



# L'écoute active

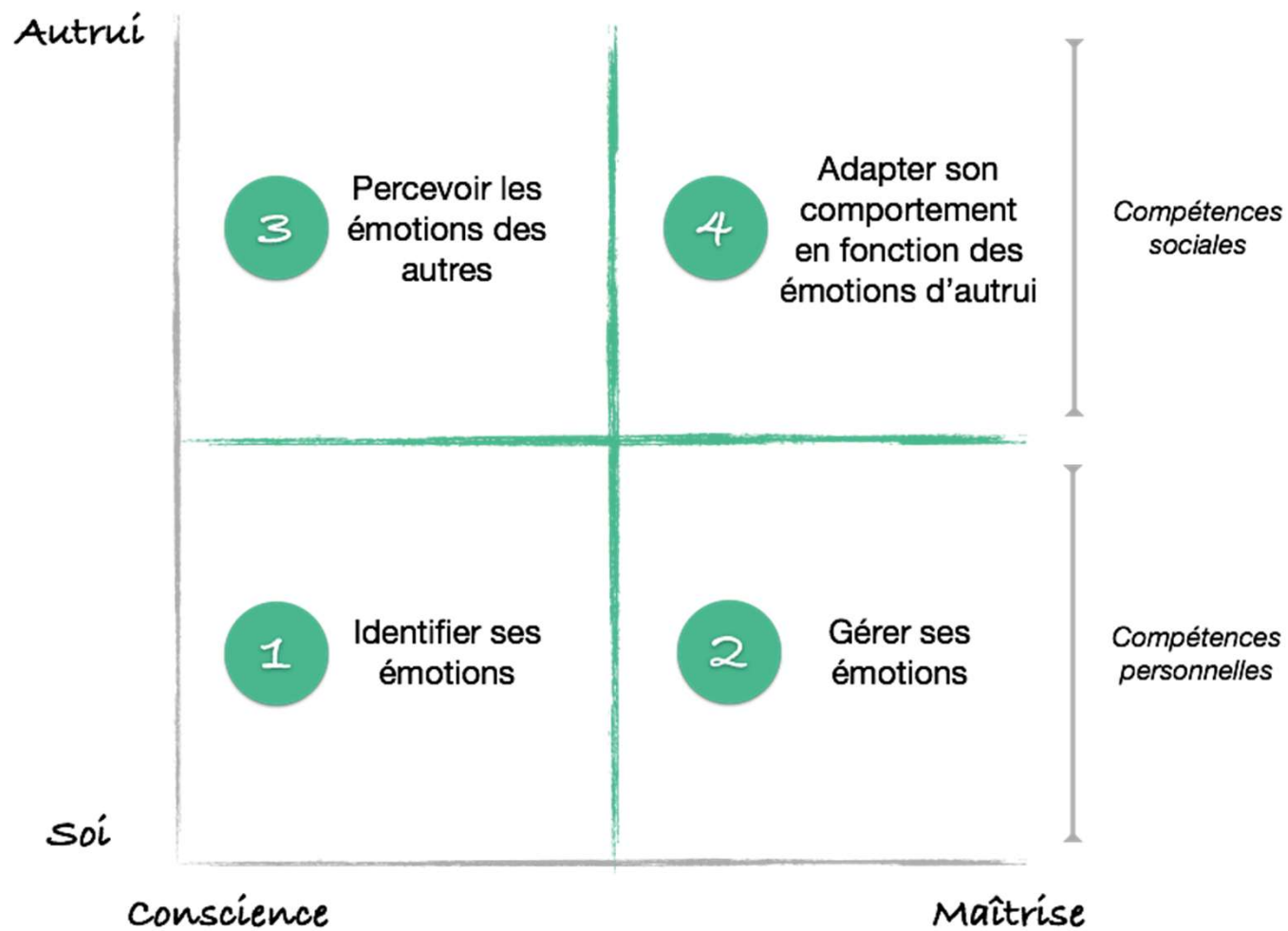


Les compétences sociales sont les compétences que nous utilisons pour interagir positivement et efficacement avec d'autres personnes.

