

Définir les notions d'agression et de violence



Rachel Dupuis
rdupuis@asstsas.qc.ca

Quiconque s'aventure à définir les notions d'agression et de violence reconnaît la difficulté de cette tâche. Pour certains, qui les considèrent comme identiques, il n'y a pas de distinction à faire. Pour d'autres, il s'agit de deux conceptions bien différentes. Voyons un peu ce que ces deux notions renferment et comment elles s'expriment dans le monde de la santé et de la sécurité du travail.

La littérature scientifique abonde sur le sujet, sans qu'un consensus se dégage pour autant. D'une étude à l'autre, les définitions varient selon les concepts de violence et d'agression s'attachant aux objectifs de recherche. Pour cette raison, le nombre ou le type de comportements pouvant être considérés violents ou agressifs sont hétéroclites et difficilement mesurables. Malgré tout, des lignes directrices permettent de les circonscrire.

Pratiques organisationnelles

Dans le milieu de travail, le concept d'agression est le plus souvent utilisé dans les déclarations des travailleurs, car il fait état de comportements qui peuvent être identifiés et mesurés. Définir ces



Photo : Shutterstock

concepts dans une politique d'établissement permet de se doter d'un langage commun favorisant l'identification des risques d'exposition à la violence. Dans le même sens, répertorier les types d'agressions expérimentées, rend possible de compiler des données statistiques révélatrices de l'ampleur des événements violents présents dans le milieu de travail. À partir cet état de situation, des mesures correctives et préventives peuvent être mises en place de manière à répondre aux besoins de protection des travailleurs.

Malgré leur différence, les définitions de violence et d'agression sont étroitement liées du fait que la première se situe sur un continuum et englobe la deuxième. Dans ce contexte, les agressions représentent des types de manifestations de la violence. Selon l'INSPQ (2018), la violence au travail se définit comme suit :

« Toute action, tout incident ou tout comportement qui s'écarte d'une attitude raisonnable, par lesquels une personne est attaquée, menacée,

Comprendre et s'adapter

La violence et les agressions en provenance de la clientèle ou des proches peuvent être le résultat de symptômes comportementaux et psychologiques d'une maladie (ex. : démence, psychose, etc.).

Par conséquent, pour éviter la stigmatisation ou une modification des niveaux de soins, le travailleur n'a pas à chercher les intentions de la personne violente¹. Il doit plutôt tenter d'en comprendre les causes et d'adapter son intervention de façon clinico-sécuritaire afin de prévenir ou d'atténuer la survenue d'agression.

lésée ou blessée dans le cadre ou du fait direct de son travail (Bureau international du travail, 2003). [...] Les diverses manifestations de la violence font partie d'un continuum et que, pour cette raison, le concept de violence devrait être interprété de façon large². »

De leur côté, les agressions sont classifiées en cinq catégories qui réfèrent à des comportements mesurables (par exemple *Overt aggression scale* de Yudofsky, une échelle utilisée pour évaluer et documenter la fréquence et la sévérité des agressions³).

Langage commun

Aucune définition n'est parfaite. Cependant, en prévention de la violence se doter d'un lexique clair permet d'établir des distinctions fondamentales au sein des politiques et procédures d'une organisation. De plus, cela donne un langage commun à l'ensemble des travailleurs et des gestionnaires pour désigner des réalités bien présentes dans notre secteur. Après tout, pour identifier un risque, il faut savoir le nommer. ■

RÉFÉRENCES

1. Association des infirmières et infirmiers autorisés de l'Ontario (AIIO). (2019). *Prévention de la violence, du harcèlement et de l'intimidation contre les travailleurs de la santé* (2^e édition).
2. Pelletier, M., Lippel K., Vézina, M. (2018). La violence en milieu de travail. Dans Laforest, J., Maurice, P. et Bouchard, L.M. (dir.), *Rapport québécois sur la violence et la santé*. Institut national de santé publique du Québec, 256-280.
3. Côté, G., Pouin, Y., Coderre, B., Bastien, J., Melançon N., Geoffrion, C., Marchant, R., et Pilon, C. (2003). Adaptation de l'*Overt aggression scale* de Yudofsky. Institut Philippe-Pinel de Montréal.

Les différents types d'agressions

AGRESSIONS VERBALES ET ÉCRITES

- Crier avec colère
- Tenir un langage grossier, insulter, exprimer des propos à connotation sexuelle
- Menacer (indirectement ou de façon voilée, de mort)

AGRESSIONS NON VERBALES ENVERS AUTRUI

- Regarder de façon intimidante, menaçante, faire des gestes menaçants, à connotation sexuelle, adopter une attitude et des comportements de provocation, de mépris
- Cracher pour intimider
- Adopter des gestes menaçants avec une arme (objet piquant, tranchant, contondant)

AGRESSIONS PHYSIQUES CONTRE SOI

- S'égratigner la peau, se tirer les cheveux, se frapper la tête, s'infliger des lacérations, contusions, brûlures
- Automutiler sérieusement (grave lacération, morsure au sang, avalement d'objets)
- Faire une tentative de suicide

AGRESSIONS PHYSIQUES CONTRE AUTRUI

- Cracher sur quelqu'un
- Agripper, frapper (donner coup de poing, coup de pied, gifler, bousculer, pincer, griffer, lacérer, mordre), agresser sexuellement
- Attaquer avec une arme (objet piquant, tranchant, contondant)

AGRESSIONS CONTRE LES OBJETS (DESTRUCTION OU SYMBOLIQUE)

- Claquer la porte
- Mettre tout en désordre, lancer des objets
- Frapper sur des objets, briser des objets
- S'attaquer aux objets personnels, voler des objets
- Mettre le feu