



# Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociales



## Les habiletés relationnelles dans la communication: l'écoute active

### Les bases de la communication interpersonnelle et les attitudes facilitatrices

Marc DREZE  
2024

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

1



## Le CFIP en quelques mots



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

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

 **Secteurs :**

- Associatif
- Public
- Privé

 **Formation**

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

 **Management & leadership**

- Gestion des ressources humaines
- Communication interpersonnelle
- Gestion du changement
- Gestion des risques psychosociaux

 **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

2



## 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 :**



BELGIUM ENTERPRISES  
COMMERCIAL AND INDUSTRY



Learning & Development  
Community





INSTITUT DE PRATIQUES DU BURN OUT



FEPTO

[www.cfip.be](http://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



## 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.



[www.cfip.be](http://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** **Ethique**

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



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

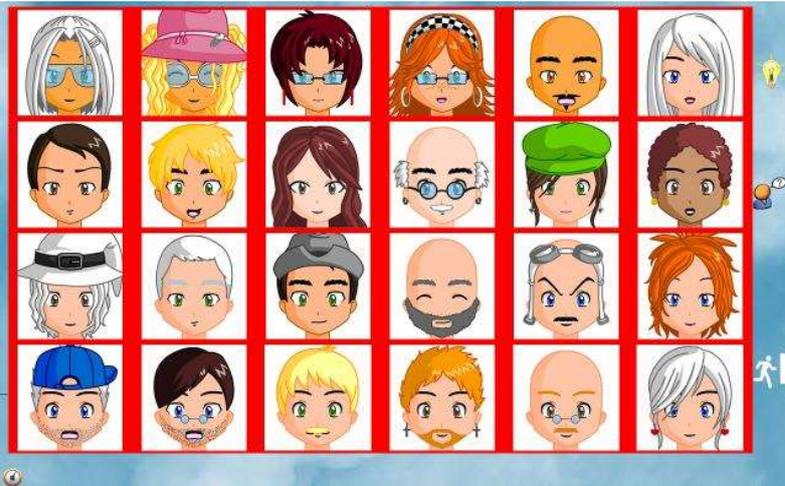
www.cfip.be

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

5

5

**cfip** **Faisons connaissance**



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

6



## Historique 1/2



- A l'origine, La formation à l'écoute était destinée aux professionnels de l'aide aux personnes
- Les qualités requises en matière d'aide sont les mêmes que celles qui conditionnent toute relation inter-humaine de qualité

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



## Historique 2/2



- Dans de nombreux secteurs professionnels, l'intérêt s'est développé pour les approches qui contribuent à l'amélioration des compétences relationnelles

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



- Le développement des technologies:  
on n'a jamais autant communiqué !
- Nous éprouvons le besoin impérieux  
d'humaniser la communication !
- Attitudes et techniques

Exemples: empathie et reformulation  
respect et politesse

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

9



## 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

10

10

**cfip**

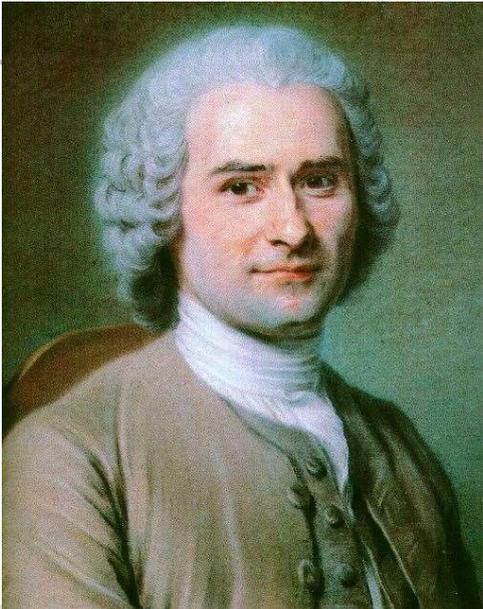


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

11

**cfip**



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

12



## Philosophie de notre formation

### 1/2

- Au-delà des compétences techniques qui sont l'apanage des professionnels, la qualité de la relation influence significativement l'efficacité des prestations
- La mise en œuvre des habiletés relationnelles favorise le développement de la personne

