



Trouver la juste communication : écouter, s'affirmer et poser ses limites dans les soins

Les jeudis 21 octobre et 18 novembre 2027, de 9h à 16h30

Comment dire non sans détériorer la relation ? Comment exprimer une difficulté à un collègue, répondre à une demande insistante d'un proche ou reprendre le dialogue après un désaccord ? Dans les métiers du soin, communiquer demande de conjuguer écoute, clarté et respect de ses limites. Entre les besoins des patients, les attentes des familles et les contraintes du travail en équipe, il n'est pas toujours facile de trouver les mots et la posture adaptés.

Cette formation propose des outils concrets pour mieux écouter, s'affirmer avec respect et aborder les échanges délicats. Deux journées participatives, nourries de situations professionnelles, pour expérimenter une communication qui tient compte de l'autre tout en préservant sa juste place.

Contenu de la formation

Jour 1 — Comprendre les échanges et acquérir des outils

1. Comprendre ce qui facilite ou complique la communication

- Identifier les difficultés rencontrées avec les patients, les proches et les collègues.
- Explorer les différences de perception et les interprétations rapides.
- Repérer les effets du contexte, du ton, du non-verbal et des mots employés.

2. Écouter pour mieux comprendre

- Distinguer écouter, supposer, conseiller et répondre.
- Poser des questions pour clarifier les attentes.
- Reformuler et vérifier sa compréhension.
- Accueillir une émotion sans devoir immédiatement apporter une solution.

3. S'affirmer tout en respectant la relation

- Reconnaître ses réactions habituelles face à une demande ou à un désaccord.
- Exprimer un fait, son ressenti, son besoin et une demande concrète.
- Dire non et poser une limite en expliquant le cadre de son intervention.
- Distinguer ce qui relève de sa responsabilité et ce qui nécessite un relais.

4. S'entraîner à partir de situations de soins

- Répondre à une demande qui dépasse son rôle.
- Clarifier une attente avec un patient ou un proche.
- Exprimer une difficulté ou un désaccord à un collègue.
- Choisir un point d'attention personnel à travailler entre les deux journées.

Entre les deux journées — Un défi à expérimenter sur le terrain

Chaque participant choisit un ajustement concret : reformuler avant de répondre, exprimer une demande plus clairement, poser une limite ou reprendre un échange resté difficile.

Il revient à la deuxième journée avec un exemple : ce qu'il a essayé, ce qu'il a observé et ce qu'il souhaite encore travailler.

Jour 2 — Consolider sa posture et aborder les échanges difficiles

1. Tirer les enseignements de la pratique

- Partager les expérimentations, les réussites et les difficultés.
- Identifier ce qui a favorisé une évolution dans l'échange.
- Rechercher ensemble d'autres façons d'agir lorsque l'ajustement n'a pas suffi.

2. Communiquer lorsque la tension monte

- Repérer ses signaux de tension et ses réactions habituelles.
- Prendre du recul avant de répondre.
- Faire face à un reproche, une insistance ou un désaccord.
- Reconnaître les situations où interrompre l'échange et solliciter un relais.

3. Négocier et rechercher un accord réaliste

- Clarifier les besoins et les contraintes de chacun.
- Distinguer ce qui est négociable de ce qui relève du cadre professionnel.
- Explorer des solutions et formuler un accord précis.
- Vérifier que les engagements sont compris de la même manière.

4. Reprendre le dialogue après un conflit

- Revenir sur les faits sans relancer les accusations.
- Exprimer l'effet de l'échange et écouter le point de vue de l'autre.
- Clarifier ce qui reste en désaccord.
- Convenir d'une manière de poursuivre la relation professionnelle.

5. Renforcer sa confiance et préparer la suite

- Rejouer des situations apportées par les participants et essayer de nouvelles formulations.
- S'appuyer sur les retours constructifs du groupe.
- Identifier ses ressources et ses progrès.
- Définir un plan d'action personnel applicable au travail.

Public cible

Infirmiers, aides-soignants, médecins, professionnels paramédicaux, membres d'équipes pluridisciplinaires, responsables et cadres du secteur de la santé souhaitant développer une communication claire, respectueuse et affirmée.

Aucun prérequis n'est nécessaire.

Objectifs de la formation

À l'issue des deux journées, les participants seront capables de :

- Repérer les obstacles à la compréhension mutuelle et distinguer les faits des interprétations.
- Utiliser l'écoute active, le questionnement et la reformulation pour clarifier une situation.
- Exprimer leurs besoins, leurs attentes et leurs limites de manière claire et respectueuse.
- Formuler une demande, un refus ou un désaccord en tenant compte de leur rôle professionnel.
- Rechercher un accord sur ce qui peut être ajusté, dans le respect du cadre de soins.
- Mobiliser des moyens pour prendre du recul lorsque la tension monte.
- Reprendre le dialogue après un échange difficile.
- Analyser une expérimentation menée sur le terrain et définir des ajustements pour leur pratique.

Méthodologie

La formation repose sur une pédagogie active et participative : exercices de perception, activités en mouvement, échanges en sous-groupes, entraînements à l'écoute et à la reformulation, jeux de rôle et mises en situation.

Les apports théoriques sont courts et directement reliés à la pratique. Les participants peuvent expérimenter une première manière de communiquer, recevoir un retour constructif, puis recommencer en ajustant leurs mots et leur posture.

Les situations travaillées concernent les relations avec les patients, leurs proches et les collègues. Elles sont proposées par le formateur ou apportées par les participants, dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat.

L'intervalle d'environ un mois permet de tester les outils dans le quotidien professionnel. La deuxième journée s'appuie sur ces expériences pour consolider les acquis, approfondir les difficultés et renforcer la confiance dans leur utilisation.

Formateur

Aurélien Landrieu : Certifié en Ennéagramme (HPEI) et en typologie jungienne (HPJI), formateur, profiler et coach en orientation. Son parcours au sein du groupe Colruyt l'a conduit à exercer des fonctions de management, de recrutement et de formation.

Fondateur de Kichwi, il accompagne les personnes et les organisations dans le développement de leurs talents. Il anime des formations participatives en communication, en leadership et en cohésion d'équipe.

Lieu et adresse de la formation :

HELHa – Rue Frinoise 12, 7500 Tournai

Renseignements :

secretariat-ceref-sante@helha.be

0477/ 563 257

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

Date limite d'inscription : 7 octobre 2027

Prix: 240 EUR* – Min. 10 - Max. 14 participant-e-s



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

