



## Soft skills – Compétences facultatives ou outils indispensables à la relation ?

Le jeudi 21 mai 2026 de 9h à 16h

Les soft skills ne sont pas de simples "compétences complémentaires" : elles sont au cœur de la qualité de la relation soignant-soigné. Les soft skills sont des compétences relatives à la manière de se comporter ou d'agir. Cette journée, centrée sur la pratique, propose aux professionnels de santé un espace d'échange et d'expérimentation pour mieux comprendre, développer et intégrer ces compétences humaines essentielles dans leur quotidien.

### Objectifs de la formation

- Soft skills, c'est quoi ? Évolution depuis 50 ans ;
- Soft skills et générations : De la mode « BoBo à l'apprentissage dès la primaire ». Quelles conséquences sur le terrain ?
- Passer en mode constructif dans la relation et amener son collègue à en faire autant. Assertivité.. Simple, mais pas si facile ;
- De la poignée de main à l'anamnèse, quelles habitudes relationnelles à prendre ?
- Délimiter son propre espace d'intimité, de sécurité, de travail. Comment faire sans blesser, au niveau de l'équipe, du service ?
- Identifier, son stress, le gérer. Éviter de le communiquer et de se faire contaminer. Comment faire ?
- Aggressivité au travail : Quelques pistes pour désamorcer une situation explosive ;
- Mécanismes défensifs chez l'autre. Les comprendre, les désamorcer ;
- Clarifier les responsabilités de chacun. Comment faire, pourquoi, à qui de le faire ?

### Programme de la formation

Introduction aux soft skills : Définition et enjeux dans le contexte du soin.

Les situations pratiques qui vous bousculent : Comment y faire face ?

Écoute active et reformulation - Gestion des émotions - Communication assertive.

Empathie et posture professionnelle : exercices de mise en perspective.

Synthèse et pistes d'intégration : Comment intégrer les soft skills dans son quotidien professionnel.

### Méthodologie

- Notions amenées par le formateur... ;
- Exploités par le groupe par le biais d'exercices en intelligence collective ;
- Travail collectif de résolution de situations « compliquées » rencontrées ;
- Expérimentation pratique et mises en situation.

### Public cible

Tous les soignants souhaitant enrichir leurs compétences relationnelles et améliorer la qualité de leurs interactions au sein de l'équipe et avec les patients.

### Formateur

Guillaume Beyens : Infirmier spécialisé en Santé mentale et psychiatrie

Master en Santé publique et gestion des institutions de soins.

Consultant et facilitateur dans le secteur soins et non marchand (accrédité HBDI, Future Search).

#### Lieu et adresse de la formation :

HELHa Tournai – rue Frinoise 12, 7500 Tournai

#### Renseignements :

[secretariat-ceref-sante@helha.be](mailto:secretariat-ceref-sante@helha.be) - 0477/ 563 257

Inscriptions uniquement en ligne : <https://cerefsante.helha.be/>

Date limite d'inscription : 11 mai 2026

Prix : 140 EUR\* – Min. : 10 / Max. 16 participant-e-s



*\*Les pauses-café et une petite restauration sont comprises dans les frais d'inscription.*

*Formation en cours de reconnaissance par l'AVIQ, pour les directeurs de maisons de repos.*