

## INSTRUCTIONS AUX ÉTUDIANTS

### « Intervenir lors d'une demande d'assistance »

Une dame âgée vivant seule est tombée et a besoin d'assistance pour se relever. Les policiers se rendent au domicile de la dame, entrent par une porte débarrée et lui viennent en aide.

1. En équipe de deux, vous devez **jouer le rôle de policiers** qui interviennent lors d'une demande d'assistance à une personne en détresse.

Les informations reçues par le centre d'appels d'urgence sont les suivantes : *Mme Céline Lecours, âgée de 75 ans, domiciliée au 35, rue Chemin du bois, est tombée dans son salon et est incapable de se relever. Elle est consciente, n'est pas blessée et reste en contact avec le préposé aux appels d'urgence. On vous demande de vous rendre à son domicile et de lui porter assistance.*

2. Préparez-vous à la simulation en prenant connaissance des informations théoriques suivantes :
  - « Communication verbale et non verbale »
  - « Éléments favorables et défavorables à la communication »
  - « Étapes d'une communication professionnelle »
  - « Intervenir en duo »
  - « Recevoir une demande d'aide ou d'assistance et se représenter un problème »
  - « Recueillir et analyser des renseignements sur les lieux »
  - « Prendre des mesures de sécurité »
  - « Intervenir dans une situation problématique »
3. Planifiez votre intervention en discutant avec votre partenaire de duo. La fiche de préparation à une communication professionnelle « Intervenir lors d'une demande d'assistance » vous aidera à structurer votre préparation.
4. Exécutez la simulation selon les directives de votre professeur. Faites de votre mieux, mais n'oubliez pas que vous êtes en apprentissage. Rappelez-vous que vous êtes en situation d'interaction et que vous devez tenir compte de la personne qui est devant vous. Essayez d'établir un contact professionnel, d'être à l'écoute, alerte, et aller chercher les informations dont vous avez besoin pour bien documenter la situation et obtenir tous les renseignements qui vous permettront de bien la comprendre.
5. Après l'intervention, discutez avec votre partenaire de duo afin de souligner les points forts et les points faibles de votre intervention. Si le contexte d'apprentissage le permet, discutez également avec la comédienne afin qu'elle vous fournisse une rétroaction sur votre communication.
6. Évaluez votre performance en remplissant la grille d'évaluation « Intervenir lors d'une demande d'assistance ». Cette grille peut être utilisée comme autoévaluation, évaluation par les pairs ou évaluation par votre professeur.