Institut Régional de Formation des Allocations Familiales
67 avenue Jean Jaurès - 75019 PARIS CEDEX 19 - Tél. : 01 71 13 36 18
Siret : 381 050 996 00127 – APE 8559 A – N° déclaration d'activité : 11 75 48596 75

Trois ateliers pour gérer les incivilités et les situations difficiles à l'accueil

Description :

Ces ateliers proposent aux participants de travailler sur les comportements à adopter pour gérer des situations délicates et tendues avec efficacité et aisance.

Objectifs :

- Repérer les situations d'incivilité ou d'agressivité
- Nommer ses émotions et identifier ses réactions face à ces situations
- Concevoir sa propre stratégie pour prévenir et gérer au mieux ces situations
- Appliquer les règles à suivre après une manifestation d'incivilité, d'agressivité

Programme :

- **Atelier 1 : l'incivilité, qu'est-ce que c'est ?**
  - clarification et définition des notions
  - repérage et analyse des situations
- **Atelier 2 : la communication**
  - compréhension des mécanismes et de l'escalade possible
  - attitudes à privilégier, attitudes à éviter
  - communication préventive comme cadre de sécurité
  - gestion de son stress et de ses émotions
- **Atelier 3 : comment faire face pendant et après l'agression ?**
  - identification des règles et principes à respecter
  - passage de relais
  - l'après l'agression : phase de récupération et procédure administrative

Méthode pédagogique :

- Apports théoriques et méthodologiques
- Echanges de pratiques
- Mises en situation

Modalités d'évaluation et de validation :

- **Evaluation de positionnement** : sous forme d'un questionnaire ou d'un tour de table avec le formateur pour valider les prérequis, pour évaluer les besoins individuels et pour déterminer le niveau de connaissances
- **Evaluation des acquis** : validation de la compréhension et de l'acquisition des connaissances sous forme de mises en situations, de réflexions collectives et d'utilisation d'outils de diagnostic
- **Evaluation à chaud :** à la fin de la formation, un bilan oral est effectué par le formateur et une évaluation écrite adressée aux stagiaires permettent d'apprécier la qualité de la prestation et de mesurer l'efficacité de l'action au regard des objectifs globaux
- **Evaluation à froid** : réalisée avec un outil interne Caf
- **Attestation de suivi** : Feuille de présence
- **Certificat de réalisation** mentionnant la nature, la durée de l'action est remis aux stagiaires à l'issue de la formation

Accessibilité :

Nous mettons tout en œuvre afin d'offrir aux personnes en situation de handicap des conditions optimales d'accès et d'apprentissage. N'hésitez pas à contacter Naima Ouari référent handicap naima.ouari@caf92.caf.fr - 01 87 02 85 25 / 06 09 28 97 89 directement pour lui signaler vos besoins spécifiques.

Public cible :
Tous publics
Pré-requis :
Avoir six mois d'expérience en accueil Caf
Programmation :
Nous contacter Planification sur le site irfaf.fr
Catégorie :
Connaissance et accueil du public
Lieu :
Irfaf

Tarif / Jour / stagiaire : 190 €
Modalités animation :
présentiel et classe virtuelle
Formateur :
Prestataire externe
Effectif :
8 à 12 agents
Durée en jours :
2
Durée en heures :
14