
 **Centre pour la Formation et
l'Intervention Psychosociales** 

Formation Personnes de Confiance

**Conduite d'entretien
Cadre et habiletés relationnelles**



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Marc DREZE
2023


1

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

1

 **Notes personnelles** 

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



2

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

2



Le CFIP en quelques mots



 **Fondé en 1970**
2 entités : **Belgique** et **France**

 **Secteurs :**

- Associatif
- Public
- Privé



- Management & leadership
- Gestion des ressources humaines
- Communication interpersonnelle
- Gestion du changement
- Gestion des risques psychosociaux

 **+ de 40 intervenants**
Français – Néerlandais - Anglais

 **Formation**
- **inter-entreprises**
- **intra-entreprise**

 **5 écoles de formation certifiante :**

- Analyse transactionnelle
- Académie de Coaching
- Intervention systémique et stratégique dans les organisations
- Programmation Neurolinguistique
- Psychodrame

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

3



Le CFIP en quelques mots



Certificats et reconnaissances :

 Satisfaction client
2018-2021

 Académie de coaching,
certifiée ICF

 Ecole de PNL,
certifiée IN

 Reconnu comme
Organisme d'Education
Permanente

Le CFIP est membre de :

 **Beci**
BRUSSELS ENTERPRISES
COMMERCIAL AND INDUSTRY

 **Epsilon**
Learning & Development
Community

 **Fesefa**

 Institut de Prévention du Travail
IPBO

 **FEPTO**

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

4

cfip

L'équipe du CFIP

Convaincus que **former, accompagner** et **analyser** participent à l'**autonomisation**, à la **responsabilisation** des individus et des équipes et à l'**évolution** des organisations.

mpagnement



www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

5

cfip

Ethique

- Une éthique fondée sur le respect et le développement des *organisations et des personnes*.

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

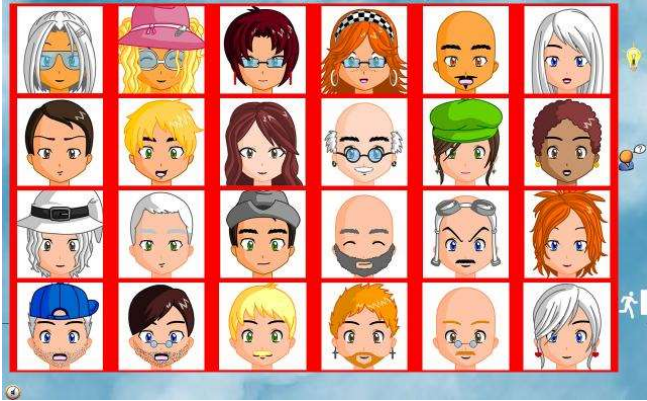


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

6

cfip **Faisons connaissance**




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

7

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

7

cfip **Notes personnelles**




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


8

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

8



Paradoxe contemporain




- La conduite d'entretien s'inspire d'une manière de communiquer
Or on n'a jamais autant communiqué !
(voir la technologie)
- Nous éprouvons le besoin impérieux d'humaniser la communication !
- Différences entre attitudes et techniques

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

9



Philosophie de notre module



- Au-delà des compétences techniques qui sont l'apanage des personnes de confiance, la qualité de la relation influence significativement l'efficacité des entretiens

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

10

cfip **Objectifs du module**

- Connaître les composantes du cadre d'un entretien
- Expérimenter les qualités relationnelles qui conditionnent l'écoute active




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

11

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

11

cfip **Notes personnelles**





Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

12

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

12

Contenus 1/2



- Le cadre de l'entretien mené par la personne de confiance
- Les bases de la communication inter-personnelle

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

13

Contenus 2/2



- Les attitudes fondamentales de l'écoute active:
 - * Les attitudes facilitatrices:
 - Empathie
 - Respect
 - Authenticité / Assertivité
 - * Les attitudes activantes:
 - Spécificité, Confrontation, Immédiateté*

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

14

Méthodologie



- Interactivité et Expressivité « canalisée »
- Expérience: Expérimentations
Ici et maintenant
Réalité
- Théorie: exposés interactifs illustrés
- Réflexivité
- Pragmatisme
- Appropriation