Ces compétences sont donc indispensables dans la quasi-totalité des situations professionnelles ... et encore plus dans domaine sanitaire et social !

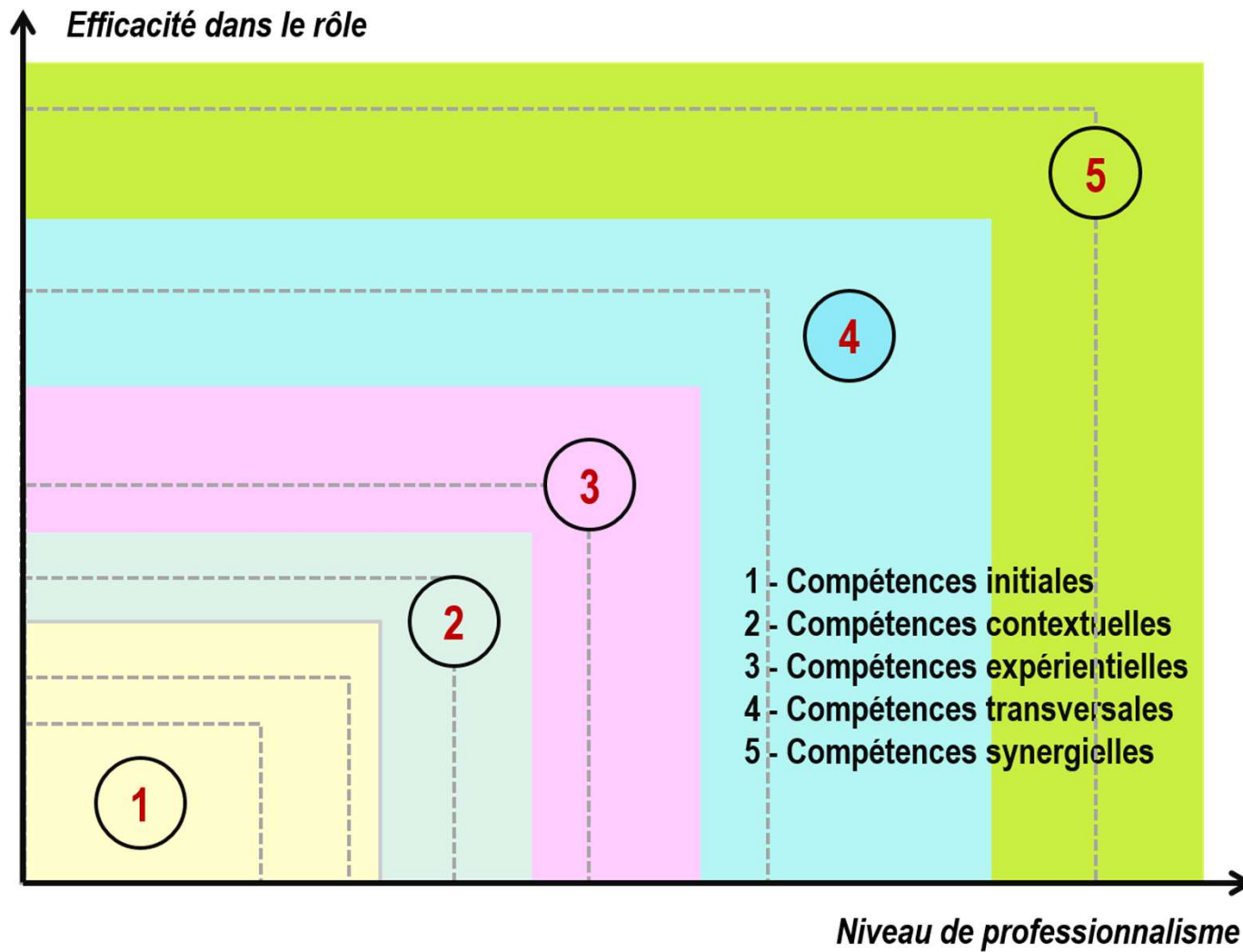
Travailler dans les soins palliatifs suppose des compétences sociales et un fort capital émotionnel. Quand vous travaillez en équipe, vous devez être capable de vous entendre avec tous les autres. Quand vous travaillez avec des patients, des aidants et des familles, vous devez être en mesure d'écouter attentivement et **d'accueillir** leurs questions, leurs préoccupations, leurs émotions et leurs attentes.





