

## Gestion institutionnelle des crises (agression, accident, violence...)

en INTRA

UMP 007

Durée : 2 jours

Coût : nous consulter

### Objectifs

- > Sensibiliser les responsables de service aux événements inhabituels pouvant générer une crise
- > Favoriser la mise en place d'un dispositif de prévention, d'accompagnement et de suivi de ces situations

### Programme

- > Agressivité et violence, stress, traumatisme
- > La crise et ses mécanismes institutionnels
- > La mise en place d'une cellule de crise
  - Écoute, le rôle de la hiérarchie - Rôle de l'accompagnant - Liens avec la médecine du travail, les différents partenaires, les secours - Gestion de l'information et des médias - Fin de la crise et retour à l'état antérieur
- > Prévention
  - Repérer les difficultés institutionnelles
  - Gestion du stress, de l'agressivité, des conflits - Protocole et politique à mettre en place - Études de cas concrets concernant l'institution

### Public concerné

- > Dirigeants et cadres d'entreprise ou d'institution

### Méthode pédagogique DPC

- > Évaluation des connaissances
- > Analyse des pratiques
- > Situations concrètes
- > Mises en situation pratique
- > Évaluation des acquis

### Intervenants

- > Psychiatre, psychologue, infirmier
- > 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

## 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