

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

LA FORMATION : « Articuler bientraitance et assertivité au service de la relation »

Durée : 7 heures

Nombre de minimum d'inscrits : 6

Nombre de places : 10

Coordination : Patricia MORREVE – 06 24 71 06 32 – patricia@formagora.fr

Programme de formation actualisé le 29/09/2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Dans un contexte professionnel marqué par une exigence croissante de qualité relationnelle et de respect des droits des usagers, la question de la bientraitance est devenue un enjeu majeur dans le secteur médico-social. Parallèlement, les professionnels sont de plus en plus confrontés à des situations complexes qui nécessitent une posture d'équilibre entre écoute, fermeté et respect mutuel.

Cette formation vise à renforcer les compétences en communication assertive tout en consolidant une culture de la bientraitance partagée au sein des équipes, en cohérence avec les recommandations institutionnelles et les évolutions réglementaires.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

À l'issue de la formation et en situation professionnelle, les participants seront capables de :

- Adopter une posture assertive et bientraitante dans leurs échanges quotidiens, en particulier dans les situations de tension ou de désaccord
- Repérer les situations de communication potentiellement agressives ou manipulatrices et y répondre de manière posée, claire et respectueuse
- Mettre en œuvre les 4 piliers AMNOS dans leurs interactions pour favoriser un climat relationnel serein et constructif
- Poser un cadre verbal respectueux de soi et de l'autre, notamment en cas de critique, de désaccord ou de comportement déstabilisant.
- Participer activement à la promotion d'une culture de la bientraitance dans leur environnement de travail

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Adopter une posture professionnelle alliant assertivité et bientraitance, dans le respect du cadre éthique et réglementaire
- Communiquer de manière claire, respectueuse et constructive, y compris dans des situations complexes ou conflictuelles
- Repérer et désamorcer les pièges relationnels, en identifiant les dynamiques verbales déstabilisantes et en mobilisant les outils adaptés

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

MATINÉE

Introduction de la formation

- Présentation de la formatrice
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants

Contenu de la formation

- Rappel du cadre légal de la bientraitance
- Présentation des fondamentaux de l'assertivité
- Identifier son style de communication
- Comprendre les réactions automatiques et les mécanismes cérébraux pouvant mener à des comportements maltraitants
- Adopter les 4 piliers visant à un entretien sécurisé et efficace
- Déjouer les pièges relationnels
- Identifier les invitations à l'agressivité
- Transformer les attaques types en maîtrisant les questions Amnos®

APRÈS-MIDI

Contenu de la formation

- Savoir réagir avec assertivité
- Formuler une critique avec bientraitance
- Pratiquer un feedback assertif et constructif dans un souci de bientraitance
- Poser le cadre des obligations légales avec le protocole Amnos®
- Étudier avec l'usager ce qui lui appartient de choisir dans un principe de dignité avec un protocole Amnos®
- Recueillir des informations objectives et précises pour éviter les malentendus
- Exercices entre pairs sur des cas rencontrés par les apprenants
- Utiliser les mots justes et apaisants lors d'une incompréhension
- Trouver sa phrase d'ancrage afin de ne pas perdre ses moyens lors d'une attaque verbale

Bilan de la formation

- Retour sur les attentes des participants
- Bilan et conclusion de la formation

BONUS

Après la formation, dans un délai de 2 mois, les participants ont la possibilité de contacter le formateur pour toutes questions et suivi de formation.

Un temps d'échanges est prévu à chaque fin de séance : questions des participants et réponses du formateur.

ÉQUIPEMENTS ET MATÉRIELS UTILISÉS

L'entité bénéficiaire mettra à disposition de la formatrice une salle de formation, un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

La formatrice utilise des Powerpoint, vidéos et cas pratiques réels.

Le support de formation sera partagé à l'ensemble des participants.

PUBLIC CONCERNÉ

Cette formation s'adresse à des professionnels du secteur médico-social, en contact direct ou indirect avec les usagers et/ou bénéficiaires : personnels éducatifs, sociaux, administratifs ou logistiques.

Ils disposent généralement d'une expérience de terrain et d'une bonne connaissance des publics accompagnés, mais peuvent rencontrer des difficultés dans la gestion des tensions relationnelles ou l'expression assertive dans les situations sensibles.