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

15

Usages et règles

- Horaires
- Confidentialité
- « Feed-back » bienveillant



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

16

cfip


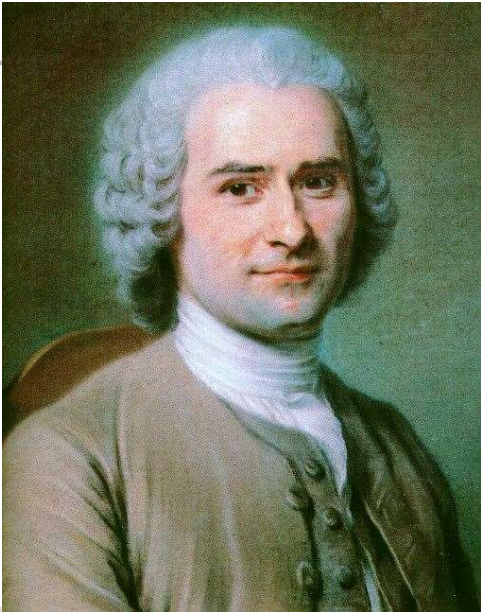


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

17


cfip




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

18




Brainstorming



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


- Quels sont les éléments qui facilitent la communication dans la conduite d'un entretien ?
- Quels sont les éléments qui entravent la communication dans la conduite d'un entretien ?




www.cfip.be

 Avenue Louis Gribau mont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be


19



Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




www.cfip.be

 Avenue Louis Gribau mont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

20



Cadre d'un entretien 1/3



- Analyse de la demande ou de la plainte
- Objet de l'entretien, objectif poursuivi > « contrat »
- Rôle de la personne de confiance, étendue et limites de ses compétences: écouter, informer, aider, intervenir, orienter.


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

21


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

21



Cadre d'un entretien 2/3



- Informations sur la législation: droits et devoirs
- Règles déontologiques: confidentialité, modalités concernant la transmission d'informations à des tiers


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

22


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

22



Cadre d'un entretien 3/3




■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Possibilités d'orientation
- Clôture de l'entretien


23

www.cfip.be
Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

23




Notes personnelles



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

24



www.cfip.be
Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

24

cfip **Conduite d'entretien
et bases de la communication**

- Emetteur et Récepteur
- On ne peut pas ne pas communiquer
- Code (langage)
- Feed-back ou rétroaction
- Cadre de référence:
représentations personnelles à travers
lesquelles nous interprétons l'information
- Contexte: physique, organisationnel, sociétal
- Contenu et processus

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

25

25

cfip **Cadre de référence**



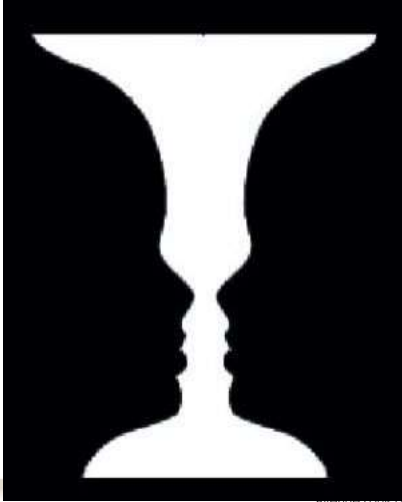
Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

53 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
'2 67 84 ■ secretariat@cfip.be

