



Cellule d'écoute pour les salariés : Formation des écoutants

SST020

Durée 4 jours (2+2)

INTRA

Pour organiser cette formation sur site, nous contacter.

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

Public*

- › DRH, écoutants ou futurs 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

Méthodes pédagogiques

- › Apports théoriques
- › Analyse d'entretiens d'écoute
- › Exercices pratiques
- › Supports pédagogiques remis aux stagiaires

Évaluation

- › Évaluation des connaissances
- › Évaluation des acquis en continu : quizz, étude de cas, mises en situation pratique...
- › Évaluation par objectif de formation
- › Questionnaire individuel de satisfaction à chaud

Intervenants

- › Psychologue, psychiatre

* Si non mentionné pas de prérequis

