



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

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

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

▶

▶

▶




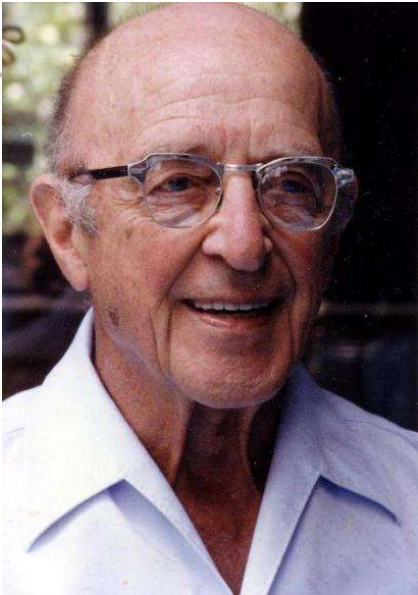
www.cfip.be

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


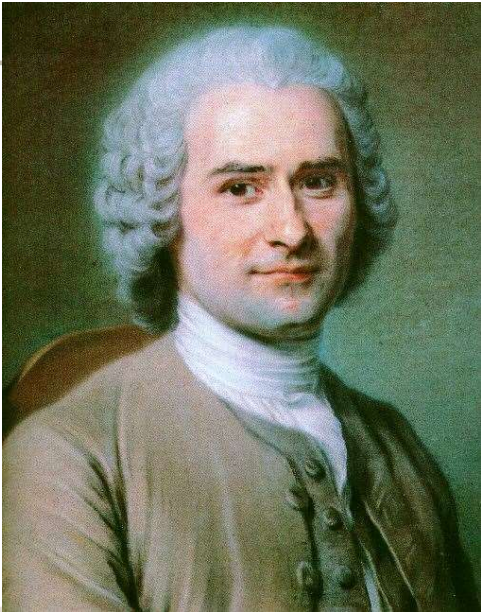


Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be 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



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

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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**

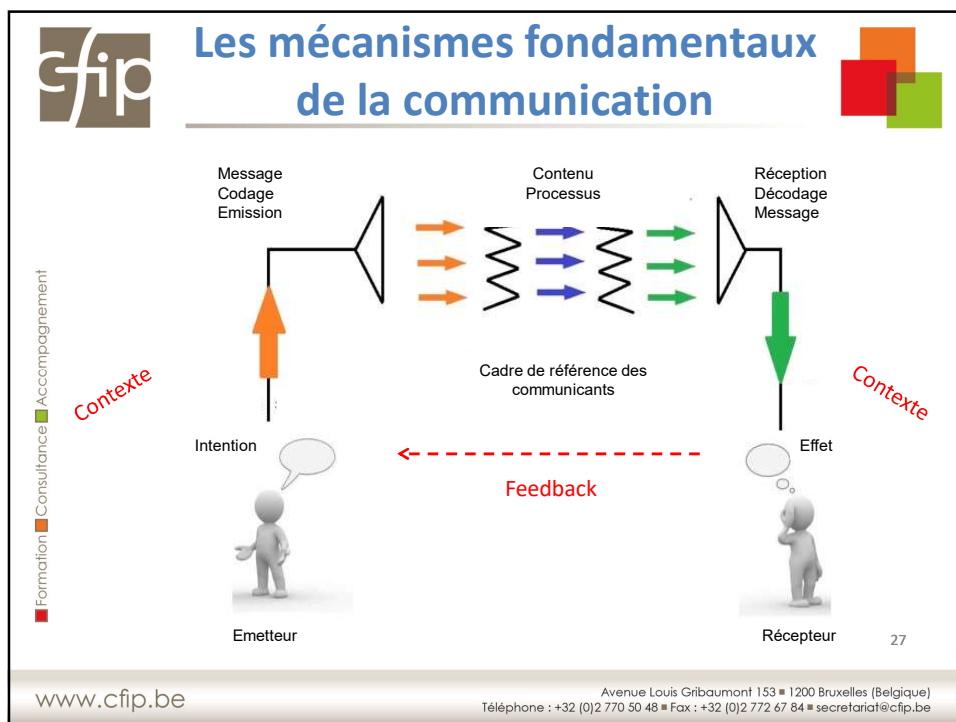
Le contexte organisationnel: vision interactive

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


- ▶
- ▶
- ▶




Vertical Legend: Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Footer: 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** 

▶

▶


▶



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

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


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


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

41

41




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

42

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



▶

▶


▶




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

47

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

48

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

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

www.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



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

 **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



<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>
---	---	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


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



<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>
---	--	---

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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>
--	--	--

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>
--	---	--

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

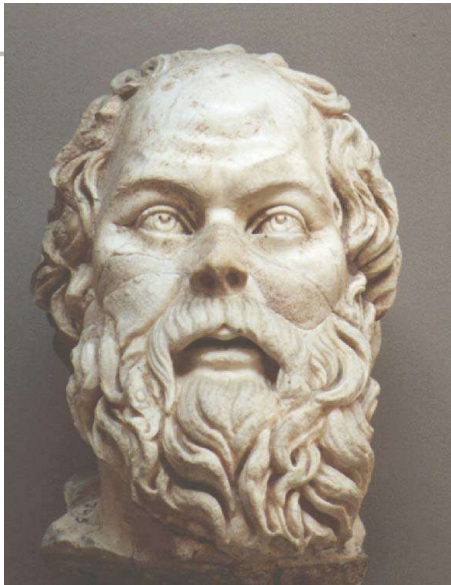
www.cfip.be

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

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 Gribaumont 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 Gribaumont 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

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



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

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



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


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

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

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

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


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

83




Notes personnelles




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

84



Typologie des signes de reconnaissance 1/2



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


- 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...


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

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

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

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


89





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

90

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

91

cfip **Merci pour votre participation !**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



www.cfip.be


Do Not Disturb!

92

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

92