## **Top 5 des compétences sociales :**

- 1. L'empathie**
- 2. L'écoute active**
- 3. La coopération et l'esprit d'équipe**
- 4. La communication verbale et non verbale**
- 5. La transformation des conflits**

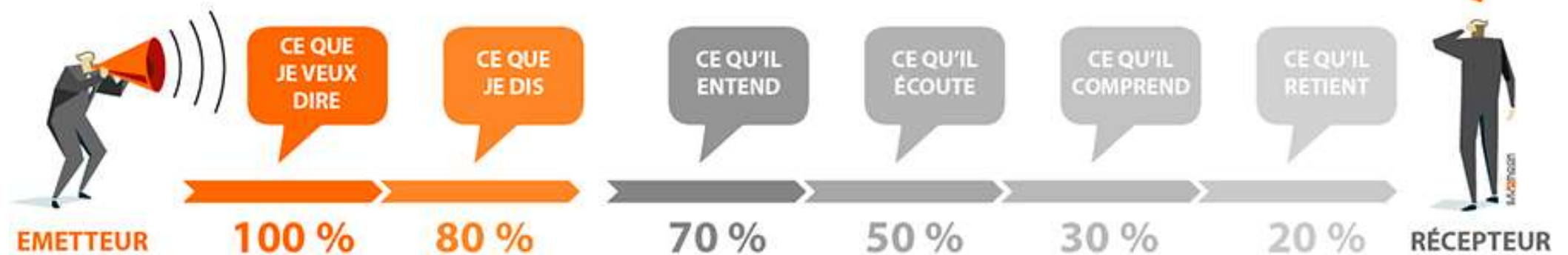


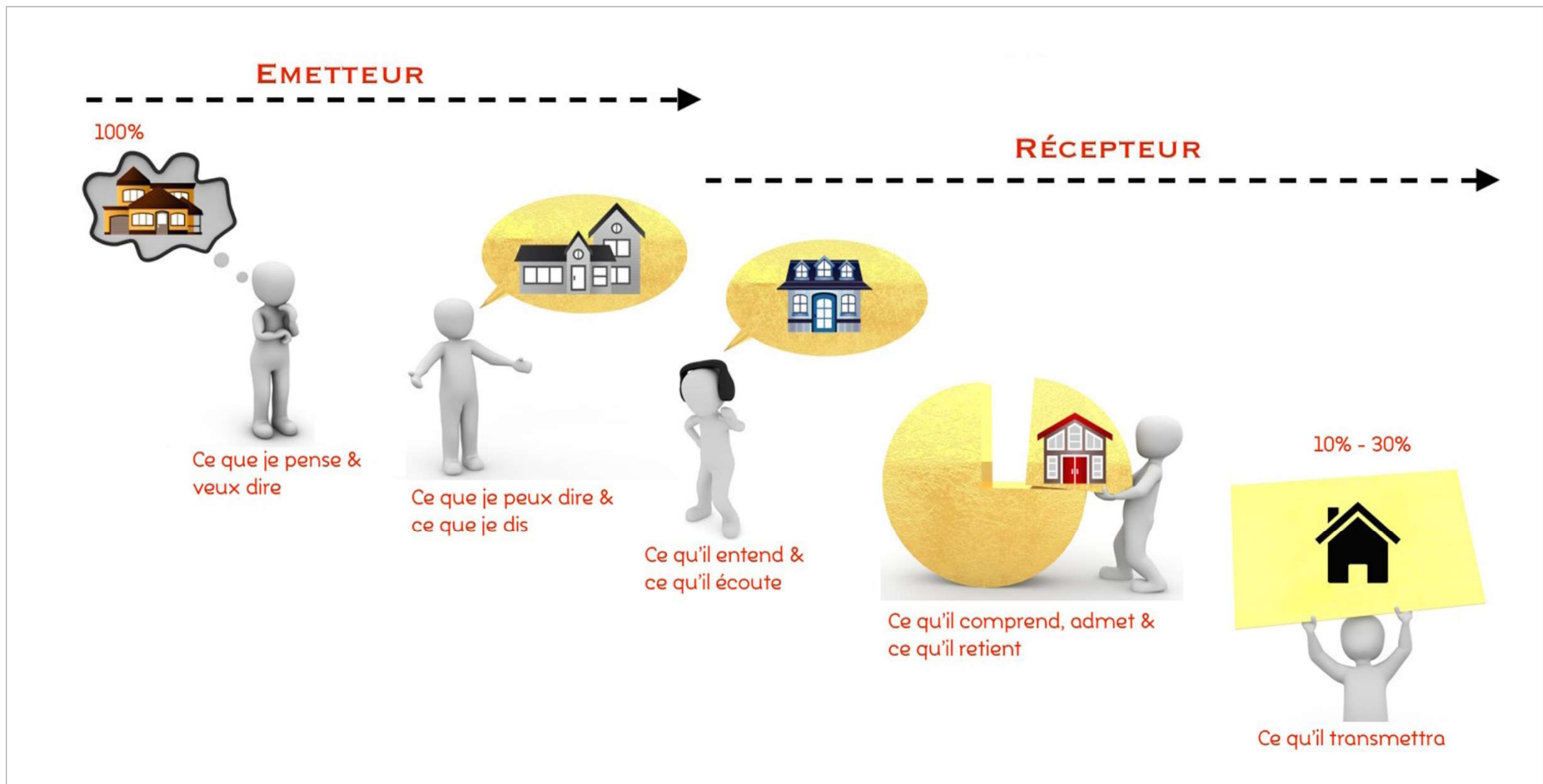
LA COMPETENCE  
PROFESSIONNELLE  
SE CONSTRUIT DANS LE  
TEMPS AUTOUR DE  
PLUSIEURS « COUCHES »

