

Savoir écouter un salarié pour mieux agir tout en se protégeant



LES OBJECTIFS

- Adopter une posture d'écoute active adaptée au rôle de représentant du personnel
- Accueillir la parole d'un salarié avec discernement, neutralité et bienveillance
- Identifier et réguler ses propres émotions dans des situations sensibles ou conflictuelles
- Se protéger émotionnellement et professionnellement dans l'exercice de sa mission
- Orienter le salarié de manière pertinente tout en respectant leur cadre d'intervention



LES MODALITES

- Prérequis : aucun
- Public : les représentants du personnel
- Durée : 1 jour (7 heures)
- Intervenants : Coach senior
- Formation : intra ou inter
- Tarif : nous consulter
- Accès PMR



UNE QUESTION ?

Contactez notre assistante administrative et commerciale

Magali Boullon

Au 07 62 69 34 17

m.boullon@actice.eu

Introduction – Inclusion : présentation du module et des participants, introduction thématique, recueil des attentes, des freins, des besoins

Comprendre les enjeux de l'écoute pour le représentant du personnel

- Identifier les attentes et besoins du salarié lors d'un entretien
- Clarifier le rôle, les limites et les responsabilités du représentant du personnel
- Distinguer écoute, conseil, soutien et prise en charge

Mettre en œuvre les principes de l'écoute active

- Définir les fondamentaux de l'écoute active
- Utiliser les techniques clés : reformulation, questionnement ouvert, silence, validation
- Repérer les freins à l'écoute (jugement, projection, solutions prématurées)
-

Accueillir et gérer les émotions du salarié

- Identifier les émotions exprimées ou sous-jacentes chez le salarié
- Adapter sa posture face à des émotions fortes (colère, détresse, anxiété, pleurs)
- Maintenir une relation d'écoute sans se laisser déborder

Gérer ses propres émotions

- Identifier ses réactions émotionnelles et leurs impacts sur l'écoute
- Mettre en œuvre des techniques de régulation émotionnelle (prise de recul, ancrage, respiration)
- Prévenir la charge émotionnelle et l'épuisement

Se protéger et agir dans un cadre sécurisé

- Poser un cadre clair à l'entretien (confidentialité, limites, durée, posture)
- Savoir dire non, recadrer ou interrompre un entretien si nécessaire
- Orienter le salarié vers les interlocuteurs compétents (RH, médecin du travail, inspection, etc.)

Evaluation - Tour de table final- Déclulsion