtriser le contrôle de soi, les techniques de clarification, d'empathie et de négociation.



Partie 1

Nous allons explorer les concepts clés qui sous-tendent l'agressivité et la violence, en couvrant:

La Colère

Définition, pensées sous-jacentes et signes distinctifs.

L'Agressivité

Ses différentes définitions et formes de manifestation.

La Violence

Définition selon l'OMS et les diverses expressions de la violence.



Définition de la Colère

« État affectif violent et passager, résultant du sentiment d'une agression, traduisant un vif mécontentement et accompagné de réactions brutales. »



Manifestations

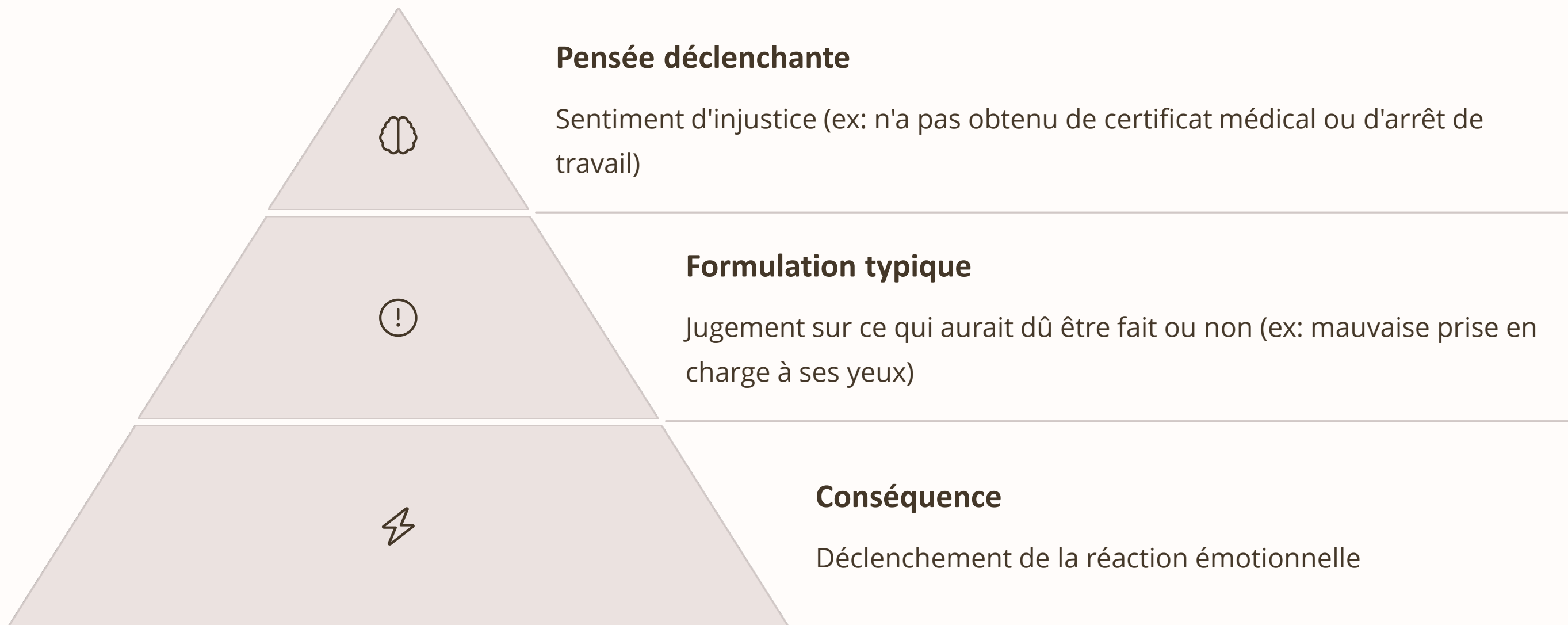
État affectif violent et passager



Synonymes

Indigné, exaspéré, furieux, irrité

Pensée à l'Origine de la Colère





Définir l'Aggressivité (1)



Étymologie

Du latin "aggressio" (attaquer, s'approcher de)



Définition

Tendance à attaquer ou s'opposer¹



Caractéristiques

Comportement hostile ou attitude combative²

¹ Larousse. Définition « Agressivité » : <https://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/agressivite/C3%A9/11018>. Site consulté le 11 février 2026.

