

FORMATION



GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES

OBJECTIFS DE FORMATION

- Adapter sa posture professionnelle afin de prévenir les situations difficiles.
- Utiliser des outils de communication pour désamorcer des situations difficiles.

PUBLIC ET PRÉREQUIS

- Public : Cette formation s'adresse aux professionnels de l'accompagnement socio-professionnel.
- Prérequis : Avoir une première pratique de l'accompagnement socio-professionnel, en individuel ou collectif.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

- **Formation Action**
 - Interactivité totale tout au long de la formation
 - Mises en application des outils présentés
- **Formation individualisée**
 - Des temps de travail individualisés et ciblés selon les besoins et l'avancée des acquisitions de chacun

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Évaluation des acquis des participants en fin de formation
- Évaluation de la satisfaction des participants en fin de formation et à 6 mois

PROGRAMME DE FORMATION

● ***Prévenir les situations difficiles***

- L'identité de rôle : posture professionnelle indispensable à l'accompagnement socio-professionnel
- Le contrat pour poser les bases de l'accompagnement
- Les attitudes de Porter : des attitudes de communication à éviter
- La carte du monde ou l'acceptation des différentes personnalités
- Des outils de communication à adopter

● ***Gérer les situations difficiles***

- La gestion du stress et des émotions
- Les différentes typologies d'individus
- Des outils de communication pour communiquer de manière assertive : la loi des 50% et la critique
- Un protocole à mettre en place pour gérer un conflit

VALIDATION

À l'issue de la formation, une attestation de fin de formation nominative sera délivrée à chaque participant.

MOYENS MIS EN ŒUVRE

- Formatrice spécialisée dans l'accompagnement socio-professionnel.
- 2 salles de formation équipées (tableaux, vidéoprojecteurs, chaises pédagogiques).
- Formation accessible aux personnes en situation de handicap. Respect de l'égalité des chances.
Référent handicap : Léonie BACELON

MODALITÉS DE LA FORMATION

- **Durée :** 14 heures
- **Modalité :** Présentiel
- **Nombre de places :** 12 places maximum par session
- **Horaires :** Du lundi au vendredi, de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- **Lieu de formation :** PROGRESS ou dans vos locaux pour les formations en intra



Lieu de FORMATION

Cabinet PROGRESS
Maison des Lois
2 impasse Michel Labrousse
Basso Cambo - 31100 Toulouse

