SST FORMATION
Une marque de Berenice GROUP

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

Écouter vraiment, réguler ses émotions, couper la rumination

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. Le fil rouge : quatre face-à-face qui restent en tête, rejoués puis clos.

LE FIL ROUGE

Quatre face-à-face qui restent en tête une fois la porte refermée : on les rejoue, puis on apprend à les clore.

1	2	3	4	5	6
Ce qui se joue	L'écoute active	Réguler ses émotions	Éviter la rumination	Les situations délicates	Synthèse
ATELIER 1	JEU DE RÔLE 1	JEU DE RÔLE 2	ATELIER 2	JEUX DE RÔLE 3 ET 4	ATELIER 3

Objectifs À l'issue de la formation, les participants savent :

- adopter une posture d'écoute active dans leurs face-à-face ;
- décoder ce qui se dit au-delà des mots ;
- réguler leurs émotions pendant l'entretien en gardant la juste distance ;
- clore un entretien et passer le relais quand il le faut ;
- éviter la rumination grâce à des techniques de prise de recul ;
- conduire des échanges constructifs, y compris dans les situations délicates.

INFORMATIONS

Public
Médecin du travail, médecin coordonnateur, infirmier en santé au travail, assistant médical, assistant social, IPRP, membre de la cellule PDP, manager.

Prérequis
Aucun prérequis nécessaire.

Modalités et tarifs
- Intra-entreprise : nous consulter

Dates
Consultez notre site web.

Lieux
- Paris
- Régions
- Sur site

Méthodes pédagogiques
- Un fil rouge : quatre face-à-face qui restent en tête
- Quatre jeux de rôle en trios, chacun suivi de son débrief
- Techniques de recentrage expérimentées en séance, plan personnel

Méthodes d'évaluation
- Quiz de positionnement en ouverture
- Points d'observation à chaque jeu de rôle
- Étude de cas collective et quiz final
- Évaluation de la formation par les participants

Accessibilité
Formation accessible aux personnes en situation de handicap : notre référent handicap étudie avec vous les adaptations utiles.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) EX015

1 Ce qui se joue dans le face-à-face médico-professionnel

- Attentes, asymétries, enjeux de confiance.
- Le cadre : secret et confidentialité (L. 1110-4 du Code de la santé publique), ce qui se dit ici et ce qui en sort.
- Ce que l'interlocuteur vient chercher, ce que le professionnel peut offrir.
- Les entretiens qui pèsent : ce qu'ils ont en commun.

ATELIER 1 — **Mes entretiens.** Repérer ceux qui se passent bien, ceux qui pèsent, et pourquoi.

2 La posture d'écoute active

- La posture physique, le silence, la reformulation, le questionnement ouvert, la validation des besoins.
- Décoder au-delà des mots : observation du comportement, communication verbale et non verbale.
- Créer une relation de qualité dès les premières minutes.
- Écouter n'est pas approuver : entendre sans promettre.

JEU DE RÔLE 1 — **Ce qu'il ne dit pas.** Écouter un salarié venu pour autre chose que ce qu'il annonce.

3 Réguler ses émotions pendant l'entretien

- Identifier ses propres réactions émotionnelles et celles de son interlocuteur ; repérer les signaux de stress.
- Maintenir la juste distance émotionnelle : se protéger sans se fermer, accueillir sans absorber.
- Gérer les moments de charge : respiration, ancrage, temps de pause.

JEU DE RÔLE 2 — **Les larmes.** Tenir l'entretien quand l'interlocuteur s'effondre.

PROGRAMME DÉTAILLÉ (2 JOURS) · SUITE

EX015

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

- Les mécanismes de la rumination et leurs effets sur la disponibilité du professionnel.
- Clore vraiment un entretien : rituels de clôture, formalisation, transmission ou passage de relais.
- Construire son hygiène mentale : débriefing entre pairs, techniques de décentration.
- Distinguer ce qui m'appartient de ce qui ne m'appartient pas.

ATELIER 2 — **Clore.** Écrire son rituel de clôture et l'essayer sur un entretien rejoué.

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

- Générer la confiance et instaurer un dialogue constructif : clarté, objectifs d'entretien.
- Accompagner le changement : partir de ce qui compte pour l'interlocuteur.
- Faire face aux situations délicates : résistances, inertie, attentes excessives, tensions.
- Se positionner avec une empathie professionnelle.

JEU DE RÔLE 3 — **Vous devez faire quelque chose.** Répondre à une attente que l'on ne peut pas satisfaire.

JEU DE RÔLE 4 — **Rien ne changera.** Accompagner un interlocuteur qui n'y croit plus.

6 Synthèse et plan personnel

- Les situations apportées par les participants sont rejouées en trios : celui qui écoute, celui qui parle, celui qui observe.

ATELIER 3 — **Mon plan personnel.** Mes appuis, mon rituel de clôture, mes relais, puis quiz final.

LES JEUX DE RÔLE : QUATRE FACE-À-FACE REJOUÉS EN TRIOS, QUATRE DÉBRIEFS

JEU DE RÔLE 1 · Séquence 2

Ce qu'il ne dit pas

Un salarié vient pour une visite à sa demande et parle de son dos. Il regarde ailleurs et revient deux fois sur son responsable.

On y travaille : laisser du silence, reformuler, poser une question ouverte, vérifier le besoin avant de répondre.

JEU DE RÔLE 2 · Séquence 3

Les larmes

En entretien, une salariée évoque la charge de son service et fond en larmes. L'entretien suivant attend déjà.

On y travaille : accueillir sans se laisser emporter, se recentrer, redonner un cadre à l'échange, décider de la suite.

JEU DE RÔLE 3 · Séquence 5

Vous devez faire quelque chose

Un salarié attend que le professionnel « règle » son conflit avec l'employeur. Il repartira déçu si rien n'est promis.

On y travaille : reconnaître l'attente, dire ce que l'on peut et ne peut pas faire, proposer un premier pas réaliste.

JEU DE RÔLE 4 · Séquence 5

Rien ne changera

Après trois aménagements restés sans suite, un salarié ne croit plus à rien. Il répond par monosyllabes.

On y travaille : ne pas remplir le silence, chercher ce qui compte encore pour lui, convenir d'un objectif modeste.

Chaque situation se joue en petit groupe, sous le regard d'un observateur, puis se débriefe sur la réponse attendue. En intra, les situations peuvent être celles de votre service.

OUTILS REMIS AUX PARTICIPANTS

Fiche écoute
Silence, reformulation, questions ouvertes.

Fiche signaux
Repérer le stress, chez l'autre et chez soi.

Fiche recentrage
Trois techniques pour l'entretien.

Mon rituel de clôture
Clore, formaliser, transmettre.

Fiche relais
Quand et à qui passer la main.

Repères travaillés : écoute active, communication verbale et non verbale, régulation émotionnelle, mécanismes de la rumination, empathie professionnelle ; Code de la santé publique, L. 1110-4.

LA SIGNATURE SST FORMATION

Un fil rouge
Un fil conducteur relie les apports aux situations réelles du métier, de la première à la dernière séquence.

Des jeux de rôle tout au long de la formation
On joue les situations, on débriefe sur la réponse attendue, et on recommence.

Des formateurs du terrain
Issus des SPST, ils en connaissent les métiers, les sigles, la culture et les transformations.

Des contenus structurés
Support, jeux de rôle et fiches sont conçus de façon centrale : la même exigence quel que soit le formateur.