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



## Philosophie de notre formation

### 2/2

- Les attitudes propres à l'écoute active constituent les conditions nécessaires et suffisantes à la relation (*psychothérapeutique*) (Carl Rogers)
- Les habiletés relationnelles se traduisent aussi par une dimension corporelle et non- verbale

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



## Objectifs de la formation 1/2



- SAVOIR  
Connaître les ingrédients relationnels qui conditionnent une écoute de qualité et une bonne communication
- SAVOIR FAIRE  
Expérimenter les attitudes personnelles qui permettent d'assurer une écoute respectueuse et efficace

15

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



## Objectifs de la formation 2/2



- SAVOIR ETRE  
Développer une communication qui ait du sens

16

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




## Contenus 1/2

- Les bases de la communication inter-personnelle
- Les attitudes fondamentales de l'écoute active:
  - \* Les attitudes facilitatrices:
    - Empathie
    - Respect
    - Authenticité

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




## Contenus 2/2

- \* Les attitudes activantes :
  - Spécificité*
  - Confrontation*
  - Immédiateté*

Voir la formation intitulée

*Ni hérisson, ni paillason : la juste posture – les attitudes activantes et l'assertivité.*

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




## Méthodologie

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

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

19




## Règles, usages et horaires

- 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

20



## Brainstorming



- L'écoute active est une modalité de la communication inter-humaine
- Quels sont les éléments qui facilitent la communication ?
- Quels sont les éléments qui entravent la communication ?

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

21

21



## 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

22

22



## Les bases de la communication

- Emetteur et Récepteur
- Code (langage)
- Feed-back ou rétroaction
- Cadre de référence: ensemble de représentations internes à travers lesquelles nous interprétons l'information

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

23



## Les bases de la communication

- Contexte: physique, organisationnel, sociétal
- Contenu et processus
- On ne peut pas ne pas communiquer
- La communication est "circulaire"

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

24

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

25

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

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

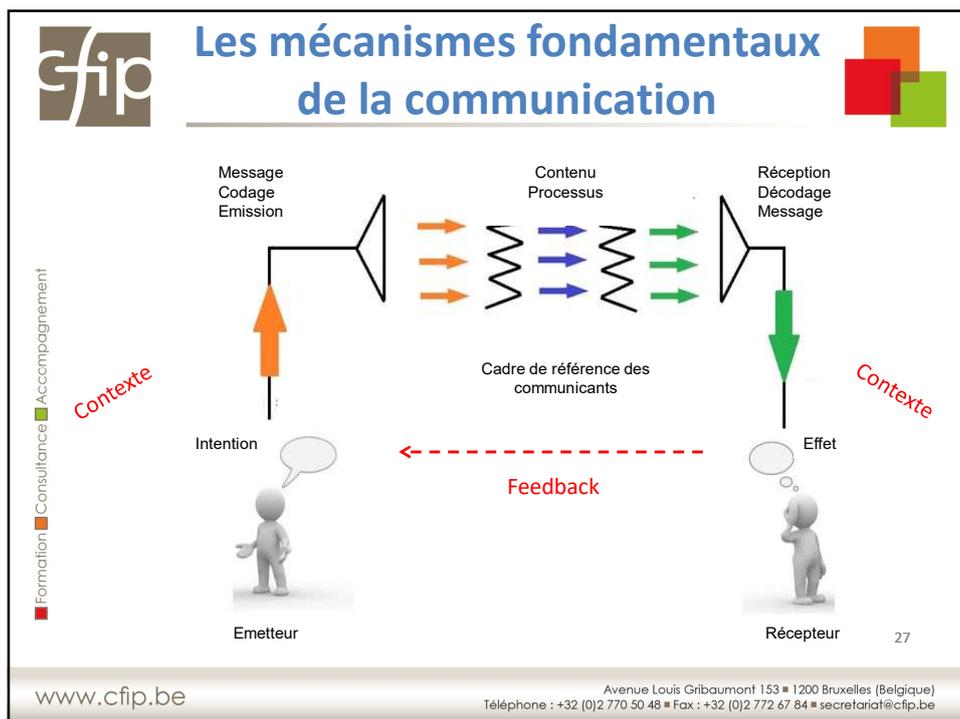
**Le contexte organisationnel: vision interactive**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

