

Programme Atelier Santé Travail

Gestion des appels difficiles

Objectifs

- Comprendre l'agressivité et ses mécanismes
- Connaître des méthodes pour gérer efficacement les entretiens conflictuels
- Renforcer l'entraide et le partage d'expérience au sein du groupe

Public

- Salariés téléopérateurs
- Encadrants

Contenu / Exemples de thèmes abordés

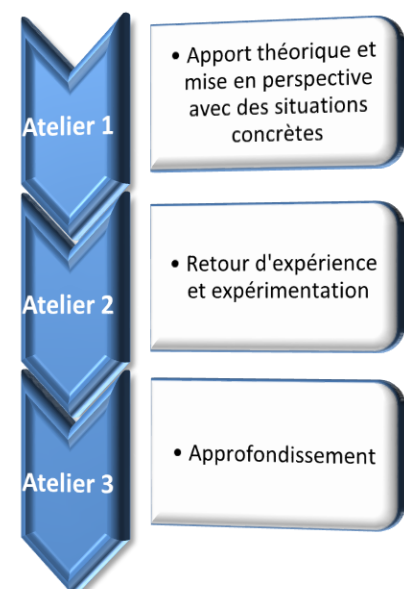
- Cadrage RPS : facteurs de risques et troubles psychosociaux + réglementation
- La communication téléphonique
- Les émotions – l'agressivité
- Le mécanisme de stress
- Une méthode de communication constructive

Modalités pédagogiques

- Apports de connaissances théoriques
- Echanges sur des situations de travail
- Expérimentation des outils (jeux de rôle)

Conditions logistiques

- Temps : 3h par séquence
- Nombre de participants par session : entre 6 et 12
- Equipement : écran et vidéoprojecteur + Bloc Note Géant



Cette fiche est construite à titre indicatif, elle est adaptable par la psychologue du travail, en collaboration avec le Médecin du travail et l'équipe pluridisciplinaire, en fonction du besoin et de la demande en entreprise.

L'intervention est incluse dans la cotisation du SSTI.