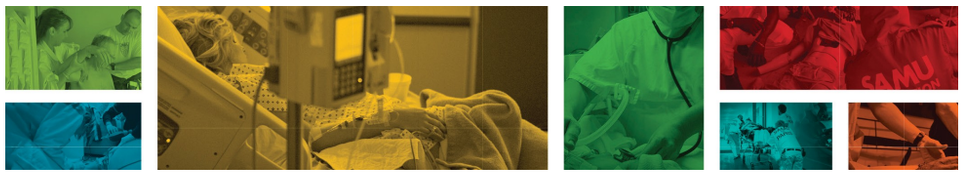
TranSFaire
Organisme de Développement des compétences
9 rue Jean Daudin - 75015 Paris
Tél : 01 53 69 08 80 - Mail : info@transfaire.org



Accueil et prévention des situations de violence et d'agressivité aux urgences

Réf : SAU014
Durée : 21h
Dates et tarifs disponibles sur le site de l'association

Objectifs

› Améliorer et harmoniser les pratiques et procédures de l'accueil aux urgences
› Gérer et prévenir les situations de violence
› Faire face au stress de la vie professionnelle quotidienne en situation de travail aux urgences

Public*

› Tout personnel soignant travaillant en service d'urgences

Programme

› L'institution d'urgence hospitalière, règles légales, éthiques
› La fonction d'accueil, gestion de l'urgence, de la salle d'attente...
› La communication : l'écoute, la demande, le refus
› Agressivité, violence, dangerosité
› La violence comme contre-attitude
› Interactions personnelles et professionnelles favorisant l'agressivité
› Bases psychologiques de l'entretien avec le patient, ses proches
› Écoute spécifique
› Mises en situation d'accueil, d'entretien
› Position du malade, de l'entourage, du soignant, de l'institution
› L'agitation, la contention
› Le stress, le traumatisme
› Analyse des générateurs de stress et des signaux d'alerte
› Épuisement professionnel ou "Burn-Out"
› Outils de prévention
› Gestion des personnalités difficiles
› Protocole

Méthodes pédagogiques

› Analyse des pratiques
› Cas concrets
› Mises en situation
› Support pédagogique remis aux stagiaires

Modalités d'évaluation

› Évaluation des connaissances
› Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique…
› Évaluation par objectif de formation
› Questionnaire individuel de satisfaction à chaud
› A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques

Intervenants

› Médecins, Psychologues

Délais d'inscription

Les inscriptions peuvent être enregistrées jusqu'à 48h avant la session. Cependant nous vous conseillons de nous les adresser au plus tard un mois avant le début du stage ; délai à partir duquel nous confirmons les formations

Accessibilité

Transfaire prend en compte l'intégration des personnes en situation de handicap.
Contactez-nous afin d'étudier les différentes possibilités d'adaptation mises à disposition

** Si non renseigné pas de prérequis*

MAJ : 04/09/2026