26

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

26



27

**Notes personnelles**

- ▶
- ▶
- ▶

Icon of a notepad with a pencil.

Vertical text on the left side: Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Page number: 28

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

28



## Contenu et processus



- 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

29



## Contenu et processus



- Impact sur la communication  
Le processus a une influence plus significative que le contenu

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



## Exercice 1



A parle à B d'une situation qu'il.elle 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

31

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

31



## Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement





32

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



## L'empathie: une double habileté

- 1. Capacité de percevoir, capter, saisir le monde de l'autre tel qu'il l'éprouve
- 2. Capacité de restituer cette perception à l'autre, 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

33

33



## 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

34

34



## Caractéristiques de l'empathie 1/2

- 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)

35

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

35



## Caractéristiques de l'empathie 2/2

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

36

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

36



## 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.la “malade”
- L'imaginaire, les fantasmes, les représentations

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

37

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



## Cibles de l'écoute 2/2



- Le désir: demande, attentes, projet ...
- La relation entre les interlocuteurs.trices (écouté.e / écoutant.e)

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

38

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



## Des mots pour désigner des attitudes



- Comprendre
- Entendre
- Acquiescer
- Opiner (du chef)
- Approuver / Désapprouver
- Etre d'accord / Ne pas être d'accord
- Accuser réception

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

39



## 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



40



## Exercice 2



1. Planter le décor

2. Jeu de rôle

- \* A est un.e interlocuteur.trice
  - 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

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



## Notes personnelles



▶

▶

▶



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



## Le respect



«Regard positif inconditionnel»  
(Carl C. ROGERS)

- Le respect inconditionnel
- Le respect conditionnel

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

43



## Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

▶

▶

▶



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

44




## Le respect inconditionnel

- Accepter l'autre tel qu'il.elle 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'autre

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




## Le respect conditionnel

- Ne pas accepter que l'interlocuteur.trice 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

46



## Les limites: niveaux à considérer

- Les lois
- Les règlements
- Les conventions
- Les usages
- Les limites 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

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




## Exercice 3

Testons les attitudes:

- Indifférente
- “ Minimisatrice ”
- Invasive
- Empathique / respectueuse / authentique

49 49

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




## Notes personnelles

▶

▶

▶



50

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



## 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

51



## 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

52



## 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.trice:  
la gestion de nos émotions dans la relation

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

53

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

53



## Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



54

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

54



## Les attitudes facilitatrices: synthèse 1/2



L'empathie, le respect et l'authenticité

- Ont pour effet de:
  - \* faciliter l'expression de l'interlocuteur.trice
  - \* créer et entretenir une relation de confiance
  - \* favoriser l'exploration par "l'écouté.e" lui.elle-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

55



## 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

56



## Exercice synthèse 1



- Jeu de rôle A - B
- Les observateurs identifient les cibles de l'écoute exercée par B

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

57



## Exercice synthèse 2



- Jeu de rôle A - B
- Les observateurs.trices
  - \* Identifient les attitudes mises en œuvre par B
  - \* Donnent des exemples précis d'intervention en relation avec les attitudes qu'ils.elles identifient
- Empathie, respect, authenticité

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

58



## Les attitudes de Porter



Compréhension  
Interprétation  
Approfondissement  
Encouragement  
Jugement  
Solution