² Spencer S, et al. De-escalation techniques for managing non-psychosis-induced aggression in adults. Cochrane Database Syst Rev. 2018 Jul;2018(7):CD012034. DOI: 10.1002/14651858.CD012034.pub2.(Note: access via Cochrane Library).

L'Agressivité et ses Formes

	Planifiée	Impulsive
Nature	Préméditée, intentionnelle	Spontanée, non préméditée
Contrôle	Degré de contrôle possible	Impulsivité, mauvais contrôle
Motivation	Vengeance, objectifs personnels	Colère, frustration, peur
Planification	Élaboration possible en amont	Généralement aucune
Exemples	Vient en consultation pour manifester son mécontentement devant la consultation d'un proche	Changement de comportement suite à un refus d'arrêt de travail

Définition OMS de la Violence

« La violence est l'utilisation intentionnelle de la force physique, de menaces à l'encontre des autres ou de soi-même, contre un groupe ou une communauté, qui entraîne ou risque fortement d'entraîner un traumatisme, des dommages psychologiques, des problèmes de développement ou un décès. »



Intentionnalité

Action délibérée



Force ou menace

Physique ou psychologique



Conséquences

Traumatismes physiques/psychologiques

Définir la Violence

Étymologie

Du latin "**violentia**" (force, puissance)

Concept

Force physique/morale excessive contre autrui

Conséquence

Dommmages ou blessures physiques/psychologiques



Les Formes de Violence

	Violence Physique	Violence Verbale	Violence Psychologique
Nature	Actes physiques concrets	Mots offensants, insultes	Nuire mentalement/émotionnellement
Effets	Dommages corporels	Préjudice psychologique	Détérioration santé mentale
Visibilité	Souvent visible	Audible et visible	Moins visible



Partie 2 - Comprendre et repérer les Situations de Crise

Cette section couvre l'identification des situations à risque et les stratégies d'intervention pratiques

1 Besoins Fondamentaux et Déclencheurs

- Les 4 sphères de besoins humains (sécurité, personnelle, autonomie, communication)
- Situations classiques à risque d'agressivité

2 Modèle Dynamique de Crise

- Les 6 phases de l'évolution d'une crise
- Identification des moments d'intervention

3 Repérage des Signes Précurseurs

- Observation visuelle, auditive, motrice et cognitive
- Techniques de détection précoce

**Exercice : trouver une phrase
pour que « je me lève de cette
chaise »**



Besoins Fondamentaux des humains .

Conflit si menace perçue sur ces besoins .



Sphère Sécurité/Confort

- Protection perçue
- Absence de douleur physique/psychique



Sphère Personnelle

- Dignité, respect
- Identité, non-comparaison



Sphère Autonomie

- Intimité, espace vital
- Contrôle sur sa vie



Sphère Communication

- Respect communicationnel
- Information claire et adaptée

Situations classiques présentant un risque d'agressivité d'agressivité et de violence quand les besoins ne sont pas perçus comme respectés



Refus d'hospitalisation ou de traitement, d'arrêt de travail ou de certificat



Attente prolongée, douleur non soulagée, sentiment d'abandon



Désaccord avec le protocole de soins ou communication jugée insuffisante



Problème de dossier, refus de prise en charge, charge, attente prolongée prolongée

Synthèse et interprétation d'expert à partir de :

- [\(https://reussistonifsi.fr/\)](https://reussistonifsi.fr/) - Démarche clinique infirmière (<https://reussistonifsi.fr/category/demarche-de-soins/>)» Guide infirmier : les 14 besoins de VirginiaHenderson - consulté le 13 février 2026
- Chapitre 5 Analyse et synthèse de situation : méthodologie. Concours d'entrée IFSI • Épreuve de sélection AS/AP 2014. Ed setes. 2013. Disponible sur : https://www.editions-setes.com/extraits_pdf/E9791091515184-chap5-methodo.pdf. Site consulté le 11 février 2026.
- Guide infirmier : les 14 besoins de Virginia Henderson. Mise à jour le 30/12/2025. Disponible sur : <https://reussistonifsi.fr/guide-infirmier-14-besoins-virginia-henderson/>. Site consulté le 11 février 2026.

