

stpg

Colloque d'échange de savoir et d'expériences Berne 22.08.2018

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

Intervenant :

Laurent Moor

Responsable Management conducteurs TPG

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

1. Prévenir
2. Accueillir
3. Appliquer
4. Débriefing
5. Conclusion

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

1. Prévenir

- Formation des collaborateurs
 - Cours gestion du stress et des conflits 1 & 2
 - Cours gestion des clients

A blue diamond-shaped graphic with a white border, tilted at an angle. It contains the text 'Avant le clash' in a black, sans-serif font.

Avant
le
clash

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

1. Prévenir

- Formation de l'encadrement

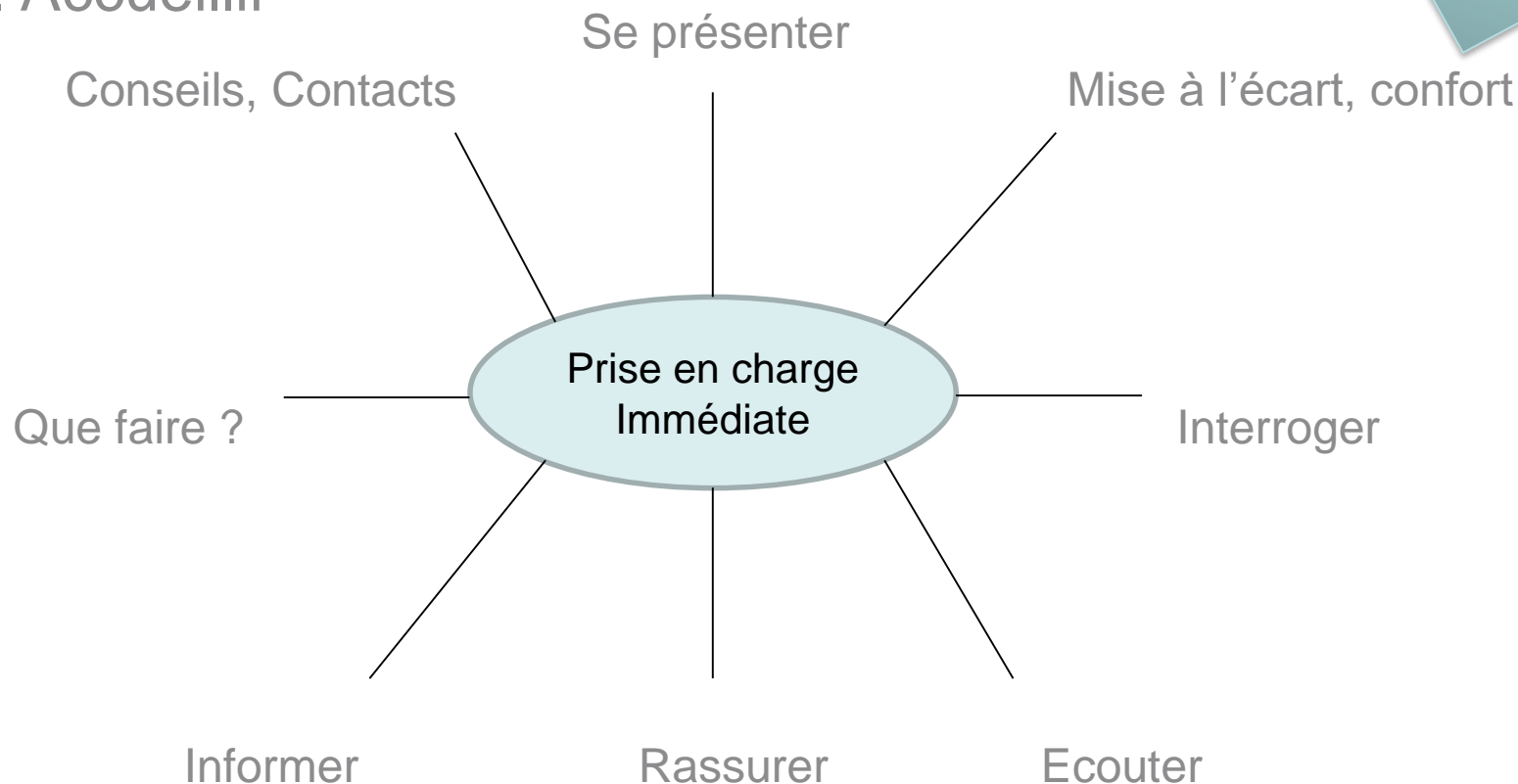
- Comprendre le domaine du stress aigu immédiat et différé
- Préparer à accompagner
- Accompagner et informer les personnes dont on a la charge
- Premiers secours émotionnels
- Comment l'intervenant se protège du stress d'autrui

