PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL

La gestion des incivilités en contact client

Présentation

Les incivilités font partie des Risques Psycho-Sociaux et sont multiformes. Insultes, menaces, vol etc., ces phénomènes demandent des compétences à la fois individuelles et collectives. Cette sensibilisation vise à aborder cette thématique de manière ludique et participative.

Objectifs

- Agir en prévention sur le développement des incivilités
- S'outiller dans ce cadre
- Identifier les leviers permettant de réduire les risques afférents

Programme

- Définir et recenser les différentes formes d'incivilités
- Identifier les facteurs de risque et les facteurs de protection, tant sur le plan individuel que collectif
- Présentation des outils mobilisables

Public concerné

- Tout public

Intervenants

- Psychologue du travail
- Assistante Santé Travail

Inscription & informations

Sadia Agrare : 02 76 08 12 11
Mail : formactions@amsn.fr
Inscription : amsn.fr/Gestion incivilites

amsn