

ifts

Institut
de formation
en travail
social

formation continue

Les ateliers de l'ifts

ACCUEIL PHYSIQUE ET TELEPHONIQUE DES PERSONNES VULNERABLES

Une journée pour apprendre à gérer les situations délicates et favoriser une posture d'accueil bienveillante et efficace auprès d'un public vulnérable

Des thèmes cibles pour :

- > Aller à l'essentiel et compléter ses connaissances
- > Choisir la ou les thématiques que je souhaite approfondir
- > Acquérir des techniques et des outils directement applicables à son poste de travail
- > S'entraîner à partir de situations concrètes afin de structurer des réponses au plus près de la pratique

Approche pédagogique

- > Etre auteur et acteur de sa formation
- > Méthodes pédagogiques interactives
- > Partage d'expériences entre professionnels et formateurs
- > Echanges sur les aspects concrets du quotidien
- > Co-construction, pistes d'amélioration pour faire évoluer les pratiques
- > Un support pédagogique, une bibliographie et des articles pourront être proposés en support de la formation

Objectifs de la journée

- > Repérer les enjeux de la communication
- > Proposer une communication adaptée
- > Communiquer dans le respect de l'autre
- > Désamorcer les tensions

Contenus

- > Notions en jeu dans les relations humaines
- > Communication non verbale, écoute active, reformulation, formules positives, questions ouvertes...
- > Cadre et structure dans la situation d'accueil
- > Savoir se positionner pour désamorcer les tensions et rester constructif

Date, lieu et tarif

- DURÉE** > 1 jour (7 heures)
- DATE** > Atelier disponible à la demande
- LIEU** > Dans vos locaux ou à l'IFTS
- TARIF** > Sur devis

Modalités pédagogiques et d'encadrement

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES (peuvent varier en fonction du programme)

- > Apports théoriques et pratiques
- > Mises en situation
- > Echanges et partage d'expériences
- > Méthodes à dominante participative et active
- > Travail seul et/ou en petits groupes
- > Jeux et expérimentations, exercices
- > Elaboration d'une posture de mise en pratique immédiate de l'atelier

INTERVENANT·E

Christine DUVERNOIS, consultante et formatrice en communication

A l'issue de l'atelier

Vous aurez acquis des techniques pour améliorer l'accueil des personnes vulnérables et désamorcer les tensions

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



Informations et inscriptions

Service formation continue

Martine BERTIN, Aurélie DELOR, Noura DERBAL, Marie-Jo SOURIAU
formationcontinue@ifts-asso.com