Modèle Dynamique de Crise



Calme et réceptivité. Le patient est stable, sans signes de tension.



Apparition de légers signes de tension ou d'agitation.



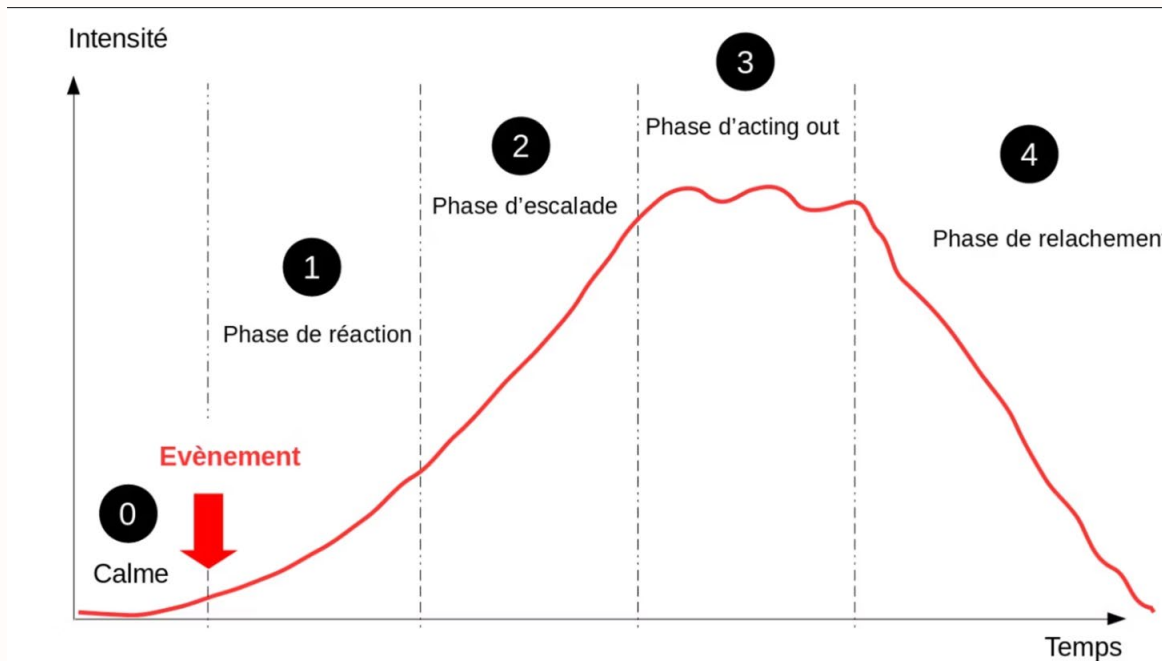
La tension monte, avec des signes d'irritation et d'impatience. Éruption d'agressivité, perte de contrôle verbal ou physique.



Épuisement physique et émotionnel suite à la crise.



Retour progressif au calme et à la capacité de dialoguer.



Repérer les Signes Précurseurs d'Aggressivité en Contexte de Soins

1

Observation visuelle détaillée

Soyez attentif aux micro-expressions faciales (sourcils froncés, mâchoire serrée) et à une posture tendue ou menaçante.

En pratique : Comparez ces signes avec le comportement habituel pour détecter toute divergence significative.

2

Analyse des indices auditifs

Notez les changements de ton, volume (soudaine augmentation ou chuchotement) et rythme de la parole (accéléré, haché). Soyez attentif aux mots offensants ou menaçants.

En pratique : Un changement abrupt de la voix habituelle est un signal d'alarme.

3

Identification des comportements moteurs

Identifiez l'agitation (piétinement, serrer les poings), les gestes brusques ou l'invasion de l'espace personnel.

En pratique : Notez toute augmentation de l'activité motrice traduisant une tension interne.

4

Détection des signes cognitifs et verbaux

Observez les signes d'un discours incohérent, d'une pensée désorganisée ou de difficultés de concentration.

