

Communiquer et gérer ses relations en déchèterie

Description

L'agent-e de déchèterie assume un rôle complexe: s'assurer que les prescriptions en matière de tri soient respectées, conseiller les usager-ère-s et gérer des situations avec des personnes souvent perdues, parfois agressives. Ses capacités de communication sont primordiales pour le bon déroulement de la vie dans la déchèterie.

Objectifs

Cette formation a pour but de vous faire découvrir des principes du fonctionnement humain et vous permettre de vous développer vous-même dans le but d'acquérir de nouveaux moyens pour faire face aux défis de votre métier.

Sont abordés:

- Positions physique et psychologique dans les échanges avec les usagers : garder un état d'esprit constructif
- Désamorçage et gestion de conflit : comment faire face à des situations de tension
- Gestion des émotions (colère, tristesse, frustration, etc.)

Le cours est donné par Claude Jeanmonod, formateur d'adultes au centre romand du SPAA. La méthode met en pratique les acquis théoriques par des mises en situation.

Un feedback de groupe permet ensuite d'amener des clarifications et d'envisager des façons de l'appliquer au contexte de la déchèterie.

Public cible

Responsables et agent-e-s de déchèteries.

Programme

8h00	Accueil, café, croissants
8h30	Gestion des conflits
12h00	Repas (inclus)
13h30	Communication
17h00	Evaluation et fin de la journée

Inscriptions et informations

Membre COSEDEC CHF 490.-
Non membre CHF 540.-

Inscription en ligne sur
www.cosedec.ch.
Nombre de places limité à 14
personnes.

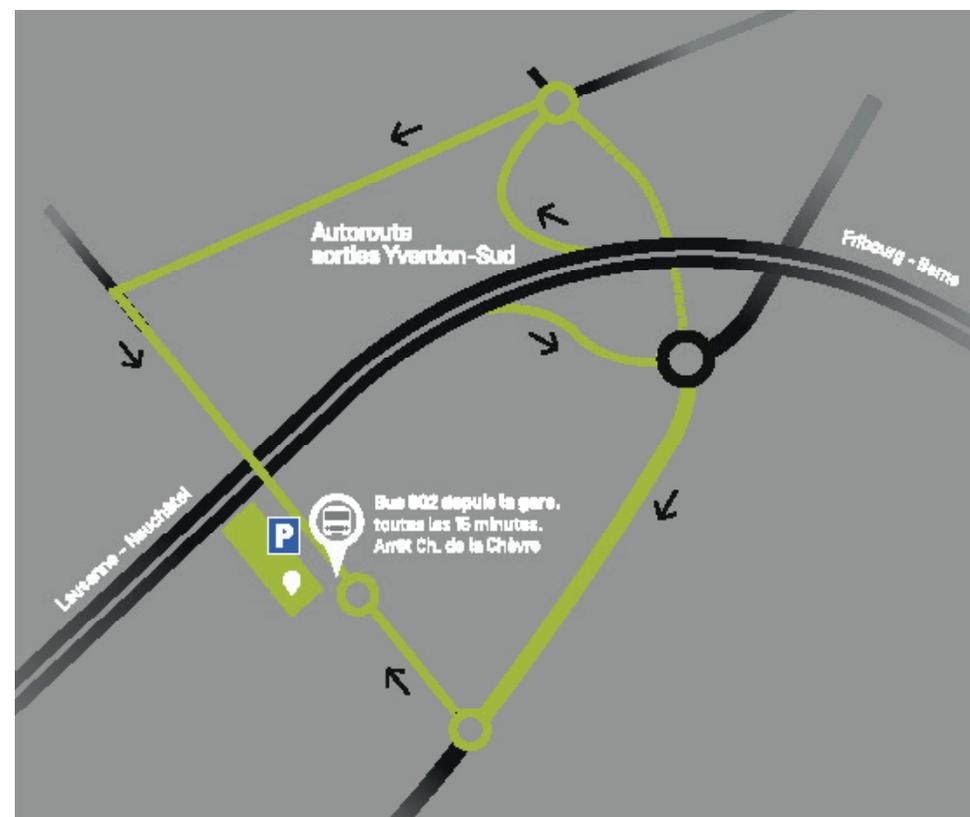
Thalia Goldman
024 423 44 58
t.goldman@cosedec.ch

Nous nous réservons
le droit de modifier
légèrement le programme.

Accès au TriPôle

Accessible en transports publics (bus Travys 602) et voiture.
Merci de favoriser les transports publics et le co-voiturage.

Lieu : TriPôle, Champs Torrens 1, 1400 Yverdon-les-Bains



COSEDEC
Coopérative romande
de sensibilisation à la gestion des déchets

Champs Torrens 1
1400 Yverdon-les-Bains
024 423 44 50

info@cosedec.ch · www.cosedec.ch