26

cfip **Cadre de référence**



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

27

cfip **Cadre de référence**



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

28

cfip **Le contexte organisationnel: 1/2**

VALEURS
MISSIONS
OBJECTIFS
FONCTIONS
RESSOURCES
MOYENS
PROCEDURES
REGLES
METHODES
RELATIONS

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

29

29

cfip **Le contexte organisationnel: 2/2**

Le contexte organisationnel: vision interactive

OBJECTIFS
RELATIONS
FONCTIONS
MOYENS

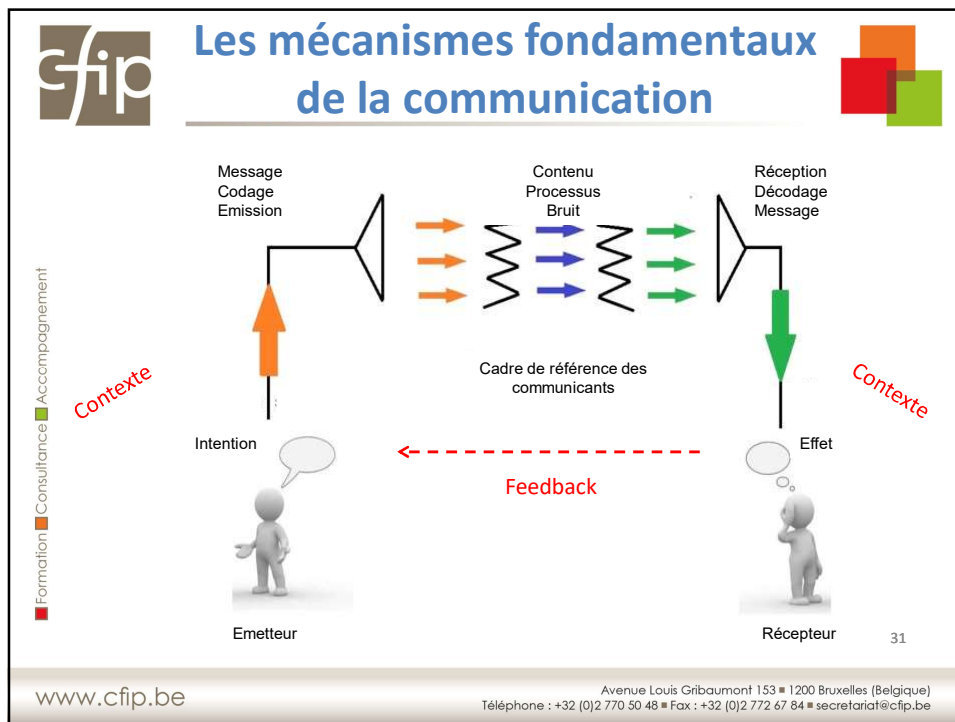
Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

30

30



31

gfip Contenu et processus de communication verbale et non verbale

- Contenu
 - * L'objet du message
 - * Le langage verbal
 - * L'explicite
- Processus
 - * La manière dont l'objet est transmis
 - * Le langage non-verbal
 - * L'implicite


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

32

32



Contenu et processus



- Impact sur la communication

Le processus a une influence plus significative que le contenu


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be


33


www.cfip.be

33



Notes personnelles






Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be


34

www.cfip.be

34



Exercice



A parle à B d'une situation
qu'il vit comme insatisfaisante

- B facilite l'expression de A
- C observe la manière dont B
facilite l'expression de A


*Aspects verbaux / *Aspects non-verbaux

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be
 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

35

35




Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be
 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

36



36




L'empathie: une double habileté

- 1. Capacité de percevoir, capter, saisir le monde du demandeur tel qu'il l'éprouve
- 2. Capacité de restituer cette perception à l'interlocuteur, de faire écho, de montrer qu'on le comprend
- Comprendre n'est pas approuver

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

37



Caractéristiques de l'empathie

- De la distance mais pas de l'indifférence (au contraire, une sensibilité authentique à l'expérience émotionnelle de l'interlocuteur contribue à l'empathie)
- Neutralité: pas de prise de position
- Différences entre empathie et sympathie (fusion)

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

38

cfip **Caractéristiques de l'empathie**

- Trois niveaux de compréhension:
 - * Empathie additive
 - * Empathie interchangeable (minimum requis)
 - * Compréhension soustractive

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

39

39

cfip **Notes personnelles**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

40

40



Cibles de l'écoute 1/2



- Les faits, le problème, la situation, le symptôme, la "maladie"
- Les émotions, les sentiments, le vécu, les affects, la personne, le "malade"
- L'imaginaire, les fantasmes, les représentations


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

41


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

41



Cibles de l'écoute 2/2



- Le désir: demande, attentes, projet ...
- La relation entre les interlocuteurs

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

42

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

42



Distinctions indispensables



- Les faits
- Les opinions
- Les sentiments

Ces distinctions concernent autant les propos du demandeur que ceux de la personne de confiance


43

www.cfip.be



Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

43



Notes personnelles


44

www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

44



Exercice




1. Planter le décor
2. Jeu de rôle
 - * A est un-e demandeur-euse
 - passif-ve, dépendant-e
 - agressif-ve, menaçant-e
 - éternellement insatisfait-e
 - * B facilite l'expression de A
 - * C observe la façon dont B respecte A

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be
 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be


45

45



Notes personnelles







Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be
 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

46

46

Le respect

«Regard positif inconditionnel»
(Carl C. ROGERS)

