

Référence	MIGSD2018 – Mise à jour 10/2019
Durée	14h
Pédagogie	<ul style="list-style-type: none"> – Mises en situation – Etudes de cas et de documents – Jeux de rôle – Exercices de relaxation – Supports de travail et d'exercices – Grilles de lectures
Public Visé	Assistantes maternelles et salariés du particulier employeur
Animateur / Formateur	Stéphanie Albert
Prérequis	Aucun
Lieu	Dans nos locaux ou sur site
Formation éligible au CPF	Bloc 3 : Relation et communication efficaces

1 Objectifs / Finalités

- Anticiper, prévenir des situations difficiles
- Contribuer à la résolution des situations difficiles
- Communiquer efficacement et de manière adaptée

2 Thématiques

Séquence 0 : Présentation et accueil des attentes

Séquence 1 : Qu'est-ce qu'une situation difficile

- Echanger et témoigner
- Définir la notion de situations difficiles dans le contexte professionnel
- Apporter des éléments théoriques afin de mieux comprendre et de mieux définir les sphères de ces situations
- Répertorier les situations (conflits, crises familiales, professionnelles et problématiques de santé)

Séquence 2 : Les modes et moyens d'expression des états émotionnels et des aspects psycho affectifs liés aux différents âges et étapes de la vie

- A partir des situations difficiles répertoriées, mettre en lien les comportements et / ou modes d'expressions constatés, vécus, ressentis (moi, les autres, le professionnel, la personne que je suis, la personne devant moi, mes représentations, le respect de représentations des autres...)
- Décliner ceux-ci en fonction des âges, étapes de la vie et le contexte d'intervention : les points de vigilance à respecter
- Réaliser un focus sur la notion de compétences psychosociales, empathie, sympathie, bienveillance, limites...
- Adapter sa posture en fonction des ressources internes individuelles (mes points forts) et de la « juste place » (notion à définir ensemble)

Séquence 3 : Comment prévenir, qualifier, désamorcer et gérer les situations difficiles en restant à une juste place ?

- Savoir rester professionnel et poser les limites / Savoir rester ouvert et se protéger : l' empathie
- L'importance de la communication active et bienveillante
- L'importance de l'orientation : les ressources externes

Séquence 4 : Bilan

3 Evaluations

- Evaluations pratiques durant le stage avec bilan en fin de formation