


66èmes Journées du GERHNU
Prendre la violence à bras le corps

14.06.06 - HOSPIMEDIA - Désacralisé, l'hôpital est aujourd'hui concerné par la violence des usagers mais les professionnels qui le font fonctionner n'en sont pas exempts entre eux lorsque certains facteurs sont réunis. Pour le Dr Françoise Jungfer, présidente du Groupe de réflexion des hôpitaux non universitaires (GERHNU), qui fait pour Hospimedia le bilan des 66èmes journées d'études du groupe, cette violence interne doit être prise en compte et intégrée à la démarche globale de gestion des risques des établissements.

Observation des symptômes, diagnostic, prévention, traitement : le GERHNU a adopté cette démarche pour examiner le thème de ses 66èmes journées d'études qui viennent de se tenir à Haguenau, "l'hôpital malade de sa violence ?". La violence a fait ces dernières années son entrée dans (nos établissements hospitaliers : l'hôpital n'est plus l'un de ces lieux "sacrés", comme l'école, et l'agressivité observée dans la population s'y exprime aussi. Comme le souligne Françoise Jungfer, cet aspect est largement abordé (lire ci-dessous). En revanche, la violence qui s'exerce entre les professionnels de l'hôpital fait l'objet selon elle d'un tabou que les organisateurs des journées du GERHNU ont souhaité lever. *"Parler de violence interne, cela peut sembler surprenant tant l'image des professionnels de santé est empreinte de fraternité, d'envie de bien faire, d'implication dans son métier"*, souligne la présidente du groupe de réflexion. Pour autant, il s'agit d'hommes et de femmes comme les autres, ni plus parfaits ni moins humains, aussi sensibles que les autres aux tensions.

Les professionnels : humains aussi

Les sociologues, psychiatres, psychosociologue, directeurs, médecins qui sont intervenus vendredi à Haguenau ont pointé plusieurs facteurs susceptibles de tendre les relations internes et de faire émerger de la violence. Certains relèvent de l'affectivité et de la difficulté à vivre au contact de la mort, de la maladie. Un autre, *"de plus en plus prégnant"*, selon Françoise Jungfer, relève de *"l'entrechoc entre les missions et les contraintes de chacun"*. Il ne s'agit plus simplement de soigner mais aussi de tenir compte d'une réglementation très présente, de penser au temps de travail, aux coûts et à l'activité, etc. Et la présidente du groupe de pointer qu'il en découle une certaine *"perte de sens"*. S'y ajoutent le fractionnement du temps de présence des personnels et un certain *"affaiblissement de la reconnaissance extérieure"* vis-à-vis de l'institution. L'hôpital est aussi un lieu où plusieurs hiérarchies co-existent et dont le parallélisme dissocie complètement médecins, non-médecins, gestionnaires et administratifs qui travaillent pourtant ensemble au jour le jour, constate la présidente du groupe.

Choc des missions et des contraintes

L'ensemble de ces facteurs favorisent, aux dires des participants au colloque, l'apparition de la violence interne. Un *"problème orphelin"*, pour Françoise Jungfer, comme on le dit de certaines maladies peu prises en compte, alors que certaines entreprises l'ont déjà pris en main. Ses manifestations, ses symptômes, relèvent rarement de la violence physique. La violence verbale, elle, est *"parfois tellement fréquente que les personnes exposées ne l'entendent même plus"*, souligne la