DOC
LE RENDEZ-VOUS
DES MÉDECINS
VAUDOIS

Violence en pédiatrie

Les équipes sous pression face aux proches

La violence contre les soignant·es en pédiatrie est une problématique croissante. Parents stressés, tensions liées aux soins, incompréhensions : autant de facteurs susceptibles de générer des conflits et d'altérer la qualité des soins. Comment mieux prévenir et gérer ces situations ?

La violence envers les soignant·es en pédiatrie est un sujet préoccupant. Elle peut prendre différentes formes : verbale, physique ou psychologique.

Tensions multiples

La violence verbale est la plus fréquente. Elle provient souvent de parents ou d'accompagnant·es stressé·es ou en colère face à la situation de santé de leur enfant. Bien que plus rare, la violence physique peut survenir, notamment dans des situations de stress intense. On parle aussi de violence indirecte quand le stress parental détériore le climat général, rendant l'environnement de travail difficile pour les soignant·es.

Un contexte propice aux débordements

Des comportements agressifs envers les soignant·es peuvent survenir lorsque des parents estiment que leur enfant est mal pris en charge ou ne comprennent pas certaines procédures médicales. Le stress familial est un facteur aggravant. Les parents peuvent être dans un état émotionnel fragile lorsqu'ils viennent consulter avec un enfant malade ou blessé.

Les soignant·es subissent également une forte pression: la surcharge de travail et le manque de ressources peuvent accroître les tensions. Cela rend plus difficile la gestion de la violence, par exemple lorsque le médecin a du retard sur sa consultation, et que les patient·es ont l'impression qu'il faut « aller vite ». Comme dans toutes les situations conflictuelles, un manque de communication entre les soignant·es, les parents et les enfants peut aussi être un facteur déclencheur de violences, notamment lorsqu'il y a des malentendus concernant les traitements.

À long terme, cette violence a un impact direct sur le personnel soignant. Elle peut provoquer un épuisement professionnel (burnout) et affecter la qualité des soins. En effet, la peur ou l'angoisse générée par les violences peut nuire à la capacité des soignant·es à travailler efficacement.

Quelles solutions ?

Comment prévenir ces violences ? Plusieurs solutions existent.

1. **Former les soignant·es à la gestion des conflits :** des formations à la communication non violente et à la gestion des conflits aideraient les soignant·es à désamorcer les tensions avant qu'elles ne dégénèrent.
2. **Renforcer les dispositifs de sécurité :** l'installation d'alarmes ou la présence d'agents de sécurité peuvent constituer des mesures de protection. Cependant, ces solutions sont plus faciles à mettre en place dans les hôpitaux qu'en cabinet médical.
3. **Soutenir psychologiquement les soignant·es :** la mise en place d'espaces de discussion et de groupes de soutien permettrait d'aider les équipes soignantes à gérer le stress et à éviter un épuisement professionnel.

---

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/stop-a-la-violence-envers-les-soignant-es/les-equipes-sous-pression-face-aux-proches/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.

4. **Soutenir et sensibiliser les familles :** les enfants, témoins de ces violences, doivent comprendre que ces comportements ne sont acceptables ni en milieu médical ni ailleurs.

Une responsabilité partagée

La violence en milieu médical ne doit pas être banalisée. Elle est le symptôme d'une situation où les patient·es et leurs proches sont en souffrance. Pour y faire face, les employeurs doivent mettre en place des protocoles clairs afin de garantir un environnement de travail sûr pour leur personnel, tout en maintenant une relation de confiance avec les patient·es et leurs familles.

La violence envers les soignant·es en pédiatrie est une problématique complexe qui nécessite une approche globale, tenant compte à la fois des causes sociales, des enjeux organisationnels des consultations, ainsi que de la dimension émotionnelle de la relation soignant-soigné.

Dre Magaly Jacquier-Goetschmann
Spécialiste en pédiatrie FMH, Membre du comité du Groupement des pédiatres vaudois

https://www.svmed.ch/doc-mag/dossiers/stop-a-la-violence-envers-les-soignant-es/les-equipes-sous-pression-face-aux-proches/

Ce contenu peut être utilisé dans un cadre privé ou pour la formation postgraduée et continue. Toute autre utilisation est subordonnée à l'autorisation écrite préalable de la Société Vaudoise de Médecine (SVM), éditrice et détentrice exclusive des droits.