- Le respect inconditionnel
- Le respect conditionnel



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

47

47

Notes personnelles





Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

48

48

Le respect inconditionnel



- Accepter l'autre tel qu'il est
- Reconnaître sa dignité humaine
- Faire preuve de tolérance
- Accepter les différences
- Absence de jugement et de préjugés
- *A priori* de confiance dans les capacités, les compétences, les ressources de l'interlocuteur

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

49

Le respect conditionnel

- Ne pas accepter que l'interlocuteur fonctionne en de-ça de ses capacités, de ses compétences
- Exigences, limites
- Interventions qui visent à rappeler les règles, les usages, le contrat

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

50

cfip **Les limites: niveaux à considérer**

- La loi
- Les règlements
- Les conventions
- Les usages
- Les limites personnelles

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


51

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

51

cfip **Notes personnelles**


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




52

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

52



Exercice sur les attitudes




- Attitude indifférente
- Attitude “minimisatrice”
- Attitude invasive
- Attitude empathique, respectueuse, authentique


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribau mont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

53




Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


Avenue Louis Gribau mont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be



54



L'authenticité: cohérence 1/2




- Etre soi-même, être naturel, être vrai
- Caractère humain et personnel de la relation
- Cohérence, consonance, congruence entre:
 - * Les comportements
 - * Les sentiments
 - * Les pensées

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

55



L'authenticité: cohérence 2/2




- Crédibilité
- Assertivité: affirmation de soi

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

56



L'authenticité:

transparence et conscience de soi




- Transparence
- Partage d'expériences personnelles ou d'un sentiment (parfois)
- Conscience de nos propres réactions émotionnelles et de ce que nous en faisons dans la relation avec l'interlocuteur:
la gestion de nos émotions dans la relation

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be


Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

57



Notes personnelles






Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

58



Les attitudes facilitatrices: synthèse 1/2




L'empathie, le respect et l'authenticité

- Ont pour effet de:
 - * faciliter l'expression du demandeur
 - * créer et entretenir une relation de confiance
 - * favoriser l'exploration par le demandeur lui-même de ses difficultés et de ses ressources


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

59



Les attitudes facilitatrices: synthèse 2/2




- Entretiennent entre elles une relation de régulation réciproque
- Leur co-mise en œuvre constitue l'effet facilitateur


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

60



Les attitudes activantes: questionnement et recadrage



- Les attitudes activantes se traduisent par un “questionnement constructif”
- Elles ont des effets de recadrage: aider la personne à voir la situation autrement, à en développer une nouvelle représentation


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

61


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

61



Les attitudes activantes



- La spécificité Clarté et univocité (non ambiguïté) du message.
Soutenir une expression personnelle, favoriser la responsabilisation et l'autonomie de la personne
- La confrontation Mise en évidence des contradictions ou des incohérences
- L'immédiateté Explicitation de “l'ici et maintenant” de la relation


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

62


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

62



Les attitudes activantes: effets escomptés




- Les attitudes activantes provoquent une certaine “déstabilisation”
- le demandeur développe une nouvelle représentation de la situation, il «recadre» celle-ci
- Il est davantage tourné vers l’action, la résolution du problème


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be


63



Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

64



La spécificité



Faciliter une expression


- * précise plutôt que vague
- * particulière plutôt que générale
- * concrète plutôt qu'abstraite
- * personnelle plutôt qu'impersonnelle ou anonyme

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

65



Les conditions pour "confronter"




- La confrontation doit être étayée par les attitudes facilitatrices: confiance, sécurité, permissivité de l'expression
- Elle doit être formulée au « bon moment »
- Elle porte sur des comportements observables et non sur la personne en tant que telle

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

66



L'immédiateté



- Les interventions qui ont pour objet ce que le demandeur vit / éprouve dans la relation avec la personne de confiance
- Ici et maintenant
- Méta-communication
- Transfert


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be


 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

67

67



Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
 Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

68



68

cfip

Les attitudes de Porter

Compréhension
Interprétation
Approfondissement
Encouragement
Jugement
Solution

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

69


www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

69

cfip

Notes personnelles

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




70

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

70

cfip

Compréhension



<p>J'exprime ce que j'ai perçu des idées et des sentiments de l'interlocuteur, je lui renvoie une image sans ajouter ou retrancher quoi que ce soit aux idées exprimées.</p>	<p>+</p> <p>L'interlocuteur sent que je l'écoute. Il perçoit que je suis prêt à le comprendre. J'incite l'interlocuteur à s'exprimer davantage, à chercher lui-même ses propres solutions.</p>	<p>-</p> <p>Je peux montrer un refus de m'engager, de dire ce que je pense. L'interlocuteur peut se sentir en insécurité.</p>
--	--	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

