



## COMMUNIQUER AVEC IMPACT ET JUSTESSE DANS LE MONDE DU SOIN - BOÎTE À OUTILS DU BON COMMUNICANT – VIS-À-VIS DE SES ÉQUIPES ET DES SOIGNÉS

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 039

Mise à jour le 06/11/2025

### CONTEXTE

Dans les métiers du soin, la communication est au cœur de la relation humaine : entre collègues, avec les patients et leurs familles, chaque échange peut piquer ou au contraire générer tension et incompréhension. Sous la pression, les malentendus se multiplient, les émotions s'enflamment et la confiance s'effrite. Cette formation invite les professionnels de santé à revisiter leur manière de communiquer pour retrouver sens, sérénité et efficacité dans leurs interactions quotidiennes. À travers des outils concrets et des mises en situation issues du terrain, chacun apprend à s'exprimer avec clarté, à écouter avec justesse et à désamorcer les tensions relationnelles.

### OBJECTIFS

- Comprendre les fondements d'une communication claire, bienveillante et efficace.
- Identifier les comportements qui altèrent la qualité des échanges.
- Adopter une posture juste face à l'hostilité, l'agressivité ou la manipulation.
- Adapter sa communication selon les profils de personnalité (Process Communication).
- Développer une expression authentique et équilibrée entre raison et émotion.

### PROGRAMME

#### Programme

#### 1/ Les bases d'une communication efficace

- Définir les composantes d'une communication claire et constructive
- Identifier les bénéfices d'une communication liguée et positive
- Prendre conscience de sa propre responsabilité dans la qualité de l'échange

#### 2/ Comprendre ce qui dégrade la communication

- Reconnaître les comportements passifs, agressifs et manipulateurs
- Trouver la bonne posture face à une personne agressive
- Trouver la bonne posture face à une personne manipulatrice
- Réaliser un auto-diagnostic de ses propres réflexes relationnels

#### 3/ La communication interpersonnelle

- Adapter sa communication selon les profils de la Process Communication Model
- Identifier ses travers de communication et apprendre à les corriger
- Oser exprimer son ressenti avec justesse et bienveillance

*Une formation vivante, concrète et introspective, qui permet aux soignants et encadrants d'allier écoute, clarté et authenticité au service d'une communication plus humaine et efficace.*

#### Méthodes pédagogiques

La pédagogie est expérientielle : jeux de rôles, feedbacks croisés, introspection guidée.

Le corps, les émotions, les mots, tout est mobilisé.

En créant des "bulles de sécurité psychologique", chacun peut déposer, expérimenter, écouter et être écouté.

Des approches comme la Process Communication Model, la PNL, l'analyse transactionnelle, la communication non violente, des notions issues des neurosciences nourrissent la formation et d'autres « surprises » pour stimuler l'attention !

- Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants :

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS !

CONTACT  
INSCRIPTION

Compétences Santé Développement  
50 avenue du Dr. Auriantis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)

### PUBLIC

- Tout public

### INTERVENANT

Experte en compétences comportementales Formatrice Management & Soft skills Coach de Dirigeants/ Managers/ Collaborateurs

### MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Formations alternant apports théoriques et discussion pratique
- Evaluation individuelle de l'acquisition des connaissances (QCM)
- Remise d'un support de cours

### PRÉREQUIS

- Aucun



## COMMUNIQUER AVEC IMPACT ET JUSTESSE DANS LE MONDE DU SOIN - BOÎTE À OUTILS DU BON COMMUNICANT – VIS-À-VIS DE SES ÉQUIPES ET DES SOIGNÉS

MANAGEMENT - RH

Réf. MG 039

Mise à jour le 06/11/2025

### Informations à destination du participant

#### DÉBUT DE FORMATION

- Informations des conditions relatives au déroulement de la prestation de formation
- Signature du règlement intérieur de notre organisme
- Analyse du besoin : Recueil des attentes individuelles
- Identification des objectifs : Méthode de positionnement : Fiche d'auto-positionnement
- Programme détaillé de la formation
- Outils d'évaluation des connaissances : QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à l'entrée de la formation

#### FIN DE FORMATION

- QCM-QUIZ d'évaluation des connaissances à la fin de la formation
- Processus d'évaluation des objectifs de la formation
- Evaluation à chaud : enquête satisfaction formation/formateur/organisme de formation
- Remise d'un support de cours reprenant l'intégralité de la formation
- Remise d'une attestation de fin de formation-attestation d'assiduité
- Information de l'envoi par mail de l'évaluation à froid (j+1 mois)

■ Durée : 1 jour (7heures) ■ Horaires : 9h00 - 17h00 ■ Participants :

CETTE FORMATION EST ÉGALEMENT DISPONIBLE EN INTRA À LA PÉRIODE QUE VOUS SOUHAITEZ. CONTACTEZ NOUS!

**CONTACT**  
**INSCRIPTION**

**Compétences Santé Développement**  
50 avenue du Dr.Aurientis, 13100 Aix-en-Provence  
[www.compétences-sd.fr](http://www.compétences-sd.fr)

Tél : 04 42 16 99 46  
[formation@competences-sd.fr](mailto:formation@competences-sd.fr)