



Gestion des situations de violence et d'agressivité aux urgences

Cette formation permet aux professionnels des services d'urgence de mieux comprendre les situations de violence et d'agressivité, afin de les repérer, de les prévenir et d'adapter leur comportement et leur communication pour y faire face.



2 JOUR(S)
14 HEURES



FORMAT
PRESENTIEL



SIMULATION EN
SANTÉ

CONTEXTE DE LA FORMATION

Les professionnels des services d'urgence sont régulièrement confrontés à des situations de violence et d'agressivité de la part de patients ou d'accompagnants. La douleur, l'anxiété, l'attente, les situations de crise et les contraintes propres au fonctionnement des urgences peuvent favoriser l'apparition de tensions et de comportements agressifs ou violents.

Comprendre les mécanismes à l'œuvre, savoir repérer les situations à risque et adapter sa posture et sa communication permet aux professionnels de mieux prévenir les passages à l'acte et d'y faire face tout en favorisant une prise en soin sécurisée pour le patient comme pour les professionnels.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- Différencier les notions de colère, d'agressivité et de violence
- Identifier les mécanismes psychologiques à l'œuvre dans les comportements agressifs ou violents
- Repérer et évaluer les comportements et les situations susceptibles d'engendrer de la violence et/ou de l'agressivité dans un service d'urgence
- Acquérir des outils de communication et adapter sa posture pour réagir efficacement aux situations de violence aux urgences
- Développer des comportements permettant de désamorcer les situations à risque

CONTENU DE LA FORMATION

- Jour 1** : Recueil des attentes des participants / Pré-test de connaissance / Remise du plan d'action personnalisé (PAP) / Colère, agressivité et violence / Processus émotionnel / Mécanismes psychologiques à l'origine du déclenchement de l'agressivité et de la violence : mécanismes de défense, 6 phases d'une crise de violence / Conflit et façons d'y faire face
- Jour 2** : Remobilisation des connaissances développées lors de la première journée / Fondamentaux de la communication / Techniques assertives : relation d'aide et communication non violente / Désamorçage des jeux relationnels / Analyse et mise en pratique à partir de situations concrètes rencontrées dans les services d'urgence / Axes d'amélioration individuels et collectifs / Synthèse, conclusion / Post-test / Questionnaire de satisfaction / Évaluation de la formation

MODALITÉS DE LA FORMATION

- Méthodes** : Pédagogie active intégrant des échanges sur les pratiques, des exercices, des simulations et des mises en situation (jeux de rôles) servant de fil conducteur aux différents apports théoriques et expérientiels.
- Supports d'animation** : diaporama
- Livret pédagogique** intégrant l'ensemble du contenu de la formation, remis au format papier et/ou numérique à chaque participant.

ÉLÉMENTS D'ÉVALUATION ET DE TRAÇABILITÉ

- Pré-test et post-test
- Feuille d'émargement
- Attestation de fin de formation
- Plan d'action personnalisé (PAP)

CONCEPTEUR(S)

Psychologue clinicienne et formatrice spécialisée dans la prévention et la gestion des situations de violence et d'agressivité

INTERVENANT(S)

Professionnel expérimenté dans la prévention et la gestion des situations de violence et d'agressivité

PUBLICS CIBLES

Personnel des urgences

PRÉREQUIS

Aucun

TARIFS

Intra Nous contacter

Inter Nous contacter

PROCHAINES SESSIONS

Plus d'informations :
07 88 12 37 82
contact@am-dpc.fr

NOTE CLIENTS

