



Programme de formation

Apaiser, écouter, coopérer : la communication au cœur du métier

Apaiser, écouter, coopérer : la communication est un levier central de la qualité de la relation et du travail en équipe. Dans un contexte où les émotions peuvent être vives et les attentes fortes, savoir ajuster sa posture fait toute la différence.

Cette formation propose des outils concrets et immédiatement mobilisables : écoute active, principes de la Communication Non Violente, techniques de désescalade et méthodes structurées pour exprimer un désaccord avec clarté et respect. L'objectif est de renforcer le professionnalisme relationnel au quotidien, au service d'échanges plus sereins et plus efficaces.

Les objectifs de la formation

1. Adopter une posture professionnelle favorisant une communication de qualité avec les résidents, les familles et les collègues
2. Mettre en œuvre les techniques d'écoute active dans des situations du quotidien
3. Utiliser les principes de la Communication Non Violente (CNV) pour prévenir et désamorcer les tensions
4. Gérer les situations émotionnellement chargées avec professionnalisme
5. Exprimer un désaccord ou poser un cadre de manière claire et respectueusement

Les contenus de la formation

JOUR 1 – 7h :

Comprendre les enjeux de la communication en résidence service

- Spécificités du contexte gérontologique
- Les enjeux relationnels avec les résidents et leurs proches
- Impact de la communication sur la qualité de service et le climat d'équipe
- Identifier les difficultés rencontrées sur le terrain

Les fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Les mécanismes des malentendus
- Différence entre faits, interprétations et jugements

- Les besoins fondamentaux derrière les comportements
- Repérer les sources de tension dans la communication quotidienne

Développer une posture d'écoute active

- Différence entre entendre et écouter
- Les attitudes facilitantes dans la relation
- Le questionnement ouvert
- La reformulation (clarification, reformulation miroir, synthèse)
- Gérer le silence et le rythme de l'échange

Mises en situation :

- Résident anxieux
- Proche inquiet
- Situation de demande répétée

Introduction à la Communication Non Violente (CNV)

- Les principes de base de la CNV
Les 4 étapes :
 - Observation
 - Sentiment
 - Besoin
 - Demande
- Différencier une demande d'une exigence
- Transformer des formulations accusatrices en messages professionnels

Applications concrètes :

- Répondre à un reproche
- Exprimer un besoin
- Clarifier une incompréhension

Préparer la mise en pratique intersession

- Identification d'une situation réelle à travailler
- Objectif d'expérimentation
- Engagement individuel

JOUR 2 – 7h :

Retour d'expérience et analyse de pratiques

- Partage des expérimentations réalisées

- Analyse collective de situations réelles
- Identification des ajustements possibles

Gérer les émotions et les tensions

- Comprendre les mécanismes du stress et des réactions automatiques
- Identifier ses propres déclencheurs
- Techniques pour rester professionnel face à :
 - colère
 - agressivité
 - pleurs
 - insatisfaction
- Techniques de désescalade verbale

Désamorcer les situations délicates avec résidents et familles

- Accueillir une plainte
- Poser un cadre avec bienveillance
- Dire non de manière professionnelle
- Maintenir une relation constructive malgré un désaccord

Jeux de rôle issus de situations terrain :

- Famille mécontente
- Résident opposant
- Exigences répétées

Améliorer la communication au sein de l'équipe

- Exprimer un désaccord sans générer de conflit
- Donner un feedback constructif
- Prévenir les tensions lors des transmissions
- Méthode structurée de formulation (DESC)

Mise en situation :

Formuler un message difficile à un collègue

Synthèse et plan d'actions individuel

- Capitalisation des bonnes pratiques
- Élaboration d'un plan d'actions individuel
- Évaluation des acquis et de la formation

Nos principes d'action

- Alternance d'apports théoriques courts, d'exercices pratiques, de jeux de rôle et d'analyse de situations issues du terrain des participants.
- La pédagogie est centrée sur l'expérimentation et la mise en application immédiate.

Le + de la formation

- Une formation très interactive où les stagiaires sont les acteurs principaux de la formation.

Évaluation

- Quiz de validation des notions principales
- Observation des mises en situation
- Production d'un plan d'action individuel
- Feuille de présence par demi-journée.
- Attestation de formation remise en fin de formation.
- Certificat de réalisation.

Le public concerné

- Toute personne désirant optimiser son écoute et sa communication au sein d'une équipe.

PRE-REQUIS :

- Aucun

Informations complémentaires

- Programme accessible aux personnes en situation de handicap : nous [consulter](#)
- Délai d'accès pour inscription : 1 mois.

Le lieu

- Chez le client.

La durée et les horaires

- 2 jours, 9h / 12h30 – 14h / 17h30 , soit 14 heures

Le formateur

Candice Le Nédic, formatrice « GM ! Conseil Formation »

- Spécialiste RH, Management.
- Coach professionnelle

Pour nous joindre : 06.09.89.35.42, gmerliere@gm-conseil-formation.fr