



Cellule d'écoute pour les salariés : Formation des écoutants

Réf : SST020

Durée : 28h

Dates et tarifs disponibles sur le site de l'association

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, Ecoutants 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

Modalités d'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
- › A distance : impact de la formation sur l'évaluation des pratiques

Intervenants

- › Psychologue, Psychiatre

Délais d'inscription

Les inscriptions peuvent être enregistrées jusqu'à 48h avant la session. Cependant nous vous conseillons de nous les adresser au plus tard un mois avant le début du stage ; délai à partir duquel nous confirmons les formations

Accessibilité

*Transfaire prend en compte l'intégration des personnes en situation de handicap.
Contactez-nous afin d'étudier les différentes possibilités d'adaptation mises à disposition*