

---

## GERER LES SITUATIONS DE TENSION DANS L'EXERCICE DES METIERS DE L'ACCOMPAGNEMENT

---

### I - OBJECTIFS DE LA FORMATION

#### Compétences visées par la formation :

**C1.** Conduire un entretien avec un usager en utilisant une synchronisation verbale et paraverbale pour une relation de confiance visant à optimiser les objectifs en lien avec l'accompagnement

**C2.** Appliquer des techniques de communication spécifiques et opérationnelles telles que l'écoute active, la reformulation, le langage transformationnel, le questionnement efficace, afin de faciliter la compréhension et la relation avec l'usager

**C3.** Apaiser les situations de tensions grâce à des protocoles de métacommunication, d'analyse transactionnelle et d'assertivité afin de sortir d'un conflit tout en préservant le professionnel de l'impact émotionnel

### II – PUBLIC CONCERNE

Les travailleurs sociaux et les mandataires chargés de l'application de mesures de protection judiciaire et plus largement les professions de l'accompagnement.

### III – PRE-REQUIS

Exercer un métier du secteur social et médico-social, mandataire judiciaire à la protection des majeurs ; service à la personne ou préparer un projet professionnel en lien avec ces activités.

#### Demande d'inscription et procédure d'admission :

#### En inter entreprise :

Le candidat complète un dossier comportant une lettre de motivation et un CV.

- Tests de positionnement (auto-évaluation ; QCM).

- Entretien afin de vérifier l'adéquation entre la formation et la candidature (situation professionnelle, compétences visées). Cet entretien peut se dérouler au téléphone, en Visio-call, ou dans notre centre de formation au 4, allée des pins à Gradignan.

#### **Émission d'un avis sur la validité de la candidature :**

Si l'avis est favorable, il est procédé aux formalités d'inscription et à la signature d'une convention de formation professionnelle.

#### **En intra entreprise, organisation, association :**

Une convention de formation déterminera les termes du contrat en fonction du public concerné.

## **IV – DUREE DE LA FORMATION ET MODALITES D'ORGANISATION**

#### **• La durée de la formation :**

La durée totale de la formation est de 30 heures. Elle peut être découpée en cinq journées de 6 heures selon les thématiques suivantes :

Jour 1 : **Conduire un entretien efficace et serein avec un usager**

Jour 2 : **Clarifier la communication avec l'utilisateur grâce à des techniques performantes**

Jour 3 : **Déjouer les pièges de l'agressivité verbale**

Jour 4 : **Gérer les conflits verbaux tout en se protégeant émotionnellement**

Jour 5 : **Effectuer une communication verbale en situation de tension**

- **La planification** de ces journées tient compte des demandes des clients, notamment, pour les formations intra-entreprises.

**N.B.** Le parcours de formation complet (5 journées peut être réalisé en une semaine ou en 5 journées espacées (par exemple, une par mois). Les candidats peuvent aussi choisir de développer une ou plusieurs compétences spécifiques proposées dans le cursus, en fonction de leurs attentes déterminées lors du positionnement d'entrée en formation. En cela, les parcours de formation sont personnalisés.

- **Les effectifs** : la formation s'adaptera en fonction des demandes des clients.

#### **• L'organisation d'une journée de cours :**

Les journées comportent 6 heures de cours. Les horaires précisés ci-dessous sont ajustés au besoin :

- **Horaires des cours** : matin : 9h30 à 12h30 / après-midi : 14h00 à 17h00 (pauses en milieu de périodes).

- Horaires déjeuner : 12h30 / 14h00 des lieux de restauration sont situés à 200m du lieu de formation (restaurants, sandwicheries).

## **V – LIEUX DE LA FORMATION**

Pour les formations inter-entreprise, le lieu de la formation est déterminé en fonction de l'effectif :

- Si celui-ci est inférieur à 10 stagiaires, la formation a lieu dans nos locaux de Gradignan (Pôle de santé, 4, allée des pins)
- Si celui-ci est supérieur à 10 stagiaires, les cours ont lieu dans le Campus de l'ISNAB (2, Impasse Charles Tellier à Villenave d'Ornon).

## **VI – ACCESSIBILITE DES PERSONNES HANDICAPEES**

Nos lieux de formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

Les personnes atteintes de handicap souhaitant s'inscrire à cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les modalités de leur accompagnement.

## **VII – MOYENS TECHNIQUES**

**Au Pôle de Santé de Gradignan :** la salle de 35m<sup>2</sup> est équipée de tableau blanc, écran et vidéoprojecteur, connexion internet. Des ressources documentaires, livres, revues, supports pédagogiques sont mis à disposition.