Avant
le
clash

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ? 22.08.2018

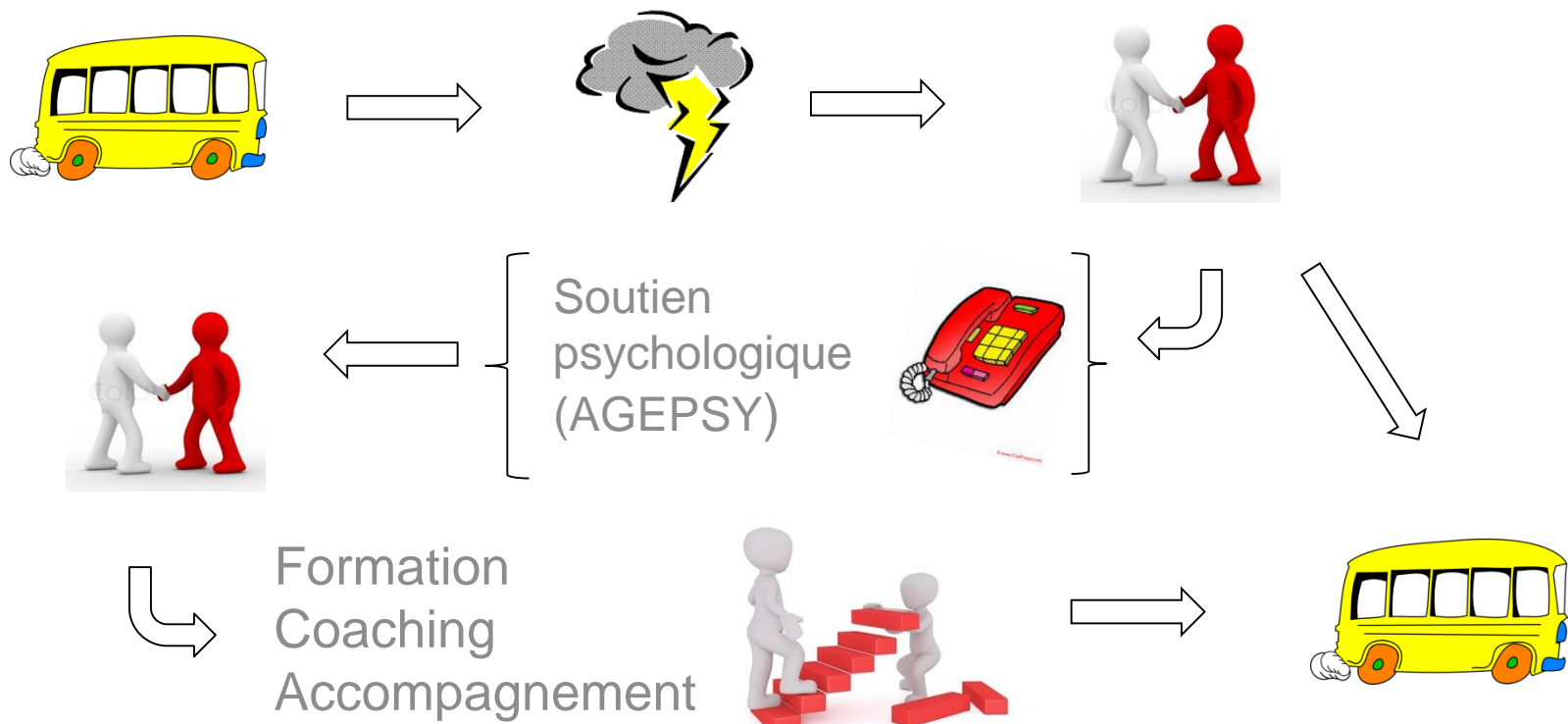
Après
le
clash

2. Accueillir



Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ? 22.08.2018

3. Application



Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

3. Application

- Réactions cognitives et émotionnelles immédiates
 - Confusion temporaire
 - Difficulté de penser, de se concentrer
 - Trou de mémoire
 - Sentiment profond de culpabilité et d'angoisse
 - Tristesse, défaite
 - Fou rire
 - Colère, recherche d'un bouc émissaire

