

CHAPITRE 10

# Santé au travail - Prévention des risques

## Technique d'entretien avec une personne en souffrance

à Paris SST 019

> du 13 au 15/05/2019

> du 04 au 06/11/2019

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

- > 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

- > 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 10 au 13/12/2019

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

- > 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