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

59

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

59



## Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

▶

▶

▶



60

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

60

**cfip**

## Compréhension

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

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

**cfip**

## Interprétation

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<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.trice dit. Je l'aide à aller plus loin dans sa compréhension.</p>	<p>-</p> <p>Je peux me tromper. L'interlocuteur.trice peut se fermer et refuser de parler si les interprétations sont hâtives ou infondées.</p>
--	--	---

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

**gfip**

## Approfondissement

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

63

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

63

**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.trice se sent rassuré.e et pris.e en charge moralement au moment où il.elle en a besoin.</p>	<p>-</p> <p>Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes</p>
---	--	---

64

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

**cfip**

## Jugement



<p>J'approuve, je désapprouve, je critique, je donne mon opinion sur ce que l'interlocuteur.trice a exprimé ou sur ce qu'il.elle est</p>	<p>+</p> <p>Si je donne raison à l'interlocuteur.trice je lui fais plaisir, si je lui donne tort il.elle 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.trice . Celui.celle-ci peut être sur la défensive ou bien chercher à se justifier s'il.elle se sent attaqué.e. Il peut y avoir de la surenchère de part et d'autre.</p>
--	--	--

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

65

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

**cfip**

## Solution



<p>Je dis à l'interlocuteur.trice ce qu'il.elle 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.trice est d'accord.</p>	<p>-</p> <p>Je limite l'autonomie de l'interlocuteur.trice Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, l'interlocuteur.trice peut résister.</p>
--	---	--

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

66

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

**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

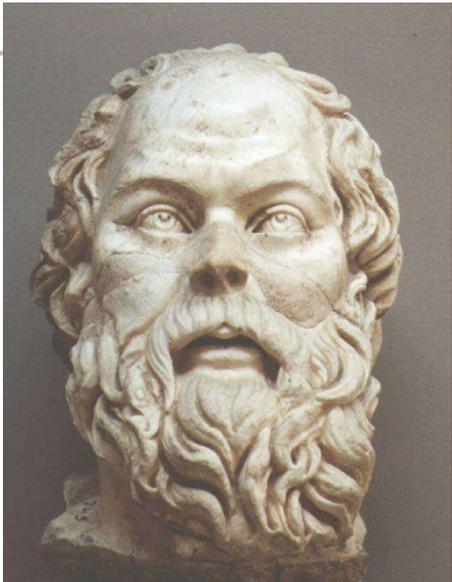
www.cfip.be

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

67

67

**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

68

68



## Faits, opinions, sentiments 1/3

- Les recettes ont diminué de 2% cette année
- Les recettes n'ont diminué que de 2% cette année
- Je suis content.e d'avoir pu rendre service à cet usager

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



## Faits, opinions, sentiments 2/3

- J'en ai marre d'entendre les gens se plaindre
- Le matériel informatique est de plus en plus inadapté aux besoins
- Nous avons engagé trois nouveaux agents au cours des 6 derniers mois

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** **Faits, opinions, sentiments 3/3**

- Ne devrions-nous pas revoir notre politique en matière d'évaluation ?
- J'ai bien peur que la bureaucratie gagne encore du terrain
- J'ai le sentiment que nous pourrions mieux faire
- Le budget marketing a augmenté de 8000 €

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** **Notes personnelles**

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



## La spécificité: définition



La spécificité est une attitude qui favorise 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 Gribau mont 153 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)  
Téléphone : +32 (0)2 770 50 48 ■ Fax : +32 (0)2 772 67 84 ■ secretariat@cfip.be

73



## Les effets de la spécificité



- La personne écoutée se centre elle-même
- Elle s'approprie sa difficulté
- Elle s'exprime d'une manière personnelle, engagée, responsable
- Elle devient «acteur», «sujet» (plutôt qu' "objet" de soin)

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

74



## Les écueils à éviter



- L'effet investigateur:
  - \* les questions qui s'apparentent à une enquête
- La curiosité:
  - \* Les questions déplacées à l'égard des objectifs professionnels, du contrat ou de la mission

