COMMUNICATION, CNV ET GESTION DES RELATIONS AVEC LES FAMILLES

Développer une communication professionnelle, émotionnellement ajustée et adaptée aux situations sensibles

Durée

2 jours soit 14 h 00

Public

Professionnels du secteur médico-social et de l'accompagnement

Prérequis

Aucun prérequis spécifique indiqué

Format

Présentiel – selon les modalités définies avec le commanditaire

Dates et lieu

À définir avec le commanditaire

Prix

Tarif net de taxes :

Intra : 900 euros la journée

Inter :1000 euros la journée

Nombre de participants

Minimum : 2
Maximum : 8

Adaptation/Accessibilité

A étudier en amont de la formation avec la formatrice

Contexte :

Dans les situations professionnelles impliquant l'accompagnement des personnes et la relation avec leurs proches, les émotions, les besoins et les incompréhensions peuvent rendre les échanges difficiles. Les professionnels peuvent être confrontés à des familles inquiètes, peinées, en désaccord ou en colère. La formation vise à renforcer les capacités d'écoute, de communication et de régulation émotionnelle afin d'adopter une posture professionnelle adaptée et de mieux gérer les situations relationnelles sensibles.

Objectifs de la formation :

- Identifier les principales émotions et les besoins associés afin de mieux comprendre les réactions dans les situations relationnelles.
- Analyser une situation de communication en mobilisant les principes de la Communication Non Violente (CNV), notamment les quatre étapes : observation, sentiment, besoin et demande.
- Expérimenter des techniques de respiration, d'écoute active et de régulation émotionnelle afin de mieux gérer les situations de stress.
- Adapter sa posture et sa communication dans la relation avec les familles, notamment face à la tristesse, à l'inquiétude, au désaccord ou à la colère.
- Mobiliser des techniques de communication permettant de prévenir ou de désamorcer une situation relationnelle difficile.

Méthodes pédagogiques et suivi :

La formation alterne apports théoriques, échanges et retours d'expérience, exercices individuels et collectifs, analyse de situations concrètes, exercices de respiration, mises en situation et jeux de rôle. La méthode R-A-V-I est mobilisée tout au long de la formation afin de favoriser l'implication, l'expérimentation et la mise en lien avec les situations professionnelles. Le suivi des acquis est réalisé progressivement au cours des séquences.

Modalités d'évaluation :

Les acquis sont évalués tout au long de la formation au travers de questions orales, d'exercices pratiques, de mises en situation, de l'observation de la participation, de la reformulation des notions abordées et d'une auto-évaluation en fin de formation.
Une évaluation de satisfaction à chaud est réalisée en fin de formation sur le contenu, les méthodes pédagogiques, les supports, le rythme, l'atteinte des objectifs et l'utilité des compétences acquises.
La démarche d'évaluation s'appuie également sur le modèle de Kirkpatrick, selon les besoins et les demandes du commanditaire, afin d'apprécier la satisfaction, les acquis et, lorsque le dispositif le permet, le transfert des apprentissages dans les situations professionnelles.

Attestation / Certification :

Une attestation de formation est remise au participant à l'issue de la formation.

Intervenante

Sandrine FOSSIER
Tél : 06.73.60.06.72
Mail : sandrinefossier.Formatrice@gmail.com

Programme de la formation :

Jour / durée	Séquences principales	Objectifs partiels
Jour 1 7 h	Accueil et présentation • Brise-glace • Découverte de la CNV • Les 4 étapes de la CNV • Révision des acquis • Mises en situation CNV • Respiration et gestion du stress • Bilan de fin de journée	Identifier les émotions et besoins • Comprendre les principes de la CNV • Expérimenter l'écoute active et la respiration • Analyser des situations relationnelles
Jour 2 7 h	Retour et révision journée 1 • Approfondissement de la CNV • Respiration, PNL et CNV • Gestion et communication avec les familles • Mises en situation avec les familles • Bilan et évaluation de fin de formation	Consolider les acquis • Mobiliser la CNV dans des situations complexes • Relier respiration, communication et régulation émotionnelle • Adapter sa posture face aux familles • Désamorcer les situations difficiles

Informations complémentaires :

Adaptation et accessibilité : les modalités peuvent être étudiées en amont avec le formateur et le commanditaire afin de prendre en compte les besoins spécifiques des participants.

Dates :

Créé le 29/08/2026

MAJ le 16/10/2026