

## L'assistant médical face à un salarié en souffrance



Assistants médicaux

EN PRÉSENTIEL Réf. 12b094



14 h  
7.8 avril  
ou 9.10 décembre



930 € HT - Repas inclus

**Formation destinée exclusivement à des assistants médicaux faisant face à des salariés en souffrance : de l'accueil individuel des salariés à la réception des plaintes, détection du niveau d'urgence et des suites à donner.**

### Prérequis

Exercer en SPST.

### Objectifs

- Accueillir les émotions et les plaintes des salariés sans « souffrir de sa souffrance » au téléphone et en face-à-face, savoir les orienter vers le bon interlocuteur et discerner le niveau d'urgence de la demande.
- Identifier dans le cadre d'une plainte de salarié en souffrance, l'existence des facteurs de risques psychosociaux en se référant aux 6 facteurs de risques du rapport Gollac.
- En déduire les indices à communiquer au médecin et à l'équipe pluridisciplinaire.
- Contribuer aux enquêtes RPS.

### Programme

- Identifier les 6 facteurs de RPS de Gollac dans les situations réelles amenées par les stagiaires.
- Identifier les rôles et responsabilités de chaque acteur autour des RPS au sein de l'équipe pluridisciplinaire et savoir orienter les salariés selon le cas décelé.
- Discerner les émotions de peur, colère et tristesse et leurs besoins associés et savoir les accueillir de manière professionnelle.
- Gérer les cas difficiles de grande dépression, risque suicidaire ou fortes colères.
- Discerner les cas urgents des cas moins urgents pour planifier les vacations de façon appropriée.
- Discerner les éléments importants à faire passer à l'équipe pluridisciplinaire, savoir les recueillir et trouver une méthodologie de transmission pérenne et efficace.

### Modalités pédagogiques

- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et expérientielles.
- Étude de cas.
- Partage de pratique et mise en situation.
- Évaluation par quiz.

#### ANIMATION

Consultant(e) en management, médecin du travail ou psychologue du travail

#### DÉROULEMENT

➤ 9h00-12h30 / 13h30-17h00

#### SUIVI ET ÉVALUATION

- Supports de cours inclus.
- Tests de positionnement.
- Évaluation des acquis : autoévaluations, quiz, analyses de cas, etc.
- Évaluation à froid.



ISO 9001:2015  
Labellisation PMR