

# ECOUTE ACTIVE COLLABORATEURS

par Yves SCHERPEREEL

Ce stage s'adresse à toute personne qui souhaite intégrer une des notions fondamentales de la relation interpersonnelle : une écoute de qualité. Est-ce là une compétence innée ? Malgré l'intention positive de chacun, force est de constater qu'il n'en n'est rien. Nombreux sont les pièges bien souvent inconscients.

L'écoute active permet de mieux communiquer, en harmonie avec son interlocuteur, de recueillir facilement des informations, de favoriser la négociation et la collaboration, de prévenir les conflits.

## FORMATEUR/TRICE

C'est au sein des mouvements de jeunesse que l'intérêt d'Yves SCHERPEREEL pour les relations humaines a émergé. Pendant près de 20 ans, il s'est investi dans la pédagogie et la communication. Progressivement, il s'est initié à diverses approches comme la Communication Non Violente, la gestion des conflits, le coaching, la P.N.L., la dynamique des groupes puis la Gestalt thérapie et l'Analyse Transactionnelle.

## OBJECTIFS, BENEFICES

Identifier et développer ses compétences d'écoute (théoriques, techniques et en lien à l'affirmation de soi). Découvrir une méthode pédagogique, technique et une philosophie relationnelle, celle de la psychologie humaniste (C. Rogers, Th. Gordon, ...)

Savoir identifier les attentes de ses interlocuteurs, créer un climat de confiance favorable à l'échange, écouter et reformuler et se mettre en empathie avec son interlocuteur.

## CONTENU, PROGRAMME

### J1 matin

- ouverture du groupe
- exercice d'écoute spontanée, observée, afin d'en déduire les conditions favorables à l'écoute active, notamment : établir le contact
- apport : l'importance de l'écoute du non-verbal
- apport : qu'est-ce que l'écoute active ? Méthodes et philosophies de Carl Rogers et Thomas Gordon, l'approche centrée sur la personne.

### J1 après-midi

- exercice jeu de rôle pour mettre en évidence les obstacles à la communication
- plusieurs exercices de mise en situation d'écoute en alternance avec des échanges et apports autour de la notion d'empathie, de la centration sur le sujet.
- échanges : pourquoi est-ce difficile d'écouter ? Les freins à l'écoute active
- apport et petit exercice : la carte du monde
- feedback de fin de journée en mode écoute active

### J2 matin

- reprise de contact par un exercice introduisant la notion de reformulation
- apport : la reformulation
- exercice de découverte : apprendre à reformuler (choisir parmi 6 propositions)
- exercice en trio centré sur la reformulation d'un sujet simple
- apport : l'axe exploration, questions ouvertes/fermées/inductrices
- apport : le métamodèle (PNL) et exercice d'application

### J2 après-midi

- mises en situation d'accompagnement d'un problème lié à une situation professionnelle (face au groupe et en trios)
- questions / réponses
- temps de clôture : projet personnel par rapport à l'écoute
- évaluation

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Le stage propose une démarche essentiellement basée sur l'expérience de chacun et l'expérimentation pratique à partir de mises en situation principalement par petits groupes de deux et de trois, une supervision de la part de l'intervenant et une Intervention de la part des autres stagiaires permettant d'identifier les domaines d'amélioration et de progresser par la pratique d'exercices.