71


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

71

cfip

Interprétation



<p>Je traduis les propos, les opinions. Je propose des explications.</p>	<p>+</p> <p>Je donne un autre éclairage à ce que l'interlocuteur dit. Je l'aide à aller plus loin dans sa compréhension.</p>	<p>-</p> <p>Je peux me tromper. L'interlocuteur peut se fermer et refuser de parler si les interprétations sont hâtives ou infondées.</p>
--	--	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

72

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

72

gfip **Approfondissement**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<p>Investigation. Interrogation. Questions. J'incite l'interlocuteur à réfléchir et à s'exprimer davantage.</p>	<p>+</p> <p>L'interlocuteur perçoit mon intérêt. J'aborde différents aspects pour mieux comprendre, pour ne pas conclure trop vite. Je peux aider l'interlocuteur à mieux cerner le problème.</p>	<p>-</p> <p>L'interlocuteur peut s'impatienter et vivre la discussion comme un interrogatoire.</p>
---	---	--

73

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

73

gfip **Encouragement**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<p>Je veux calmer, rassurer, remonter le moral. Je cherche à différer le problème posé.</p>	<p>+</p> <p>L'interlocuteur se sent rassuré et pris en charge moralement au moment où il en a besoin.</p>	<p>-</p> <p>Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes</p>
---	---	---


74

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

74

cfip

Jugement



<p>J'approuve, je désapprouve, je critique, je donne mon opinion sur ce que l'interlocuteur a exprimé ou sur ce qu'il est</p>	<p>+</p> <p>Si je donne raison à l'interlocuteur je lui fais plaisir, si je lui donne tort il peut comprendre son erreur ... à la condition que je critique les faits et que je ne l'attaque pas personnellement.</p>	<p>-</p> <p>Je n'envisage pas le point de vue de l'interlocuteur. L'interlocuteur peut être sur la défensive ou bien chercher à se justifier s'il se sent attaqué. Il peut y avoir de la surenchère de part et d'autre.</p>
---	---	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

75


www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

75

cfip

Solution



<p>Je dis à l'interlocuteur ce qu'il doit ou devrait faire ou penser. Je propose plus ou moins fermement des solutions.</p>	<p>+</p> <p>Je suis constructif, je donne des idées. Cela permet une rapidité dans l'application si l'interlocuteur est d'accord.</p>	<p>-</p> <p>Je limite l'autonomie de l'interlocuteur. Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, l'interlocuteur peut résister.</p>
---	---	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

76

www.cfip.be

Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

76

cfip **Un petit clin d'oeil de Socrate**

L'histoire des trois tamis

- Est-ce vrai ?
- Est-ce bon ?
- Est-ce utile ?

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

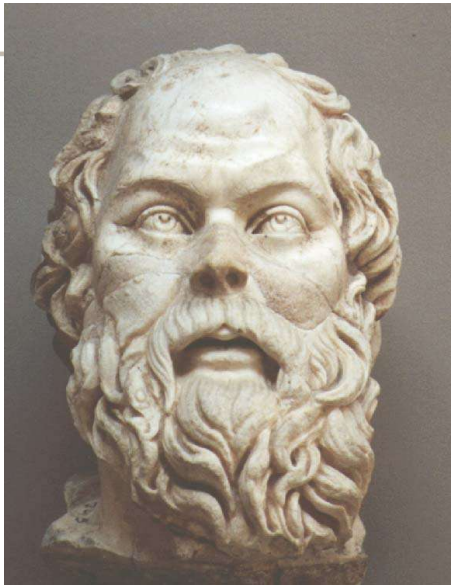
www.cfip.be

97 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

77

77

cfip





Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

97 Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

78

Plan d'action individuel

A l'issue de ce module, formulez
ce que vous vous sentez prêt(e)
à mettre en oeuvre
pour mener un entretien
en tant que personne de confiance

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

79

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

79




Merci de votre participation !

Pour nous trouver...

www.cfip.be

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

80

www.cfip.be Avenue Louis Gribaumont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

80