

CHAPITRE 10

Santé au travail - Prévention des risques

Technique d'entretien avec une personne en souffrance

à Paris SST 019

- > du 14 au 16/05/2018
- > du 05 au 07/11/2018

Durée : **3 jours**
Coût : **890€ nets**

Objectif

- > Savoir accueillir et mener un entretien d'une (ou plusieurs) personne(s) en souffrance

Programme

- > Repérage clinique de la souffrance psychique : typologie, mode d'expression, l'exemple du risque suicidaire
- > Les bases de la communication
- > L'écoute spécifique comme élément essentiel de prise en charge : l'apaisement émotionnel, la contenance
- > L'entretien avec un groupe en souffrance
- > Le travail sur son ressenti en tant que soignant
- > Le maintien d'une position professionnelle
- > Les limites

Mises en situation d'entretien clinique avec enregistrement vidéo - Analyse

Public concerné

- > Tout personnel soignant (médecins du travail, scolaires, généralistes, cadres infirmiers, infirmiers....)

Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

Intervenants

- > Psychiatre, psychologue
- > Coordination : Dr Nathalie PRIETO, Psychiatre, CUMP, SAMU de Lyon

Cellule d'écoute pour les salariés - Formation des écoutants

en INTRA SST 020

Durée : **4 jours (2+2 jours)**
Coût : **nous consulter**

Objectifs

- > Définir le champ, la mission, les limites, les repères éthiques et les références réglementaires de l'écoute
- > Connaître les éléments pratiques de la mise en place d'une écoute téléphonique
- > Gérer les appels
- > Se situer dans un positionnement bienveillant vis-à-vis de l'appelant
- > Traiter les appels difficiles
- > Réguler l'équipe des écoutants

Programme

- > La mission de l'équipe d'écoute : le cadre, le contenu, les limites et les règles, les références éthiques
- > La typologie des motifs d'appel : conflit, harcèlement moral, sexuel, violence, mal-être, addiction..., la différenciation professionnel/privé
- > La communication
- > La gestion des appels
- > La conduite pratique d'un entretien téléphonique
- > Les situations difficiles : détresse, agressivité, débordement émotionnel...
- > La compréhension de la problématique
- > L'élaboration et la formulation de la réponse
- > La confidentialité et le consentement
- > Les éléments pratiques : traçabilité des appels, protection des données, les ressources internes et externes à l'entreprise

Public concerné

- > DRH, écoutants ou futurs écoutants

Méthode pédagogique DPC

- > Apports théoriques
- > Analyse d'entretiens d'écoute
- > Exercices pratiques
- > Supports pédagogiques remis aux stagiaires

Intervenants

- > Psychologue, psychiatre
- > Coordination : Dr Jean-Pierre VIGNAT, Psychiatre, Lyon

Faire face au stress et à l'épuisement professionnel

à Paris SST 021

- > du 05 au 08/11/2018

Durée : **4 jours**
Coût : **1100€ nets**

Objectifs

- > Savoir reconnaître les différentes sources de stress
- > Apprendre à décoder ses propres signaux d'alerte
- > Développer des capacités de gestion du stress
- > Acquérir des techniques spécifiques
- > Mieux comprendre et connaître le syndrome d'épuisement professionnel

Programme

- > **Le stress : définition et dynamique**
 - Le stress traumatique et cumulatif
 - Rôle des émotions dans la survenue du stress - Analyse des générateurs du stress et de ses propres signaux d'alerte
 - Recherche de facteurs de risque
 - L'épuisement professionnel ou « burnout »
 - Les symptômes et les conditions spécifiques de récupération
 - Techniques de respiration, de relaxation
- > **Processus psychologiques et cognitifs du stress**
 - Stratégies d'adaptation
 - Les différents outils de prévention et de gestion

Public concerné

- > Tout personnel soignant confronté aux situations de stress

Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Mises en situation, cas concrets
- > Évaluation des acquis
- > Support pédagogique remis aux stagiaires

Intervenants

- > Psychiatre, psychologue
- > Coordination : Christine DELABARRE, Psychologue du travail