

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

Prérequis

- > Aucun

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

Technique d'entretien avec une personne en souffrance

à Paris

SST 019

> du 17 au 19/05/2021

> du 03 au 05/11/2021

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...)

Prérequis

- > Aucun

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

Prise en charge des agents et des équipes victimes de violence

Formation & sensibilisation des responsables de services

à Paris

SST 018

> le 09/03/2021

> le 11/10/2021

Durée : 1 jour

Coût : 340€ nets

Objectifs

- > Mobiliser les cadres dans la prise en charge globale de la violence au sein de l'établissement et de leurs services
- > Sensibiliser les responsables de service aux situations de violence et d'agressivité, réactualiser leurs connaissances
- > Faciliter la mise en place d'une politique de prévention, d'accompagnement et de suivi de ces situations

Programme

- > Définitions : la violence et l'agressivité
- > Situations favorisant l'agressivité, repérage des facteurs de risque
- > Responsabilité médico-légale
- > Psychopathologie de la personne victime d'agression ou de violence
- > Rôle de la hiérarchie : mise en place d'une stratégie individuelle et institutionnelle de prévention et d'accompagnement
- > Accompagnement de la personne victime : conduite immédiate, réparation...
- > Rôle de la médecine du travail
- > Mise en place d'une cellule de crise, gestion de l'information, des médias
- > Étude de cas concrets

Public concerné

- > Cadres responsables de services, responsables médicaux, représentants du personnel et personnels de la médecine du travail

Prérequis

- > Aucun

Méthode pédagogique

- > Apports théoriques
- > Résolution de situations concrètes apportées par les participants
- > Support pédagogique aux stagiaires

Intervenants

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