



LA GESTION DE L'AGRESSIVITE AUX URGENCES

PUBLIC CONCERNE

Equipe pluridisciplinaire

PRE-REQUIS

Aucun

FINALITES

- Améliorer la prise en charge du patient aux Urgences
- Accompagner les professionnels dans la gestion de l'agressivité

OBJECTIFS PEDAGOGIQUES DE LA FORMATION

- Connaître et mettre en place les techniques de communication, susceptibles de désamorcer les tensions, inhérentes au travail dans un service d'urgence.
- Apprendre les comportements et attitudes capables d'aider à une gestion positive des situations difficiles.

METHODES ET MOYENS PEDAGOGIQUES

- Alternance d'apports théoriques et d'études de cas.
- Analyse des pratiques professionnelles et mise en place d'indicateurs de suivi.
- Remise d'un support pédagogique à chaque participant.

MODALITES

Durée	2 jours
Calendrier	Intra, à définir
Lieu	Sur site
Horaire	09H00 - 17H30
Coût jour	Nous consulter
Coût session	Nous consulter

VALIDATION Attestation de formation.



PROGRAMME

Les règles de la relation à l'autre dans un environnement difficile

La prise de contact

La prise en compte de la demande

La proposition de réponse

La prise de congés

Stress et relations difficiles : se positionner

Savoir se positionner : la relation gagnant/gagnant

Face à l'agressivité

- Qu'est-ce que l'agressivité ?
- Les différents types d'agression
- Les différentes attitudes face à l'agressivité
- Ce qui génère de l'agressivité dans un service des urgences ?
- Ce qui me gêne dans l'agression

Outils de communication