

# PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE

« Parler est un besoin, écouter est un art » (Goethe)

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 renforce 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

Yves SCHERPEREEL est formateur et psychopraticien. Spécialisé en Analyse Transactionnelle et en Gestalt PGRO, il est formé également à la PNL, la Communication Non Violente, à la Process Communication, à la dynamique des groupes restreints et aux neurosciences affectives. Il est également ancien chef de projet et responsable de systèmes d'informations.

## 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

Plusieurs compétences et notions seront abordées et/ou expérimentées :

- Vérifier sa disponibilité, se rendre disponible
- Établir le contact, s'ajuster à la communication non-verbale
- Inviter : ouvrir le sujet, écouter en silence, rester centré
- Clarifier et trier les informations de l'interlocuteur
- Explorer par des questions adaptées
- Reformuler les besoins de l'interlocuteur
- Synthétiser le sujet
- Maintenir une relation constructive

### Jour 1 - 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)

### Jour 2 - 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 méta-modèle)
- 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
- Atelier libre : 30' de méditation, ouverture à l'écoute de soi

### Jour 2 - 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)

### Jour 2 - 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 ...)
- Temps de clôture : projet personnel par rapport à l'écoute
- QCM : évaluation de l'évolution des compétences
- Évaluation

## 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.
- Le formateur intervient 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.