



**LABEL'  
FORMATION**

# **CATALOGUE DE FORMATION**

**Communiquer et penser autrement :  
Bientraitance Bienveillance**

[www.labelformation76.fr](http://www.labelformation76.fr)

## Présentation

Cette formation est destinée à tous les professionnels de la santé, du social, de la gériatrie, de la psychiatrie... ou toute personne souhaitant être en relation la plus ouverte et bienveillante possible à l'autre et à soi-même. Outil simple, concret et pratique pour améliorer nos relations quotidiennes personnelles et professionnelles.

Animée par l'intention d'une qualité de relation aux autres et à soi-même, cette formation invite à prendre davantage conscience de nos perceptions, accueillir et gérer nos émotions, à nous relier à nos besoins et intentions, afin de clarifier ce que nous vivons, ce que nous voulons et ce que nous disons.

Cette approche vise à l'ouverture du dialogue, l'écoute de l'autre vers davantage de coopération, de co-création, vers le dépassement des conflits et de la possible maltraitance, dans le respect et la reconnaissance de chacun.

## Public concerné

Cette formation peut se constituer autour d'un groupe d'environ une douzaine de stagiaires afin que la formation puisse être individualisée et au plus proche de chacun. Personnel de tous secteurs (médico-social, hospitalier, ...)

## Prérequis nécessaires

Aucun.

## Objectifs pédagogiques

- Acquérir des connaissances autour de la Bientraitance dans la démarche de soin et d'accompagnement, revisiter les protocoles d'intervention : aspects éthiques et juridiques
- Clarifier ce qui fait obstacle à la relation (professionnel-usager, les prises en charge, les refus d'accompagnement, les troubles cognitifs ou troubles associés, les pathologies..., les observations-les jugements, les sentiments-les évaluations)



- Clarifier ce qui se passe en soi et l'accueillir (les émotions, les besoins) La gestion du stress-temps-fatigue au travail
- S'exprimer d'une manière qui augmente les chances d'être entendu (les demandes-les exigences, la communication positive, les mots à favoriser et ceux à éviter, la reformulation). Identifier et prendre conscience de la manière dont je prends les choses. S'exercer à l'écoute empathique et à la dimension de la gratitude (les entretiens éducatifs, les entretiens avec les familles...). Dire et entendre le non

## Compétences visées

A l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Développer individuellement et en équipe des modes de communication facilitatrices de la relation éducative
- De savoir identifier les obstacles et freins
- De savoir analyser des situations avant, pendant et après crise afin de mettre en place, en équipe, des protocoles d'amélioration des conduites d'entretien

## Moyens techniques et pédagogiques utilisés

- Support théorique, chaque participant se verra remettre un livret de formation
- Pédagogie dynamique et pragmatique avec des démonstrations expliquées et détaillées, des jeux de rôle, des échanges, des études de situations et des exercices en sous-groupe, le but fondamental étant que chaque participant puisse réutiliser les acquis de cette formation sur le lieu d'exercice professionnel

## Durée de la formation, modalité et délai d'accès

3 jours (à raison d'un jour par semaine).

A compter de la prise de contact via le formulaire ou par téléphone, la mise en place concrète de la formation se fera dans un délai de 6 mois.

## Nombre de participants

- Minimum : 4
- Maximum : 12



## Tarifs

790 €HT par jour (hors frais annexe, nous contacter)

## Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Les formations se font sur les sites des établissements. Nous sommes vigilants et sensibilisés pour envisager l'apprentissage pour tous en lien avec les partenaires référents et individualiser aux besoins de compensation spécifiques des participants porteurs de handicap (ex : associations d'interprètes, ...)

## Contenu de la formation

### Jour 1 :

- Présentation de la formation, des intervenants, des participants, des attentes, besoins, objectifs et méthodes utilisées (quizz en amont et post formation)
- Repères pratiques et juridiques autour de la Bientraitance / maltraitance
- Les bases de la C.N.V (communication non violente)
- Les conflits d'appartenance, les prises en charge spécifiques, les refus d'accompagnement, le travail d'équipe, places rôles et croyances...,
- Troubles cognitifs, troubles associés, pathologies et souffrances...,
- Les observations–les jugements
- Les sentiments–les évaluations
- Réflexion autour de situations vécues (contexte, situation...)
- Synthèse de la journée

### Jour 2 :

- Brainstorming : récapitulatif de la journée précédente, du contenu, des impressions, des questionnements...
- Les émotions
- La gestion du stress–temps–fatigue au travail
- Les besoins
- Les demandes–les exigences
- La communication positive
- La communication verbale et non verbale, le toucher dans la relation
- Les mots à favoriser et ceux à éviter
- La reformulation
- Les 4 manières de recevoir un message
- L'auto–empathie



- La connexion
- L'écoute et ma palette d'écouter
- Dire « merci »
- Synthèse des deux premières journées

### Jour 3 :

- Echanges autour des deux premières journées de formation
- Les mises en pratique sur le terrain

## Modalités d'évaluation

- Questionnaire de positionnement avant et après formation permettant d'identifier les besoins et les évaluer, puis en fin de formation de vérifier l'impact, l'efficacité et la pertinence de la formation ainsi que les acquis, la montée en compétences et connaissances, quant aux objectifs initiaux
- Echanges verbaux après chaque journée d'intervention (tour de table, jeux dynamiques) afin d'évaluer l'acquisition des nouveaux savoirs, des questionnements
- En fin de formation un questionnaire individuel de satisfaction
- Attestation de formation individuelle remise par l'intervenant mentionnant les objectifs visés atteints
- Un bilan final est remis au service demandeur avec les résultats des questionnaires, la synthèse des résultats, ainsi qu'un questionnaire Enquête satisfaction client post formation

## Personne à contacter

Anne-Laure SABATA

06 23 04 20 84

[contact@labelformation76.fr](mailto:contact@labelformation76.fr)

## Version

Du 11/05/2026

Depuis 2016

98,6%

de participants satisfaits,  
qui recommandent nos  
formations

319,5%

de progression entre les  
compétences pré et  
post-formation



**Label'Formation**

93 B rue François Mitterrand  
76920 Amfreville La Mivoie

**Anne-Laure SABATA** – 06 23 04 20 84 – [contact@labelformation76.fr](mailto:contact@labelformation76.fr)

[www.labelformation76.fr](http://www.labelformation76.fr)