

## PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

### LA FORMATION : « Communication dédiée aux métiers de l'accompagnement »

**Durée :** 18 heures

**Nombre de minimum d'inscrits :** 7

**Nombre de places :** 15

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

*Programme de formation actualisé le 13/10/2025*

### PRÉSENTATION GÉNÉRALE

Les travailleurs sociaux, les mandataires judiciaires à la protection des majeurs, et plus largement les professions de l'accompagnement, sont souvent exposés à l'agressivité verbale voire physique des bénéficiaires (enfants ou adultes), ou de leur famille. Ces situations de tensions déjà fréquentes avant la pandémie, se sont amplifiées depuis.

Cette insécurité génère du stress pouvant évoluer vers un mal-être au travail. C'est ce que relate les études, audits et témoignages des professionnels de ce secteur d'activités. Des besoins en formation pour améliorer les relations accompagnants/accompagnés et pour adapter la communication aux situations de tensions sont pointés.

Cette formation, avec l'acquisition de techniques de communications appropriées, va faciliter les échanges en améliorant la compréhension, en apaisant les tensions dans l'intérêt et le respect de chacun afin de restaurer la sécurité lors des entretiens et des accompagnements professionnels.

### OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

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

- Compétence 1. « Adopter une communication permettant un échange professionnel serein et efficace grâce à l'utilisation d'outils opérationnels »
- Compétence 2. « Appliquer des techniques de communication spécifiques complétées par des protocoles AMNOS® afin de faciliter la compréhension avec l'utilisateur »
- Compétence 3. « Déjouer les situations de tension grâce à l'identification des pièges verbaux de son interlocuteur et à l'utilisation de protocoles AMNOS® adaptés afin de se prémunir des conflits »

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Compétence 1. « Adopter une communication permettant un échange professionnel serein et efficace grâce à l'utilisation d'outils opérationnels »
  - Adopter les 4 piliers visant à un entretien sécurisé et efficace
  - Identifier les modes de communication verbale et non-verbale lors des échanges
  - Créer l'alliance sociale (analyse des facteurs kinesthésiques et proxémiques) lors des échanges avec l'utilisateur
  - Décrire les étapes du processus de transmission d'un message verbal d'un émetteur vers un récepteur
  - Rééquilibrer sa communication verbale à partir de l'analyse des trois niveaux d'un discours
  - Distinguer ce qui appartient aux faits, aux représentations ou à l'identité culturelle de l'utilisateur
  - Éviter les sources de déformation des messages et des malentendus lors des échanges
  - Recueillir des informations objectives et précises de l'utilisateur par des questions pertinentes
- Compétence 2. « Appliquer des techniques de communication spécifiques complétées par des protocoles AMNOS® afin de faciliter la compréhension avec l'utilisateur »

- - Distinguer ce qui relève des faits et des interprétations
- - Baser sa communication sur des éléments factuels et probants
- - Donner un feed-back approprié à l'usager
- - Formuler une opposition avec assertivité vis à vis de l'usager en utilisant la technique du DESC
- - Baisser la charge émotionnelle d'une conversation avec l'utilisation des mots de substitution et des gestes appropriés
- - Agir sur les croyances et les mots limitants en utilisant le langage de remplacement
- - Employer des termes positifs lors des échanges pour être mieux compris par l'usager
- - Clarifier les propos tenus par un usager grâce à la reformulation
- Compétence 3. « Déjouer les situations de tension grâce à l'identification des pièges verbaux de son interlocuteur et à l'utilisation de protocoles AMNOS® adaptés afin de se prémunir des conflits »
- - Sortir d'un conflit en utilisant le « protocole de sortie de conflit AMNOS® »
- - Appliquer un protocole AMNOS® pour éviter la propagation d'un conflit
- - Identifier l'expression des jeux de pouvoir à travers le triangle dramatique de Karpman
- - Situer l'intention d'un interlocuteur à partir des niveaux de la communication
- - Utiliser un protocole AMNOS® pour désamorcer un malentendu
- - Appliquer un protocole de gestion de conflit verbal

## PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

### 1ère JOURNEE : 6 heures – « Incarner une posture professionnelle sereine pour être le plus efficace possible auprès des usagers »

#### MATINEE

- Présentation de la formatrice
- Rappel des objectifs de la formation
- Présentation détaillée du programme
- Recueil des attentes et objectifs précis des participants
- Adopter les 4 piliers visant à un entretien sécurisé et efficient
- Identifier les modes de communication verbale et non-verbale lors des échanges
- Créer l'alliance sociale (analyse des facteurs kinesthésiques et proxémiques) lors des échanges avec l'usager
- Décrire les étapes du processus de transmission d'un message verbal d'un émetteur vers un récepteur

#### APRES MIDI

- Rééquilibrer sa communication verbale à partir de l'analyse des trois niveaux d'un discours
- Distinguer ce qui appartient aux faits, aux représentations ou à l'identité culturelle de l'usager
- Eviter les sources de déformation des messages et des malentendus lors des échanges
- Recueillir des informations objectives et précises de l'usager par des questions pertinentes
- Exercices entre pairs sur des cas rencontrés par les élèves

### 2ème JOURNEE : 6 heures – « Appliquer des techniques de communication spécifiques complétées par des protocoles AMNOS® afin de faciliter la compréhension avec l'usager »

#### MATINEE

- Rappel des points importants acquis la veille
- Exercice pratique sur un cas concret pour distinguer ce qui relève des faits et des interprétations.
- Baser sa communication sur des éléments factuels et probants

- Donner un feed-back approprié à l'utilisateur

## APRES MIDI

- Formuler une opposition avec assertivité vis à vis de l'utilisateur en utilisant la technique du DESC
- Baisser la charge émotionnelle d'une conversation avec l'utilisation des mots de substitution et des gestes appropriés
- Agir sur les croyances et les mots limitants en utilisant le langage de remplacement, transformationnel, reformulation
- Employer des termes positifs lors des échanges pour être mieux compris par l'utilisateur
- Clarifier les propos tenus par un usager grâce à la reformulation

## 3ème JOURNEE : 6 heures – « Déjouer les situations de tension grâce à l'identification des pièges verbaux de son interlocuteur et à l'utilisation de protocoles AMNOS® adaptés afin de se prémunir des conflits »

### MATINEE

- Tour de table pour s'assurer de l'intégration des outils acquis les 2 premiers jours de formation à la pratique professionnelle.
- Sortir d'un conflit en utilisant le « protocole de sortie de conflit AMNOS® »
- Appliquer un protocole AMNOS® pour éviter la propagation d'un conflit
- Identifier l'expression des jeux de pouvoir à travers le triangle dramatique de Karpman

### APRES MIDI

- Situer l'intention d'un interlocuteur à partir des niveaux de la communication
- Utiliser un protocole AMNOS® pour désamorcer un malentendu
- Appliquer un protocole de gestion de conflit verbal
- Bilan de la formation
  - Evaluation de fin de formation
  - Tour de table pour évaluer le ressenti de chaque participant et étude de compléments de formation ensemble
  - Retour sur les attentes des participants
  - Bilan et conclusion de la 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

Les travailleurs sociaux et/ou personnes chargés de l'application de mesures de protection judiciaire.

## PRÉREQUIS

Exercer un métier dans le secteur social et/ou médico-social, en lien avec l'accompagnement des usagers.  
Ou exercer une profession liée au médico-social et/ou au fonctionnement d'une structure issue du médico-social.

## 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 se déroulera au sein des locaux de l'entité bénéficiaire.

Méthodes :

Les apprentissages développent des compétences pratiques et opérationnelles avec différents supports :

- Contenus pédagogiques diffusés en vidéo projection.
- Alternance d'apports théoriques avec des démonstrations et des exercices de mises en situations entre pairs et avec la formatrice.
- Apprentissage de protocoles de la Méthode AMNOS®

La formatrice utilise les méthodes expositives, interrogatives, démonstratives et actives. Elle 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, 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 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 ou écrites 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](mailto:emeline@formagora.fr)
- Pour une précision pédagogique : Patricia au 06 24 71 06 32 - [patricia@formagora.fr](mailto: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.