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

75



## 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

76

 **Exercice: donnez des réponses spécifiques (1/6)** 

1. De toute façon, il n’y a plus de travail pour ceux.celles qui ont plus de 50 ans

2. Aujourd’hui, ceux.celles qui n’ont pas de diplôme sont foutu.es

3. On m’a dit de venir te voir

77

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

77

 **Exercice (2/6)** 

4. Il paraît que vous êtes une excellente institutrice

5. Personne ne m’aime

6. Je n’ai jamais eu de chance

7. Le médecin m’a dit de téléphoner à l’assistante sociale

78

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

78

 **Exercice (3/6)** 

8. On m'a toujours dit que j'étais rigide

9. Je déteste mon ancien patron

10. J'éprouve un certain malaise

11. Dans un service comme le nôtre,  
on n'a jamais fini

79

[www.cfip.be](http://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

 **Exercice (4/6)** 

12. Le harcèlement est inadmissible

13. Les politiciens sont des gens  
malhonnêtes

14. Je n'aime pas parler de moi

15. Vous me regardez d'un drôle d'air

80

[www.cfip.be](http://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




## Exercice (5/6)

16. Mon manager tient absolument à ce que je vous rencontre régulièrement

17. Mon psychiatre me dit que je suis paranoïaque, mais ce n'est pas vrai

18. J'ai fait un burn out

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

81

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

81




## Exercice (6/6)

19. Pourquoi ma femme ne me regarde-t-elle jamais ?

19. C'est pas moi, c'est mes nerfs

20. Il paraît que vous revenez demain ?

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

82

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

82



## Reconnaissance et stimulations



- La soif de stimulation: comme tous les vivants, les humains ont besoin de stimulations (< > hospitalisme de Spitz)
- Dans la relation inter-personnelle, et notamment dans la relation d'accompagnement, les stimulations se traduisent par des signes de reconnaissance
- Un signe de reconnaissance est une unité de reconnaissance de l'existence d'autrui (E. Berne):  
*stroke*: caresse, coup, lésion

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

83



## 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



84



## Typologie des signes de reconnaissance 1/2



- Aspects inconditionnel et conditionnel  
 Inconditionnel: relatif à l'être  
 Conditionnel: relatif au faire / à l'avoir
  
- Aspects positif et négatif  
 Positif: un compliment, un bonjour, une marque de considération, un encouragement, ...  
 Négatif: un reproche, un coup, une critique, un comportement indifférent...

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

85

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

85



## Typologie des signes de reconnaissance 2/2



INCONDITIONNELS	CONDITIONNELS
+	+
-	-

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

86

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

86

**cfip** **L'économie des signes de reconnaissance: 5 opérations**

L'économie (ou l'écologie) des signes de reconnaissance se manifeste par 5 opérations:

DONNER  
ACCEPTER  
REFUSER  
DEMANDER  
SE DONNER

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

87

**cfip** **20 possibilités**

INCONDITIONNELS	CONDITIONNELS
+ DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER	+ DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER
- DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER	- DONNER ACCEPTER REFUSER DEMANDER SE DONNER

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

88



## Exercice



Au cours des 6 dernières semaines dans vos contact avec vos collègues,

- Quels signes avez-vous donnés ?
- Quels signes avez-vous acceptés ?
- Quels signes avez-vous refusés ?
- Quels signes avez-vous demandés ?
- Quels signes vous êtes-vous donnés ?
- Quels signes aimeriez-vous recevoir ?

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

89

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

89



## Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

90

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

90

**cfip** **Plan d'action individuel**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

A l'issue de ce module, mentionnez  
ce que vous vous sentez prêt.e à changer  
dans votre manière  
d'écouter et de faciliter  
l'expression de vos interlocuteurs.trices

91

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

91

**cfip** **Merci pour votre participation !**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



[www.cfip.be](http://www.cfip.be)

  
*Do Not Disturb!*

92

[www.cfip.be](http://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](mailto:secretariat@cfip.be)

92