

ACCUEILLIR DES PUBLICS ADULTES : GÉRER LES SITUATIONS CONFLICTUELLES

OBJECTIFS

A l'issue de la formation les stagiaires sauront :

- Accueillir les différents publics au téléphone et physiquement
- Créer un accueil favorable
- Identifier les différentes situations et y apporter les réponses adaptées
- Canaliser l'agressivité et ré-ouvrir le dialogue
- Savoir poser ses limites
- Gérer son stress en toutes situations

CONTENU

Au cours de cette formation les points suivants seront abordés :

- Identifier les différents profils de personnalités dont le sien
- Exercice pratique : Posture
- Anticiper les situations à risques
- Utiliser des ressources et méthodes de résolution de conflits
- Détecter les signaux faibles
- Répondre et poser les limites
- Exercice pratique : Technique gestion du stress

MODALITES TECHNIQUES ET PEDAGOGIQUES

- Tour de table ou questionnaire de positionnement et attentes
- Méthode pédagogique active et participative
- Evaluation (validation des objectifs) : exercices, mise en situation et pratique
- Documents remis : Aides mémoires, documents

SUIVI ET EVALUATION

- Emargement par les stagiaires et intervenants
- Positionnement en début et fin de formation
- Questionnaire de satisfaction en ligne
- Attestation de fin de formation

CONTACT FÉDÉRATION :

DEFONTAINE Kylie - 02 51 44 37 92

LES DÉTAILS DE LA FORMATION



Tous publics



de 6 à 15 personnes



Aucun prérequis



1 jour de 7h,
soit 9h00 à 17h00



Coraline FONTENEAU,
Formatrice et coach



Fédération Familles Rurales de
Vendée (ou décentralisation sur
un territoire en fonction des
inscriptions)



Mardi 19 mars 2024



Tarif Réseau : 410 €
Tarif Hors Réseau : 459 €