



Posture professionnelle et communication bienveillante : sécuriser les relations avec les familles et les enfants

Formatrice
Emmanuelle MEUNIER

Durée de la formation :
14 heures ; 2 journées

Date session :

19 et 20 octobre 2026

Lieu de la formation :

Institut de l'Assomption à Colmar (68)

Nombre de stagiaires : 5 à 12

De 5 à 12

Public cible :

Tous

1. Accroche :

Dans un contexte de vigilance accrue, les malentendus peuvent fragiliser la relation de confiance avec les familles et les élèves. Cette formation vous donne des clés concrètes pour identifier les "non-dits" et reformuler vos messages avec clarté et bienveillance. Vous repartirez avec des outils de Communication Non Violente (CNV) pour désamorcer les conflits et sécuriser le dialogue au quotidien.

2. Prérequis pédagogiques :

Prérequis pédagogique : Aucun

Soumis à candidature : Non

Prérequis réglementaires : Non

Formation certifiante : Non

3. Objectifs pédagogiques :

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Identifier les situations à risque de malentendus et les impacts des gestes et des « non-dits » dans leur quotidien professionnel.
- Distinguer les faits observables de leurs interprétations pour éviter les jugements.
- Formuler des messages clairs et factuels pour expliquer une pratique sans déclencher un conflit.
- Accueillir les émotions des familles (colère, inquiétude) sans se laisser emporter ni se justifier.
- Exprimer ses limites professionnelles avec fermeté et bienveillance.
- Clarifier une situation pour désamorcer un malentendu : utiliser des mots factuels et rassurants face à un enfant ou un parent.

4. Contenu pédagogique :

Apports de connaissances théoriques autour des notions suivantes :

- Contexte et enjeux : impact de l'agitation médiatique et de la vigilance des familles sur la relation de confiance.
- Communication : les mots qui construisent ou abîment, la gestion des non-dits et des jugements.
- Outils : l'écharpe relationnelle (J. Salomé) et les fondamentaux de la Communication Non Violente (CNV) de Marshall Rosenberg.
- Gestion des émotions : ses propres émotions et accueil de celles des autres (accueil miroir).
- Pratiques : écoute empathique, reformulation, expression de demandes claires et fixation des limites.

5. Moyens pédagogiques, techniques et d'encadrement

Support remis : livret pédagogique.

Modalités d'animation : apports théoriques, questions circulaires, mises en situation, analyse réflexive de situations professionnelles, échanges de pratiques.

6. Moyens mis en œuvre pour suivre les stagiaires et prévenir les abandons

Le cadre d'intervention, les objectifs pédagogiques généraux et le programme sont nommés en début de formation.

Les stagiaires sont invités à se présenter et à formuler explicitement leur objectif personnel.
Un contrat de groupe est nommé par l'intervenante.

7. Les critères d'évaluation et résultats attendus au terme de la formation :

Au démarrage de la formation, l'intervenante évalue le niveau de connaissance de chaque participant. Des outils d'évaluation sont mis en œuvre en cours de formation : travaux de mise en pratique, jeux de rôle, feedback,

A l'issue de la formation, les stagiaires évaluent s'ils ont atteint, entièrement, partiellement ou non, les objectifs personnels fixés au démarrage. L'intervenante valide les acquis en fin de formation.

Une attestation de fin de formation sera délivrée à l'issue de l'action de formation.

8. Programme détaillé :

Accueil, positionnement et évaluation des attentes

JOUR 1

Prendre conscience et observer

MATIN

Prendre conscience de sa responsabilité dans la relation et dans la communication

→ L'écharpe relationnelle de J. Salomé : clarifier ce qui m'appartient dans la relation et dans la communication

→ Introduction à la CNV comme fil conducteur de la formation

Expérimentation : décoder des situations vécues par les participants

Les mots qui construisent ou abîment la relation

→ Ce que l'on dit, ce que l'on ne dit pas : impact des non-dits sur l'enfant et le parent

→ Les jugements, interprétations et généralisations qui créent le malentendu

Exercice : repérer dans des situations réelles ce qui a été mal dit ou non-dit

APRES MIDI

De l'observation à l'expression factuelle – CNV étape 1

→ Distinguer fait observable et interprétation

Exercice : reformuler des situations ambiguës en observations neutres

Mise en situation : expliquer une pratique professionnelle sans déclencher de malentendu

Bilan de la journée et ancrage

Ce que je vais changer dans ma façon de dire les choses

Plan d'intention individuel : repris en J2

JOUR 2

Écouter et exprimer

MATIN

Les émotions dans les situations de communication difficiles – CNV étape 2

→ Les 4 familles d'émotions et leurs nuances : les identifier en soi et chez l'autre

→ L'accueil miroir : reconnaître et refléter l'émotion de l'autre sans se laisser emporter

Vidéos et exercices : différencier ce que je ressens de ce que j'interprète

Mise en situation : accueillir la charge émotionnelle d'un parent sans se défendre, ni se justifier

APRES MIDI

L'écoute empathique des parents en situation complexe – CNV étapes 3 et 4

→ Comprendre les besoins derrière les mots d'un parent inquiet ou en colère

→ Les outils de l'écoute empathique : silence actif, reformulation, question ouverte

Jeux de rôle : situations difficiles apportées par les participants

→ Savoir exprimer sa propre limite professionnelle avec bienveillance et fermeté

Reprise du plan d'intention (J1) : ce que je mets en œuvre dès demain !

Conclusion, bilans individuels et collectifs

9. La formatrice :

Emmanuelle MEUNIER

Après 25 ans d'expérience dans le secteur médico-social, elle accompagne les professionnels dans le développement de leurs compétences relationnelles et la gestion des dynamiques d'équipe.

Formée à la communication non-violente (CNV), à l'intelligence émotionnelle et aux outils d'intelligence collective, elle propose des approches concrètes et adaptées aux réalités du terrain.

Son ambition est d'aider les professionnels à trouver les mots justes dans les moments délicats pour sécuriser la relation de confiance.