**Au Campus de l'ISNAB :** une salle de 60m<sup>2</sup> est mise à disposition du groupe. Elle est équipée d'un ordinateur avec connexion internet, d'un tableau blanc, d'un écran et d'un vidéoprojecteur.

## **VIII – CONTENUS DE LA FORMATION ET CERTIFICATION**

**La formation se déroule sur 5 journées :**

- **Jour 1 : « Conduire un entretien efficace et serein avec un usager »**
- Processus de la communication verbale, facilitation, frein
- Décryptage de la communication paraverbale
- Création des conditions favorables à un échange
- **Jour 2 : « Clarifier la communication avec l'usager grâce à des techniques performantes »**
- Ecoute active et empathie
- Langage transformationnel, de remplacement, reformulation
- Identification des distorsions cognitives et questionnement

**- Jour 3 : « Déjouer les pièges de l'agressivité verbale lors des échanges »**

- Jeux de pouvoir et triangle de Karpman
- Action des personnes manipulatrices et agressives
- Techniques pour sortir des jeux de pouvoir

**- Jour 4 : « Gérer les conflits verbaux tout en se protégeant émotionnellement »**

- Utilisation de protocoles de gestion de conflits
- Situations de transfert et de contre transfert
- Techniques de positionnement avec assertivité

**- Jour 5 : « Effectuer une communication verbale en situation de tension »**

- Analyse des niveaux de langage
- Communication et prise de parole pour aborder un sujet délicat
- Communication avec des personnes souffrant de troubles mentaux.

## **IX – MOYENS ET METHODES PEDAGOGIQUES**

Les cours sont coanimés par deux intervenantes dont les compétences se complètent.

Les apprentissages intègrent des connaissances pour développer des compétences pratiques avec différents supports :

- Contenus pédagogiques diffusés en vidéoprotection ; documents accessibles au centre de ressources dans les locaux de la formation, et prochainement en ligne.
- Alternance d'apports théoriques avec des démonstrations et des exercices de mises en situations entre pairs et avec les intervenantes.
- Apprentissage de protocoles de la Méthode AMNOS®

**N.B.** Les cours sont assurés de préférence en présentiel, mais ils peuvent l'être aussi en distanciel pour répondre à des demandes en ce sens.

## **X – PROFILS DES FORMATRICES**

La coanimation par les deux intervenantes crée une dynamique et permet un encadrement optimal des stagiaires.

**Erika BORDE** : Consultante en communication interpersonnelle, coach professionnelle certifiée, praticienne en PNL. Co-fondatrice de la méthode Amnos®. Spécialisée en dynamique relationnelle. Conférencière.

A été chef d'entreprise durant neuf ans avant de devenir consultante en communication interpersonnelle puis coach de stratégie.

**Nathalie DUPUY** : Coach certifiée Amnos, titulaire du Diplôme d'Université et du Certificat National de Compétences de Mandataire Judiciaire à la Protection des Majeurs justifiant d'une expérience de huit ans dans ce secteur professionnel.

## **XI – MODALITES D'EVALUATION**

**Evaluations** : les évaluations de chaque compétence sont réalisées sous forme de QCM complétées par des épreuves finales (conduite d'un entretien ; réalisation et soutenance d'un dossier professionnel) pour les parcours certifiants.

**Délivrance d'une attestation pour chaque compétence acquise.**

## **XII – SUITE DE PARCOURS ET DEBOUCHES**

### **☛ Transfert de compétences en situation professionnelle :**

La finalité de cette formation est l'application des techniques de communication en situation professionnelle afin d'apaiser les tensions, de mieux se faire comprendre et de gérer les conflits avec assertivité et sérénité dans l'intérêt commun accompagnant/accompagné.

### **☛ Poursuite de formation :**

• **Apprentissages de compétences complémentaires** : gestion du stress, prévention du burn-out, psychopathologie...

## **XIII – TARIFS**

### **Tarifs inter-entreprise :**

- Tarif pour le cursus complet des 5 journées (30 h de formation) : 945€
- Tarif pour une journée : 210€
- Tarif pour trois journées (18 h de formation : compétence 3) : 595€

**Tarif intra-entreprise** : selon devis.

## **XIV – CONTACTS**

Erika BORDE (06 95 54 55 25)

[contact@erikaborde.com](mailto:contact@erikaborde.com)

**Centre de Formation Amnos**

4, allée des pins / Pôle de Santé

33170 GRADIGNAN

<https://amos.fr/>