

## FORMATION DE FORMATEURS

# GÉRER DES SITUATIONS DÉLICATES EN FORMATION

### ➔ **Public :**

Formateurs, formateurs occasionnels, tuteurs, toutes personnes souhaitant développer son aisance et approfondir ses techniques relationnelles en formation.

### ➔ **Pré-requis :**

Maîtrise du français oral et écrit.

Exercer ou avoir exercé les fonctions de formateur d'adultes

### ➔ **Objectifs de formation :**

Faire face à des situations relationnelles délicates en formation en utilisant des méthodes et techniques appropriées.

### ➔ **Validation :**

Attestation de formation précisant les compétences travaillées.

### ➔ **Contenu :**

- 1) Définir les situations délicates en formation
  - C'est quoi une situation délicate en formation ?
  - Recueillir vos représentations et expériences en formation
  - Citer des exemples de situations délicates
  - Se positionner dans son rôle du formateur
- 2) Découvrir des concepts de communication interpersonnelle
  - Repérer notre mode de perception du monde
  - Appréhender des postulats de communication
  - Connaître les 4 positions de vie
  - Pratiquer des techniques d'écoute et de reformulation
- 3) Repérer les résistances au changement et y remédier
  - Connaître les 4 phases du processus d'apprentissage
  - Valoriser le changement
  - Réaliser des feedbacks de qualité
- 4) Adopter les comportements adaptés aux situations délicates
  - Appliquer la méthode DESC
  - S'exprimer avec le processus OSBD
  - Réagir efficacement face aux cas particuliers
  - Préparer un message à diffuser : les positions de perception

➔ **Méthodes pédagogiques :**

Formation action : alternance d'apports théoriques et nombreuses mises en pratiques sur des situations données et d'autres apportées par les apprenants. Echanges entre apprenants et activités de jeux de rôles.

➔ **Compétences :**

A l'issue de la formation, les apprenants seront en mesure d'appliquer des méthodes et techniques afin de gérer efficacement des situations relationnelles délicates en formation.

➔ **Durée de la formation :** 2 jours (14 heures)

Nombre de participants maximum par session : **8 personnes**