PRÉREQUIS

Cette formation s'adresse à tout professionnel en contact direct ou indirect avec les usagers et/ou bénéficiaires dans le secteur social/médico-social, quels que soient leur fonction (accompagnement, encadrement, soutien administratif ou logistique) et leur niveau de responsabilité.

ACCESSIBILITÉ

Formation ouverte aux personnes en situation de handicap. Notre responsable formation étudiera les adaptations possibles pouvant être mises en place pour suivre la formation.

DÉLAI D'ACCÈS

L'accès de la formation est soumis au délai d'acceptation des financeurs et du temps de traitement de la demande : de 15 jours à 2 mois selon le mode de financement.

MESURES SANITAIRES

Afin d'assurer une sécurité optimale aux participants et au formateur, l'entité bénéficiaire s'engage à respecter les mesures sanitaires mises en place dans un contexte d'endémie, d'épidémie ou de pandémie.

Si les conditions ne sont pas réunies, il sera possible de réaliser la formation en distanciel ou de la reporter.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

La formation aura lieu en présentiel au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.

MÉTHODES

Le formateur utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Il apporte des apports techniques et pratiques, couplés avec des cas pratiques afin d'intégrer au mieux les nouvelles connaissances et compétences. Aussi, les participants sont invités à participer activement aux études de cas concrets, ateliers de travail, débats et mises en situation. Les cas pratiques, issus de cas réels, sont réalisés aussi bien de façon individuelle et sous-groupe pour stimuler les échanges. Debriefing individuel et collectif.

ÉVALUATIONS

Modalités d'évaluation :

- Un test d'évaluation des compétences est administré auprès des participants avant l'entrée en formation.
- Une évaluation diagnostique orale est réalisée en début de formation pour recueillir les attentes des participants et vérifier que celles-ci correspondent bien aux objectifs de la formation (permettant d'éviter les mauvaises orientations et ruptures de parcours).
- Des évaluations formatives via des questions orales seront effectuées au cours de la formation.
- En fin de formation, un quizz est réalisé afin de mesurer l'assimilation des connaissances et compétences.

Modalités d'évaluation de la formation :

- A la fin de la formation, une évaluation à chaud de la formation est réalisée par les participants.

Modalités de suivi :

- Une liste des émargements sera remise à l'entité bénéficiaire ainsi qu'un certificat de réalisation.

VALIDATION / CERTIFICATION

- A l'issue de la formation, les acquis de connaissances seront évalués au regard des objectifs de la formation (QCM, quizz, mise en situation...). Une attestation de fin de formation est remise à chaque participant.
- La formation n'est ni inscrite au RNCP, ni au RS.

RÉFÉRENCES DU FORMATEUR

Les formateurs formagora sont référencés sur la base de leurs expertises dans leur domaine d'intervention et leur capacité à partager leur expérience au travers de solutions concrètes et opérationnelles.

Pour plus de précisions sur les expertises et qualifications du formateur, merci de nous contacter.

VOS CONTACTS

Contacts utiles pour vous apporter des précisions sur les modalités techniques et pédagogiques de cette formation :

- Pour une précision technique : Emeline au 07 79 12 17 23 – emeline@formagora.fr
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 – patricia@formagora.fr

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE POUR CE PROGRAMME

- Nombre de stagiaires formés en 2024 : N/A
 - Satisfaction globale moyenne : N/A /10
 - Note générale de la formation : N/A /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : N/A /10

Pour plus de précisions sur les indicateurs de ce programme, merci de nous contacter.

INDICATEURS DE SATISFACTION ET DE PERFORMANCE GLOBAUX *

- Nombre total de stagiaires formés par formagora en 2024 : 1 318
- Nombre total de formations réalisées par formagora en 2024 : 172
- Nombre d'évaluations de satisfaction reçues : 1 208 évaluations
 - Satisfaction globale moyenne : 9,57 /10
 - Note générale de la formation : 9,21 /10
 - Préparation et organisation de la formation : 9,43 /10
 - Note générale moyenne attribuée aux formateurs : 9,91 /10

* Toutes formations confondues

RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

OPCO, Fonds de formation des travailleurs indépendants, France Travail, Formiris, VIVEA.
Non finançable par le CPF.