

# LA FORMATION À L'ÉCOUTE AU NUMÉRO VERT

Cette formation permet aux écoutants d'acquérir les connaissances nécessaires pour recueillir les appels du Numéro Vert.

## **Approche psychologique de la maltraitance :**

- La maltraitance à enfant, les définitions, les signes et les facteurs de risque.
- Les abus sexuels : définitions, risques et signes spécifiques, dimension transgénérationnelle, psychopathologie des agresseurs, des familles.
- Les traumatismes et les conséquences.
- Le suivi des victimes de violence et de maltraitance.
- Le signalement.

## **Aspects juridiques de la maltraitance :**

- Le système de protection de l'enfance.
- De la plainte au procès.
- La protection civile.

## **Ecoute et conduite d'entretiens :**

- La théorie de la communication et la spécificité de la téléphonie.
- La conduite.
- La relation d'aide et de soutien au téléphone, l'orientation ciblée.