En pratique : Toute incapacité soudaine à maintenir une conversation logique ou à suivre les consignes est un indicateur de détresse.



Partie 3 - Gérer les Situations de Crise

Cette section couvre les stratégies d'intervention et les techniques pratiques de gestion de crise

1 Méthodes d'Intervention

- Méthode Safewards (prévention, communication, désescalade)
- Neurobiologie de la colère et impact sur le raisonnement

3 Techniques de Clarification et Résolution

- Questions ouvertes et éclaircissement
- Communication adaptée et reformulation
- Résolution du conflit par étapes

2 Contrôle de Soi et Communication

- Importance du contrôle de soi du soignant
- Techniques de communication (non-verbal, para-verbal, verbal)
- Délimitation de l'espace et positionnement

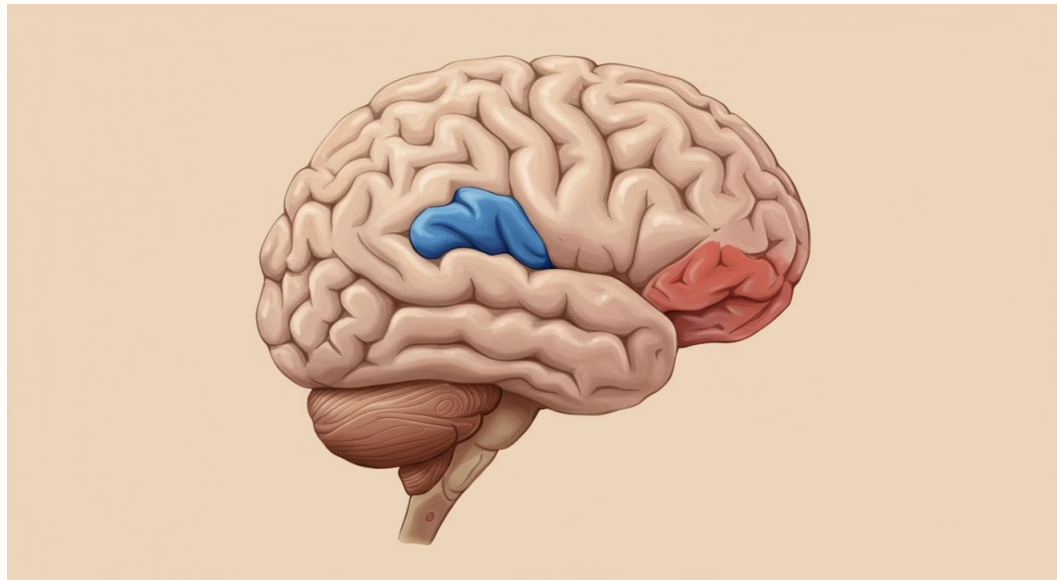
4 Empathie et Négociation

- L'empathie dans la désescalade (à faire/à éviter)
- Technique de négociateur (explorer, analyser, proposer, conclure)
- Comprendre les besoins avant de chercher des solutions

IMPORTANT

Neurobiologie en cas de crise :

comprendre que le patient n'est plus accessible au raisonnement !