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

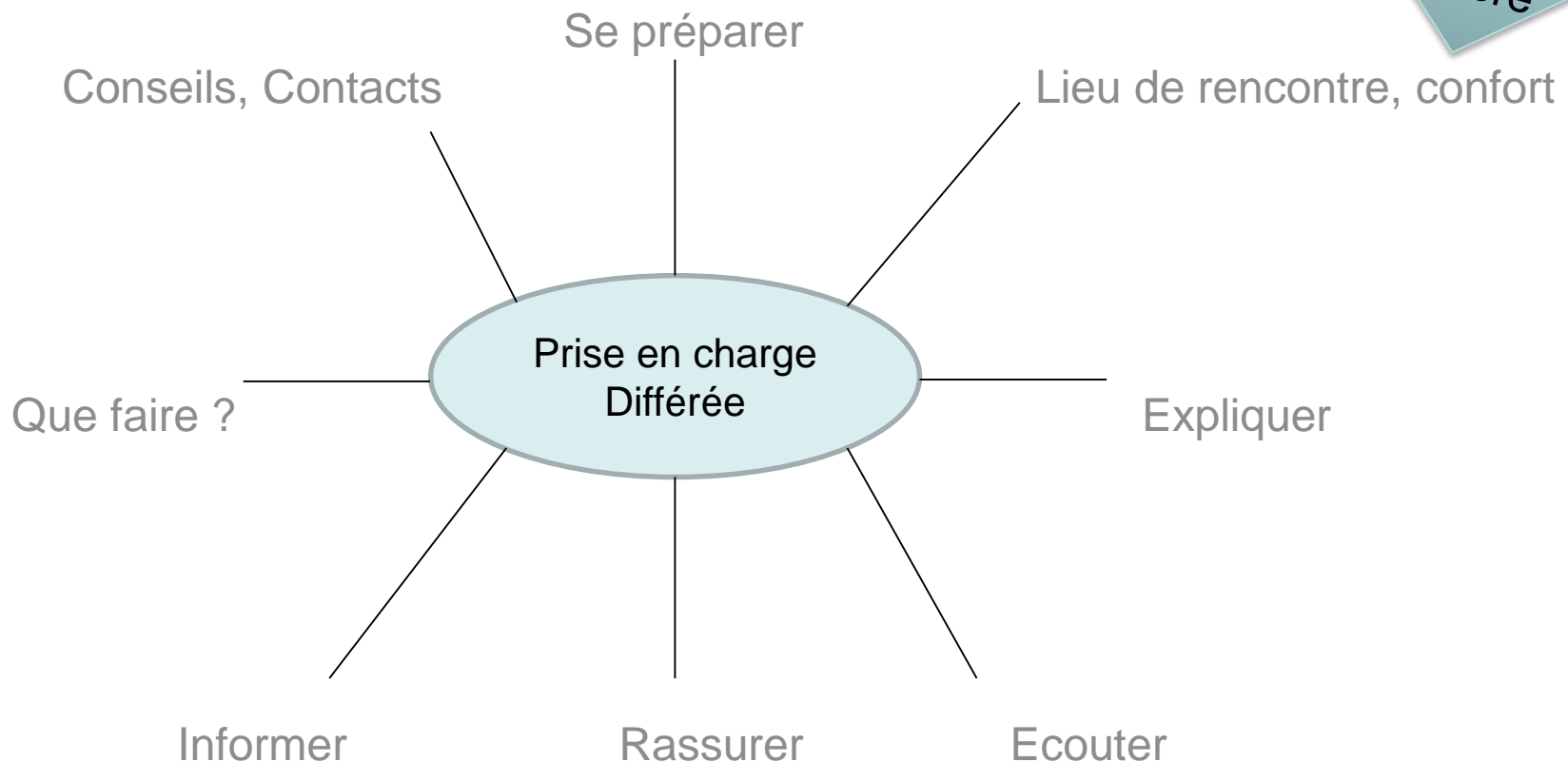
3. Application

- Facteurs influençant la récupération
 - Type d'incident
 - Exposition unique ou répétée
 - Intensité de l'événement
 - Durée d'exposition
 - Traumatisme antérieurs
 - Soutien apporté
 - Suivi
 - Soutien familial

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ? 22.08.2018

Après
le
clash
différé

4. Débriefing



Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

5. Conclusion

- Le rôle primordiale de la formation pour :
 - Outiller les collaborateurs afin de prévenir les agressions
 - Accompagner et orienter l'encadrement dans cette mission
- Ne négliger aucune situation de stress, la reconnaissance du vécu est essentiel pour les victimes
- L'importance de se protéger face au stress d'autrui, travailler à plusieurs, prendre soin de soi
- Faire appel a des spécialistes selon l'ampleur de la situation ou de la durée des symptômes

Comment accueillir un collaborateur et le remettre en confiance après une détresse ?

22.08.2018

Merci de votre attention

