

PRÉVENTION ET GESTION DE SITUATIONS DELICATES AU TELEPHONE

Public concerné : personnel en relation téléphonique avec un client, du public, ...

OBJECTIFS

A l'issue du stage, le participant est capable :

- D'**identifier les causes** de ses difficultés rencontrées face à l'agressivité d'un interlocuteur et/ou liées à une situation stressante
- D'**évaluer les effets générés** et leurs manifestations
- De **mettre en œuvre des actions** préventives et/ou correctrices afin :
 - de prendre du recul et de relativiser
 - d'éviter la dégradation d'une situation
 - de mettre fin à une situation inacceptable
- D'**obtenir l'assistance de personnes** compétentes en la matière

PROGRAMME

- **Définitions et typologies des violences au travail** (*agressions, incivilités, stress, ...*)
- **Les sources de stress dans la relation téléphonique** (*différences de perception et de limites, les facteurs de stress*)
- **Les mécanismes des agressions** (*escalade de la violence, la co-responsabilité dans certains situations, les déformations du langage*) **et du stress** (*approche systémique au travail, Syndrome Général d'Adaptation*)
- **Les comportements à risque au téléphone** (*hors jeu, autoritarisme, faux accord, projection, triangle dramatique, triangle des conflits*)
- **Les effets physiologiques, comportementaux et psychologiques du stress** (*confusion mentale, stress post-traumatique*)
- **Techniques de communication** afin :
 - ☞ de modifier son comportement (*l'écoute active, distinction fait / opinion - jugement - ressenti, le cadre de référence, l'assertivité, le questionnement, les canaux de communication, conseils pratiques, ...*)
 - ☞ d'apporter des réponses aux agressivités (*acceptables ou non*)
- **Exercices de gestion des émotions / relaxation, à partir des canaux de ressources** (*respiration, détente musculaire, pensée / imagerie mentale, domaine sensoriel*)
- **Principes d'utilisation ergonomique d'un poste de travail** (*activité tertiaire*)
- **Obligations et responsabilités dans le domaine des risques psychosociaux**
- **Les recours envisageables** (*internes et externes à l'Entreprise*)

Durée : de 2 à 3 jours (en fonction des exercices réalisés)

Moyens pédagogiques :

- Travail en groupe / sous-groupes
- Travail de réflexion personnelle
- Exercices pratiques
- Mises en situation
- Utilisation de films pédagogiques
- Documents de travail et de synthèse