formagora
02 53 20 68 68
hello@formagora.fr
www.formagora.fr

PROGRAMME DE FORMATION PROFESSIONNELLE

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

Durée : 6 heures
Nombre de minimum d'inscrits : 6
Nombre de places : 14
Coordination : Patricia MORREVE - 06 24 71 06 32 - patricia@formagora.fr
Programme de formation actualisé le 01/09/2025

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

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

Cette insécurité génère du stress au sein des équipes pouvant évoluer vers un mal être au travail. Le phénomène de burn out notamment s'intensifient dans ce secteur d'activité. C'est ce que relatent les audits, les témoignages des professionnels du secteur.
Il y aurait aujourd'hui plus de 60 000 mesures de protection en France. Or les dernières études menées par les associations elles-mêmes démontrent qu'elles devraient s'élever à environ 70 000 dans les 5 prochaines années due à la recrudescence des personnes en situations de grande précarité et à l'augmentation significative des psychopathologies ne pouvant être traitées faute de place dans les établissements spécialisés. Le nombre de dossiers est donc conséquent et croissant chaque année pour les MJPM.

Fort du succès de la formation « Techniques et outils de communication dédiés aux métiers de l'accompagnement » et qui a fait ses preuves pour faciliter els échanges entre accompagnants et accompagnés, les salariés ont émis le souhait de bénéficier d'un suivi de formation dédié à la communication au sein d'une équipe de travail.

OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE FORMATION

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

- Acquérir une posture professionnelle distanciée et une communication sereine afin de faciliter les échanges au sein d'une équipe MJPM
- Appliquer des techniques de communication spécifiques, complétées par des protocoles AMNOS, afin de formuler une remarque à son interlocuteur sans déstabiliser la relation professionnelle

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, les participants développent des capacités à :

- Adopter les 4 piliers visant à une communication sécure et efficiente
- Distinguer ce qui relève des faits et des interprétations
- Baser 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'émotionnel
- Éviter les sources de déformation des messages et des malentendus lors des échanges
- Formuler une remarque avec un Feed Back approprié
- Employer des termes positifs lors des échanges pour être mieux compris par son interlocuteur
- Évaluer les risques d'un conflit et gérer la violence grâce à un protocole spécifique Amnos adapté au métier

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

- Recueillir des informations objectives et précises de son interlocuteur par des questions pertinentes afin de formuler au mieux sa demande ou sa remarque

PROGRAMME PÉDAGOGIQUE

JOURNEE

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

PRESENTATION DES QUATRE PILLIERS D'UNE COMMUNICATION SECURE ET EFFICIENTE

- Les piliers Amnos®
- Étude d'exemples concrets dans les échanges professionnels du quotidien avec la Méthode Amnos®
- Rappel des présupposés Amnos®

PRESENTATION DES TROIS NIVEAUX DE LANGAGES

- Les prédicats verbaux ou indices de lecture
- Le discours émotionnel
- Le discours basé sur les représentations et les interprétations
- Le discours basé sur des faits

LA CIRCULATION D'UNE INFORMATION AU SEIN D'UNE ÉQUIPE DE TRAVAIL

- Les dangers d'une information non vérifiée au sein d'une équipe de travail
- Les questions qui ramènent aux faits et vérifient leur fiabilité
- Protocole Amnos® pour sécuriser une information avant de la transmettre

LE FEED BACK AU SEIN D'UNE EQUIPE DE TRAVAIL

- La technique du hamburger
- La restitution verbale formulée en termes positif
- Le choix des mots pour restituer une situation de conflit
- La technique du Méta-Message

EVALUATION DES RISQUES DE CONFLITS VERBAUX

- Identifier les enjeux d'un conflit (bénéfices et risques)
- La gestion des temps de silence
- Protocole Amnos® pour sécuriser et rendre efficient une confrontation

BILAN DE LA FORMATION

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

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

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

La formation se déroulera dans les locaux de l'entité bénéficiaire qui mettra à disposition de la formatrice une salle de formation, + deux bureaux (pour les cas pratiques), un vidéo-projecteur, un paper-board ou tableau blanc.

PUBLIC CONCERNÉ

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

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-sociale 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 aura lieu 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 :

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

- 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

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025

formagora
02 53 20 68 68
hello@formagora.fr
www.formagora.fr

** Toutes formations confondues*

RÉFÉRENCEMENTS POSSIBLES

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

FORMAGORA SARL, 40 Allée de la Saulaie, 49800 Trélazé
Au capital de 15 000 € - N° SIRET : 884 745 555 00026 RCS Angers - Code APE : 7022Z - TVA : FR 69 884 745 555
Certificat QUALIOPI n° 24FOR00305.1
N° NDA 52 49 03673 49 enregistré auprès du Préfet de la région Pays de Loire - Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat.

PF 2025 – V11
MAJ : 17/07/2025