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

Formation Personnes de Confiance

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



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

Marc DREZE
2024


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.

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


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

11

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

12

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

16

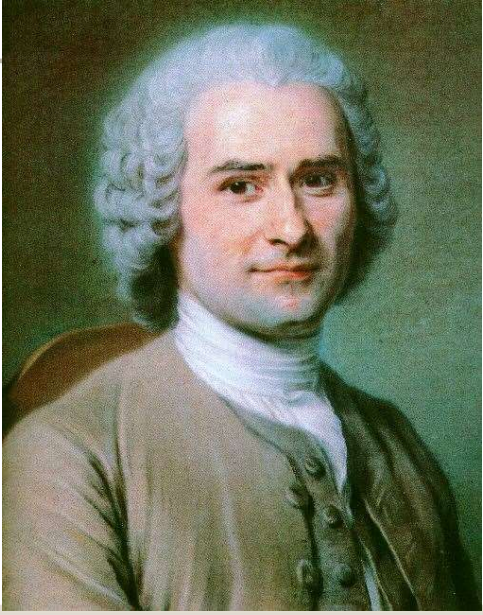




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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



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

cfip **Brainstorming**

- 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 ?

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

19

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


cfip **Notes personnelles**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


20

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



Le 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** 



- Possibilités d'orientation
- Clôture de l'entretien
- Autres spécificités

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


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**



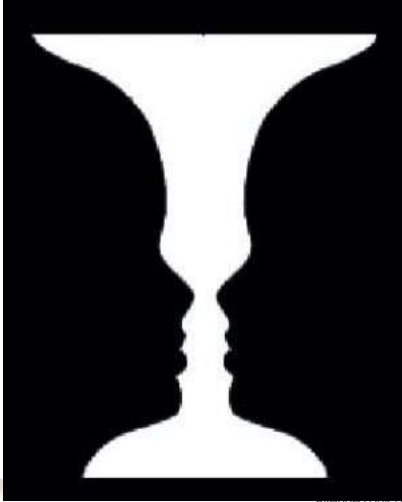
Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

29

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

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

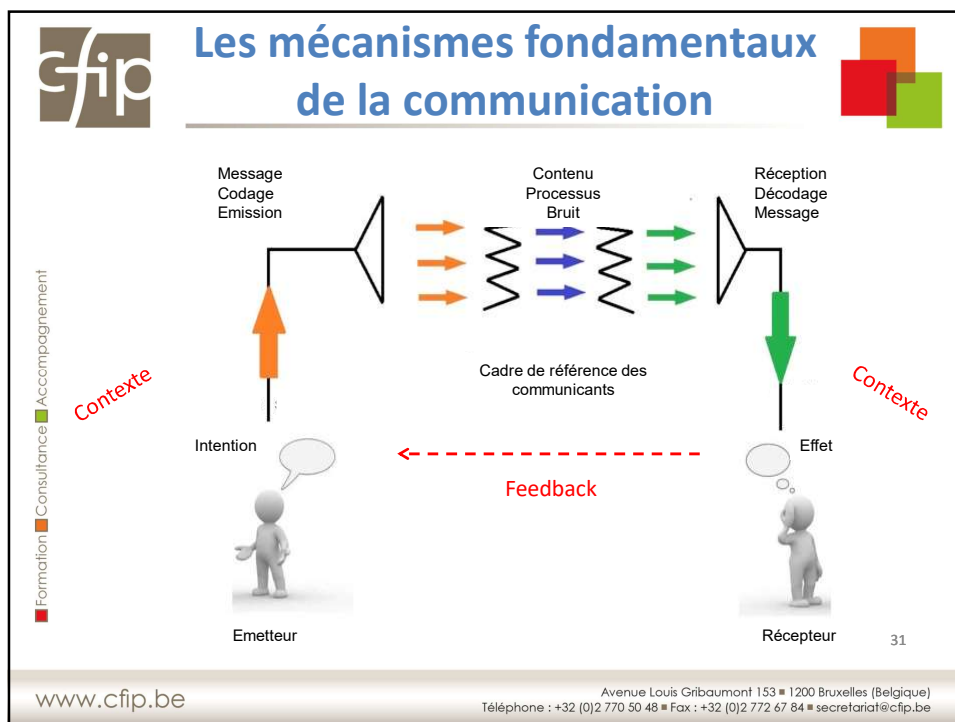
Le contexte organisationnel: vision interactive

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

30

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



31

gfip Contenu et processus 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

33


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



Notes personnelles






Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

34


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



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



Caractéristiques de l'empathie




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


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




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



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


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


43



Notes personnelles




Formation ■ Consultance ■ Accompagnement




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

44



Exercice




1. Planter le décor
2. Mise en situation
 - * A est un·e demandeur·euse qui sollicite quelque chose que la personne de confiance ne peut pas lui accorder
 - * B facilite l'expression de A
 - * C observe la façon dont B respecte A


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

45




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



46



Le respect



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement


«Regard positif inconditionnel»
(Carl C. ROGERS)

- Le respect inconditionnel
- Le respect conditionnel


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

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


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



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 Gribau mont 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 Gribau mont 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

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

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

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



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



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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<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>
--	--	---

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

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 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>
--	--	---

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<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>
---	---	---

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

<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>
---	---	---

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

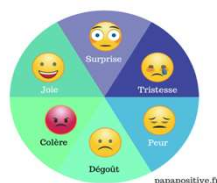
76



La gestion des émotions 1/3



- Les émotions sont à la psychologie ce que les sensations sont à la physiologie
- L'émotion est une réaction affective de la personne aux stimulations qui l'atteignent



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



La gestion des émotions 2/3



- L'émotion est comme un signal renseignant la personne sur l'existence d'une stimulation située dans l'environnement externe ou interne
- L'émotion entraîne un comportement visant la satisfaction d'un besoin révélé par elle

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

cfip **La gestion des émotions 3/3**

Stimulus	Emotion	Comportement	Besoin
Danger-menace	Peur	Fuite – attaque Chercher de la sécurité, de la protection	Protection Réassurance
Perte	Tristesse	Chercher du réconfort, du soutien	Réparation affective
Frustration	Colère	Modifier l'environnement ou renoncer	Obtenir satisfaction ou faire le deuil
Satisfaction	Joie	Partager avec d'autres	Réduire la tension

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

cfip **Notes personnelles**

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

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

L'histoire des trois tamis

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

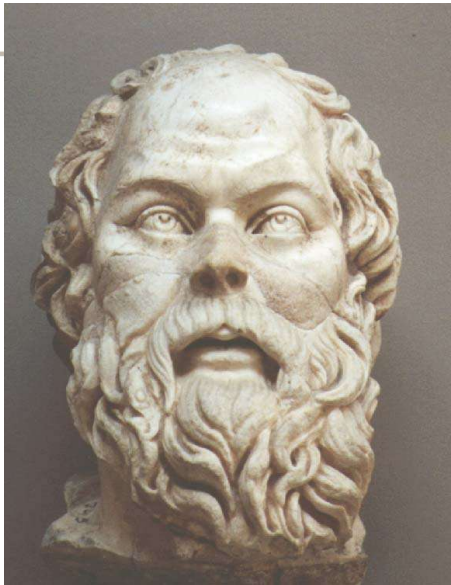
Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

81

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

81



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

82

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

83

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




Merci de votre participation !

Pour nous trouver...

www.cfip.be

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

84

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