Cortex préfrontal

Régions frontales désactivées

Diminution du raisonnement et du contrôle



Système limbique

Régions sous-corticales hyperactives

Émotions intensifiées

Méthode Safewards



Prévention

Anticiper et identifier les facteurs de risque



Communication

Techniques verbales et non-verbales adaptées



Désescalade

Stratégies pour calmer et réduire la tension



Importance du Contrôle de Soi

Principe fondamental

Maîtrise de ses émotions et réactions face à l'agressivité

Objectif

Éviter d'amplifier le conflit par ses propres émotions

Bénéfice

Maintien de capacité d'intervention efficace et réfléchie



Techniques de Communication

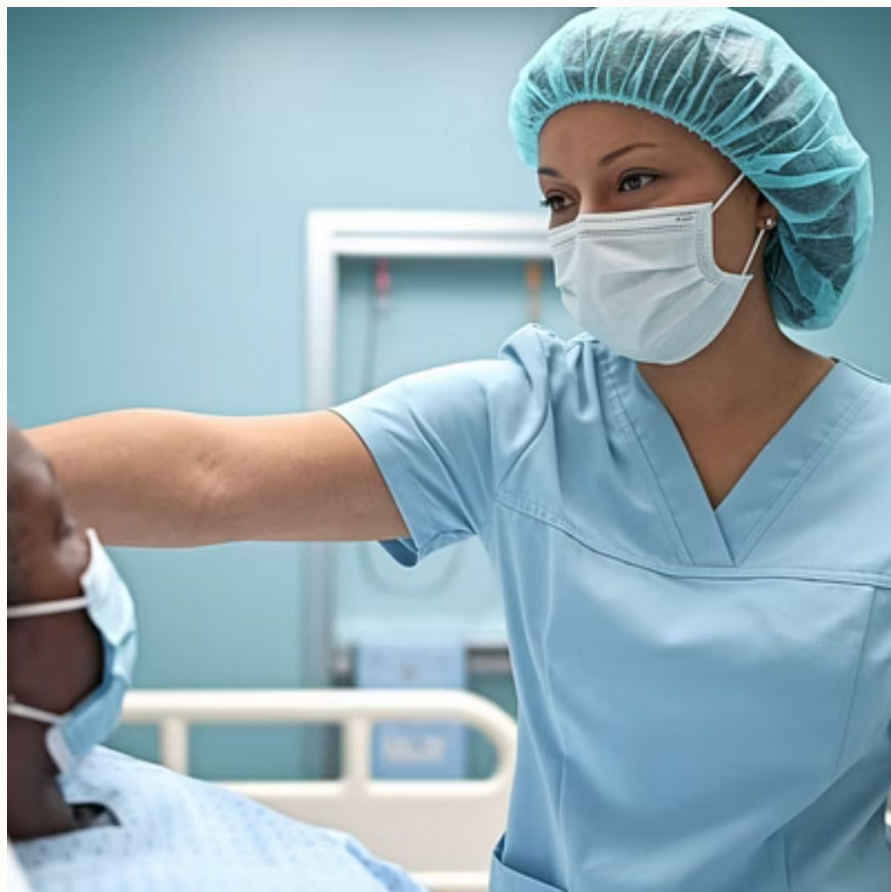
Non-Verbal	Para-verbal	Verbal
Respirer lentement	Ton calme	Ne pas se justifier
Bras non croisés	Ne pas élever la voix	Ne pas chercher à convaincre en pleine crise (ex: j'ai raison je suis médecin)
Ne pas pointer du doigt	Rythme lent	Ne pas juger
Mouvements lents		

Délimitation de l'Espace



Lieu

si possible : endroit calme, sortie accessible



Position

Distance d'un bras, côté non dominant



Alerte

Prévenir si situation non contrôlée



Technique de Clarification



Questions ouvertes

Explorer ce qui se passe



Éclaircissement

Clarifier la situation, dissiper les quiproquos



Communication adaptée

Mots simples, phrases courtes, utiliser le nom



Reformulation

Vérifier la compréhension mutuelle

Résolution du Conflit

Explorer le besoin

Identifier la demande réelle sous-jacente

Proposer des options

Offrir des choix, éviter les rapports de pouvoir

Négocier avec souplesse

Rechercher des solutions acceptables pour tous

Renforcer la coopération

Sans fausses promesses



L'Empathie dans la Désescalade

Désescalade

À faire

- Contact visuel non provocant
- Écoute active
- Montrer de l'intérêt
- Congruence (alignement pensées/actes)

À éviter

- Sourire condescendant
- Rabaisser ou banaliser
- Dicter les émotions
- Ridicule ou ordres ("si j'étais vous")



Technique de Négociateur

1

Explorer

Commencer par comprendre les besoins

2

Analyser

Évaluer les options possibles

3

Proposer

Offrir des solutions adaptées

4

Conclure

Finaliser l'accord mutuellement acceptable



Ne jamais commencer par la fin (ne pas se focaliser sur focaliser sur un point : avoir raison, prendre le traitement etc...) mais comprendre les besoins .