

# Mieux écouter pour mieux décoder ses interlocuteurs



Médecins  
Infirmier(e)s  
IPRP  
Assistants techniques  
Assistants médicaux  
Assistants sociaux

EN PRÉSENTIEL Réf. 12b100

14 h  
7.8 novembre

€ 930 € HT - Repas inclus

## ANIMATION

Consultant en management

## DÉROULEMENT

> 9h00-12h30 / 13h30-17h00

## SUIVI ET ÉVALUATION

- > Supports de cours inclus.
- > Tests de positionnement.
- > Évaluation des acquis : autoévaluations, quiz, analyses de cas, etc.
- > Évaluation à froid.

  
FORMATION EN SANTÉ AU TRAVAIL  
ISO 9001:2015  
Labellisation PMR

**Comment écouter et entendre pour comprendre son interlocuteur ? À partir de cas concrets, l'intervenant(e) déroule les techniques permettant de cultiver la position d'écoute et de découvrir les bases de l'affirmation de soi.**

## Prérequis

Exercer en SPST.

## Objectifs

- Écouter, entendre et comprendre son interlocuteur.
- Faire un état des lieux de sa propre qualité d'écoute.
- Identifier les obstacles inhérents à la communication.
- Utiliser de nouveaux outils pour mieux communiquer (écoute active du verbal et du non verbal).

## Programme

- Identifier et réduire les niveaux d'interférence dans la communication.
- Repérer les distorsions cognitives (généralisation, distinguer opinions et faits, expression des opinions et des émotions...).
- Acquérir les techniques d'écoute active (reformuler, poser des questions, faire préciser...).
- Utiliser la métacommunication.
- Cultiver la position de l'écouter.
  - > Mise à distance de soi et centration sur l'autre (verbal, non verbal, paraverbal).
  - > Repérer le cadre de référence de son interlocuteur.
  - > Accepter et chercher à comprendre l'autre dans son unicité (sa position, ses attentes, le message caché dans son discours).
  - > Être chaleureux, empathique, authentique.
- Découvrir les bases de l'affirmation de soi.

## Modalités pédagogiques

- Tests et exercices (mises en situations, photolangage, travail en sous-groupes...).
- Alternance de méthodes affirmatives, interrogatives et expérientielles.
- Étude de cas.
- Partage de pratique et mise en situation.
- Évaluation par quiz.

## Avertissement

À la demande, ce stage pourra être complété par une journée d'analyse des pratiques.