

# ECOUTE ACTIVE

par Yves SCHERPEREEL

ECOUTER n'est pas une compétence aussi évidente qu'il y paraît. Cela demande concentration et respect de son interlocuteur. C'est peut-être même la compétence relationnelle la plus exigeante ! Combien de personnes vous ont déjà remercié de votre qualité de présence et d'écoute ? Les conflits naissent souvent d'un manque d'écoute. Ou d'une écoute visant à résoudre trop vite, plutôt qu'à comprendre l'interlocuteur.

Alors que les personnes qui s'écoutent vraiment, lorsqu'elles travaillent ensemble, gèrent mieux leurs divergences. Elles se sentent respectées, reconnues, ce qui renforcent durablement leur collaboration. Une attitude empathique, une juste utilisation du silence et de quelques techniques de questionnement et de reformulation apaisent les tensions et fluidifient la communication.

L'ECOUTE 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

> Objectifs :

- Comprendre l'importance et l'impact d'une écoute de qualité
- Identifier et développer ses compétences d'écoute
- Découvrir une technique de communication et la philosophie relationnelle de la psychologie humaniste

> Bénéfices :

- Créer un climat relationnel favorable à l'échange et la collaboration
- Identifier les attentes de ses interlocuteurs, mieux les comprendre
- Clarifier une situation problème, prévenir des conflits
- Se sentir plus efficace et plus confiant dans sa pratique générale de communication

## CONTENU, PROGRAMME

### J1 matin

- ouverture du groupe
- QCM : évaluation du niveau de connaissance avant formation
- mise en situation d'écoute spontanée et observée, afin d'en déduire les conditions favorables à l'écoute et les impacts de l'écoute dans la relation
- apport : les impacts positifs de l'écoute active (stress, affirmation de soi, collaboration, autonomie)

### J1 après-midi

- apport : les compétences à activer pour une écoute de qualité
- apport et exercice sur la notion de cadre de référence (carte du monde et métamodèle)
- rappel de quelques notions de base de communication
- mise en situation : trier et explorer les informations en vue de clarifier un problème
- apports : la centration sur le sujet, notion d'impact et de besoin
- feedback de fin de journée en mode écoute active

### J2 matin

- reprise de contact, synthèse de la journée 1
- apport : la reformulation, l'empathie
- mise en situation : empathie et reformulation

- apport : qu'est-ce que l'écoute active ? méthode et philosophie de Carl Rogers et Thomas Gordon, l'approche centrée sur la personne ; sous forme d'une mise en situation sur l'écoute en groupe
- exercice : mise en évidence des obstacles à la communication
- apport : un outil d'exploration de problème (RPBDC)

### J2 après-midi

- mises en situation : clarifier un problème lié à une situation professionnelle (face au groupe et en trios)
- mise en situation ludique autour de la notion d'autonomie (penser à la place de ...)
- feedback de fin de journée en mode écoute active

### J3 matin

- reprise de contact, synthèse active, de la journée 2
- notion de la relation constructive dans l'écoute.
- exploration des projets personnels par rapport à l'écoute, dans un format exercice supervisé par l'intervenant avec attention spécifique sur l'ensemble des critères du séminaire.
- QCM : évaluation de l'évolution des compétences
- évaluation
- clôture du séminaire

## METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

- Le stage propose une pédagogie active de type « apprendre en faisant » :
- Une démarche essentiellement basée sur l'expérience de chacun et l'expérimentation pratique à partir de mises en situation.
  - Des apports brefs autour de la théorie
  - Continuum d'évaluation : chaque mise en situation s'appuie sur un document d'observation intégrant les paramètres théoriques travaillés ensemble. Les participants s'exercent à développer des critiques constructives et précises quant à la technique et avec bienveillance.
  - En tant que formateur, j'interviens en cours d'exercice (à chaud) et en clôture afin de valoriser les acquis et les ressources et mettre en évidence les axes de progrès.
  - Validation des acquis : un QCM en début et fin de stage permet à chaque participant de vérifier sa progression dans la compréhension et l'intégration des concepts.