

Module n°1 : Gérer la violence et l'agressivité aux urgences [AFAR]

Contexte

Afin de garantir la qualité de l'accompagnement et des interventions en toute sécurité dans les services d'urgence, il importe que les professionnels soignants disposent de la compréhension des phénomènes d'agressivité et de violence ainsi que des outils théoriques et pratico-pratiques adéquats pour gérer ces situations de crises individuellement et collectivement car ils sont souvent démunis en termes de réponses. Comprendre le comportement agressif, violent ou défensif, percevoir les prémices du déclenchement de manifestations de violence afin de les désamorcer et d'éviter une escalade, identifier les situations conflictuelles à risques, les facteurs déclenchants et les interactions personnelles ou professionnelles qui peuvent les potentialiser permettront aux professionnels de mettre en œuvre des actions de prévention, de communication

Objectifs

- Connaître le contexte national, le stress et les enjeux de la violence à l'hôpital et au SAU
- Savoir maîtriser ses attitudes et sa propre agressivité
- Comprendre les facteurs qui donnent naissance à la violence
- Calmer l'agressivité de l'utilisateur ou d'un membre de sa famille
- S'entraîner à la désescalade face aux situations de violence, agressivité, impulsivité, irritabilité
- S'entraîner à la désescalade face au refus de soins sans passer en force
- S'entraîner à éviter la rupture du lien face à une demande exprimée avec agressivité
- Développer des techniques collectives pour gérer les conflits et désamorcer la violence des usagers aux urgences

Renseignements complémentaires

Pour plus d'informations :

- Margaux CAPELLO - 04.91.17.71.33 - m.capello@anfh.fr

Pour toutes demandes d'inscription, merci de vous rapprocher du service formation ou service RH de votre établissement

Programme

JOUR 1 :

■ Contexte, interactions, émotions et posture d'ouverture : le prérequis pour aller vers des attitudes appropriées individuelles et collectives.

- Les enjeux face à la violence au SAU
- La maîtrise de soi et la récupération
- Les déterminants bio-psycho-sociaux expliquant les comportements violents
- La communication apaisante non violente

JOUR 2 :

■ Améliorer les pratiques des professionnels aux urgences : Analyse des Pratiques Professionnelles (techniques de désescalade individuelles et collectives)

- APP. Face aux usagers qui disqualifient, insultent et menacent : la pose de limite avec douceur
- APP. Face aux usagers qui refusent les propositions faites par les professionnels: l'acceptation et la négociation et la capacité de partir pour mieux revenir et négocier
- APP. Face aux usagers avec une demande que l'on ne peut pas satisfaire : Ne pas dire NON, mais signifier le NON avec respect
- Les techniques collectives pour désamorcer la violence aux urgences

Public

Tous les professionnels de santé exerçant aux urgences

Exercice

2026

Code de formation

1.01

Nature

AFR

Organisé par

AFAR / SANTE ACADEMIE

Durée

14 heures