

Formation 2012

Travailler aux urgences requiert un savoir-faire à la croisée du social, du psychologique et du médical et fait appel à l'écoute et à la patience en plus de la rapidité d'exécution. A défaut de ces qualités, les réactions d'intolérance et le stress rendent moins enclins à comprendre celles du patient donnant naissance à des émotions fortes, mal gérées, parfois violentes. (D'après A. Mauranges)

Durée : 4 jour(s)
Tarif : 880,00 € Net / personne
Tarif Intra : [Nous contacter](#)

PUBLIC

OBJECTIFS

- Savoir accueillir avec tact et discrétion
- Savoir répondre aux demandes d'informations diverses
- Savoir écouter, rassurer, faire patienter
- Savoir écouter et comprendre les récriminations éventuelles et gérer ainsi les situations difficiles avant qu'elles ne dégénèrent
- Définir les concepts d'agressivité, de violence
- Identifier l'origine des manifestations agressives
- Pointer dans la relation soignant/soigné les attitudes qui peuvent induire de telles manifestations de part et d'autre
- Définir un savoir-faire et un savoir être pacifiant
- Connaître quelques éléments de repérage en cas d'afflux massif de victimes suite à une catastrophe
- Se doter d'outils pour mieux être en mesure de réagir, de prendre du recul face aux situations d'anxiété et de souffrance

FORMATEUR(S)

METHODE ET CONTENU PEDAGOGIQUE

1. Mise à plat des difficultés rencontrées lors de la prise en charge aux urgences à ses différentes étapes :

- Accueil
- Recueil de données
- Soins
- Surveillance
- Prise en charge du devenir de la personne soignée

2. Les urgences, un service à part :

- Les urgences, un lieu d'accueil face à l'anxiété des patients
- Les urgences : un lieu de consommation de la santé ?
- Un lieu social
- Stress et facteur temps

Quelles réponses apporter ?

3. Elargir le champ de ses propres réponses en situation d'accueil, mieux comprendre les phénomènes de communication interpersonnelle :

- Notre perception du monde et nos cadres de références
- Le rôle des émotions dans nos perceptions et nos réactions
- Mieux connaître son propre mode de fonctionnement pour se situer efficacement dans les situations de communication
- L'art de s'adapter à son interlocuteur pour communiquer positivement

4. Notions de communication

- Faire passer un message
- Phénomènes de sélection, tri, codage, décodage, parasite, attention, motivation, réduction, modification
- Des obstacles à la communication
- Processus de distorsion
Processus de généralisation
Processus d'omission
Processus de polarisation
Les court-circuits
- Rappels sur l'écoute active
- Ecoute
Reformulation (sur les faits, les sentiments, le problème, la personne, ...)
Questionnement

Gérer l'accueil aux urgences

5. Appréhender les situations de face à face autrement Les mécanismes de l'agression verbale ou physique

Selon la situation de crise, tantôt le bon sens peut suffire, tantôt, c'est un véritable professionnalisme qu'il faudra déployer.

- La gestion de l'espace relationnel
- Le non-verbal
- La synchronisation
- La communication non-violente, initiation (accepter notre ambivalence, se méfier de nos préjugés et savoir reconnaître ceux des autres, l'effet Pygmalion, reconnaître sa responsabilité, créer une intelligence collective).

"Pour qu'il y ait conflit ou agression, il faut être deux au moins. C'est très souvent le jeu de l'échange et de la relation qui fait qu'une situation se détériore ou que, au contraire, l'harmonie prévaut." André Midol

- Différencier la cause et le facteur déclenchant de la colère.
- Nos choix face aux messages négatifs des autres.
- L'agression au-delà des mots, y faire face en neutralisant les risques, restaurer le calme et le self-control, instaurer la phase de transaction.

6. Des situations cliniques difficiles

Apprécier l'urgence

L'urgence de la demande ou le savoir différer

L'urgence diagnostique

L'urgence thérapeutique

- Angoisse, confusion, délire du patient
- Dépression, stupeur, mutisme
- Agitation, logorrhée, agressivité
- Le sujet suicidant aux urgences
- Ivresse aiguë et toxicomanie

7. Quelques éléments de repérage en cas d'afflux massif de victimes dans différentes circonstances traumatiques (accidents d'autocars, collisions en chaîne sur autoroute, explosions, accidents de chemin de fer, mouvements de foule lors de grands rassemblements, attentats) ou non traumatiques (accident chimique, avec nombreuses victimes présentant une pathologie respiratoire, intoxications alimentaires collectives, intoxications à l'oxyde de carbone collective).

- Les textes réglementaires
- Principes d'organisation fonctionnelle
- L'alerte
- Mise en place des éléments humains
- Organisation de l'accueil
- Identification des victimes
- Moyens matériels ; rôle de la cellule d'urgence médico-psychologique
- Accueil des familles

8. Gérer son stress

- Identifier ses sources de stress
- Prévenir le stress : identifier et mieux comprendre les jeux émotionnels qui génèrent du stress
- Gérer les tensions et l'anxiété : apprendre à se détendre physiquement

Méthodes pédagogiques interactives :L'alternance d'apports théoriques, d'ateliers pratiques (mises en situation, simulations filmées et analysées ensemble) et de réflexion sur les problématiques favorise l'appropriation individuelle des concepts et des techniques abordées et leur transposition immédiate dans la structure.

SESSIONS

Contactez nous