

ADOPTER UNE POSTURE D'ÉCOUTE ACTIVE DANS LE FACE-À-FACE MÉDICO-PROFESSIONNEL

Certains entretiens continuent de préoccuper bien après la porte refermée. Deux jours pour écouter vraiment, réguler ses émotions pendant l'échange et couper la rumination qui suit les situations lourdes.

INFORMATIONS

Public

Médecin du Travail, Médecin coordonnateur, IST, Assistant Médical, Assistant Social, IPRP, Cellule PDP, Manager

Modalités et tarifs

- Intra-entreprise : nous consulter

Dates

Consultez notre site web

Lieux

- Paris
- Régions
- Sur site

Prérequis

Aucun prérequis nécessaire

Objectifs

À l'issue de cette session, les participants sauront adopter une posture d'écoute active dans leurs face-à-face, réguler leurs émotions pendant et après ces entretiens en maintenant la juste distance émotionnelle, éviter la rumination grâce à des techniques concrètes de prise de recul, et conduire des échanges constructifs, y compris dans les situations complexes.

Méthodes d'évaluation

- Étude de cas collective
- Quiz final

Méthodes pédagogiques

- Apports structurés et interactifs
- Études de cas concrets
- Quiz d'évaluation

PROGRAMME (2 JOURS)

EX015

Les fondamentaux de l'écoute active en face-à-face

- Ce qui se joue dans le face-à-face médico-professionnel : attentes, asymétries, enjeux de confiance.
- La posture d'écoute active : physique, silence, reformulation, questionnement ouvert, validation des besoins.
- Décoder au-delà des mots : observation comportementale, communication verbale et non verbale, création d'une relation de qualité.

Réguler ses émotions pendant l'entretien

- Identifier ses propres réactions émotionnelles et celles de son interlocuteur ; repérer les signaux de stress.
- Maintenir l'écoute avec la juste distance émotionnelle : se protéger sans se fermer, accueillir sans absorber.
- Gérer les moments de charge : techniques de recentrage en situation (respiration, ancrage, temps de pause).

Éviter la rumination : prendre du recul après le face-à-face

- Comprendre les mécanismes de la rumination et ses effets sur la disponibilité du professionnel.
- Clore vraiment un entretien : rituels de clôture, formalisation, transmission ou passage de relais quand la situation le nécessite.
- Construire son hygiène mentale : débriefing entre pairs, techniques de décentration, distinction entre ce qui m'appartient et ce qui ne m'appartient pas.

Conduire des face-à-face constructifs, y compris difficiles

- Générer la confiance et instaurer un dialogue constructif : clarté, objectifs d'entretien, accompagnement du changement.
- Faire face aux situations délicates : résistances, inertie, attentes excessives, tensions, se positionner avec une empathie professionnelle.