



## Initiation à la communication en santé mentale

*Cette formation vise durant la première demi journée à comprendre les spécificités du premier entretien en santé mentale, identifier les enjeux de la distance dans la relation d'aide, repérer les particularités de l'entretien à domicile, connaître les bases de la gestion des tensions et expérimenter des techniques de communication centrées sur la personne. La deuxième demi journée vise à découvrir et appliquer les principes de la Communication Non Violente (CNV) dans le contexte de la santé mentale. Les participants apprendront à éviter les conflits, instaurer la confiance et utiliser la CNV comme outil de médiation.*

**Durée:** 7.00 heures (1.00 jours)

### Profils des apprenants

- Professionnels du social, médico-social, santé, logement, bailleurs sociaux, acteurs associatifs.

### Prérequis

- Aucune connaissance préalable n'est requise. Une expérience de terrain est un atout.

### Accessibilité et délais d'accès

### Qualité et indicateurs de résultats

### Version

Créé le :13 septembre 2025

Version 1

## Objectifs pédagogiques

- Comprendre les spécificités du premier entretien en santé mentale (acceptation, contexte, domicile, tiers présents).
- Identifier les enjeux de la distance (physique, émotionnelle, symbolique) dans la relation d'aide.
- Repérer les particularités de l'entretien à domicile et sécuriser le cadre.
- Connaître les bases de la gestion des tensions et de la désescalade en situation de conflit.
- Expérimenter des techniques de communication centrées sur la personne (écoute active, reformulation, questionnement).
- Découvrir les fondements de la CNV (Marshall Rosenberg, intentions, finalités).
- S'approprier les 4 étapes de la CNV (OSBD).
- Identifier les attitudes qui favorisent ou entravent le dialogue.
- Utiliser la CNV dans des situations de tension ou d'agressivité.
- S'exercer à transformer des messages conflictuels en messages CNV.

## Contenu de la formation

- Introduction & mise en contexte
  - Tour de table, attentes des participants.
  - Présentation des enjeux du premier entretien en santé mentale.
- Les conditions de l'entretien



- Clarification du cadre (rôle, confidentialité, objectifs).
- La notion de distance interpersonnelle (proxémie d'Edward T. Hall).
- Distance et sentiment de sécurité : ajustements selon contexte et pathologie.
- Focus : espace personnel du schizophrène (angoisse d'intrusion, espace protecteur).
- L'entretien à domicile
  - Enjeux spécifiques : renversement symbolique, intimité, rapport de force.
  - Conditions préalables (préparation, sécurité, annonce de la visite).
  - Déroulement type d'un premier entretien à domicile.
  - Points de vigilance (intrusion, sécurité, neutralité).
- Gestion des tensions et désescalade
  - Les phases de la crise : tension → escalade → crise → désescalade.
  - Posture de l'intervenant (distance, voix, regard, gestuelle).
  - Techniques de désescalade verbale et non-verbale.
  - Exercice pratique : jeu de rôle autour d'une montée de tension.
- Techniques de communication centrée sur la personne
  - Rappel de l'Approche Centrée sur la Personne (Rogers).
  - Les trois attitudes fondamentales : empathie, congruence, considération positive inconditionnelle.
  - Outils linguistiques : reformulation, questionnement, silences.
  - Introduction à la synchronisation (PNL).
- Conclusion & évaluation
  - Synthèse collective.
  - Retours des participants, questions.
  - Évaluation « à chaud » des acquis.
- La CNV: Accueil & Introduction
  - Brève présentation du formateur et des participants
  - Objectifs de la formation
  - Tour de table : "Qu'est-ce que la CNV évoque pour vous ?"
- Introduction à la CNV
  - Qui est Marshall Rosenberg?
  - Définition et intentions de la CNV : empathie, sincérité, authenticité.
  - La CNV comme outil de prévention des conflits et du stress.
- Les 4 étapes OSBD
  - Observation : distinguer faits et jugements.
  - Sentiment : reconnaître et exprimer ses émotions.
  - Besoin : identifier les besoins fondamentaux.
  - Demande : formuler des demandes claires et réalistes.
  - Exercices pratiques : décomposer un message en OSBD.
- Rappel sur l'écoute active
  - Présence authentique
  - Regard bienveillant et posture ouverte
  - Silence actif
  - Reformulation
  - Reflet des émotions
  - Suspension du jugement
- Les attitudes qui ferment le dialogue
  - Identifier les comportements qui bloquent la communication.
  - Travail en sous-groupes sur des exemples concrets.
- Atelier pratique – Analyser une situation
  - Travail en binômes ou petits groupes
  - Cas pratique : chacun partage une situation de tension vécue
  - Exercice : reformuler selon les 4 étapes de la CNV
  - Mise en commun et débrief
- Jeux de rôle & mises en situation
  - Scénarios proposés



- Un participant joue le rôle de l'émetteur, l'autre du récepteur
- Objectif : pratiquer la CNV en direct (OSBD)
- Feedback du groupe
- Outils et astuces pour intégrer la CNV au quotidien
  - Reformulations utiles
  - Écoute active et empathie
  - Gérer les émotions fortes
  - Accueillir les messages agressifs ou chargés émotionnellement
  - Limites de la CNV : quand ça ne suffit pas : repli, laisser le temps, laisser les coordonnées...
- Conclusion & engagement personnel
  - Synthèse des apprentissages
  - Tour de table : "Une chose que je retiens / que je veux essayer, ce que j'ai déjà mis en place ?"
  - Évaluation rapide de la session

## Organisation de la formation

### Équipe pédagogique

Ce nouveau centre tire sa force d'une expérience de plus de vingt ans auprès des publics les plus fragiles, à l'intersection du soin, du social, du médico-social, du logement, et de l'insertion. Il propose des formations conçues par et pour les professionnels de terrain, dans une logique de transmission d'outils concrets, d'éthique de la relation, et de montée en compétence sur les enjeux contemporains de la santé mentale.

### Ressources pédagogiques et techniques

- Support visuel projeté.
- Livret pédagogique remis aux participants.
- Bibliographie et sitographie spécialisées.
- Apports théoriques illustrés
- Exercices pratiques guidés
- Jeux de rôle et mises en situation
- Études de cas concrets
- Débriefings collectifs

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Échanges interactifs et mises en situation.
- Questionnaire d'évaluation des acquis en fin de module.
- Attestation de présence remise aux participants.
- Évaluation à chaud
- Attestation de participation

**Prix** : 0.00