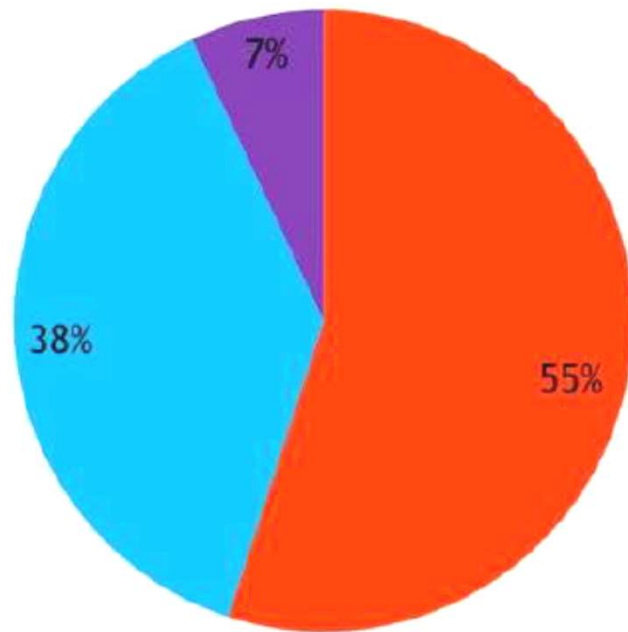


# **LA COMMUNICATION PARFAITE EST TOTALEMENT IMPOSSIBLE**

## Les **filtres** de la **communication** : pourquoi délivrer **le bon message**







## Ce que l'on retient en communication

- Communication visuelle (expressions du visage et langage corporel)
- Communication vocale (intonation et son de la voix)
- Communication verbale (signification des mots)

A



**ACTIVATION**

Quelles réactions, interprétations et représentations le message et sa formulation vont provoquer chez celui qui le reçoit ? Que va-t-il entendre ?  
Comment ce message va-t-il prendre du sens (s'activer) dans son système cognitif et dans ses registres émotionnels (son histoire personnelle) ?

S



**SELECTION**

Que va-t-il sélectionner de ce qu'il a « entendu », « compris » et « ressenti » ?  
Comment va-t-il s'approprier ce message et l'intégrer dans ses besoins et ses attentes ?

R

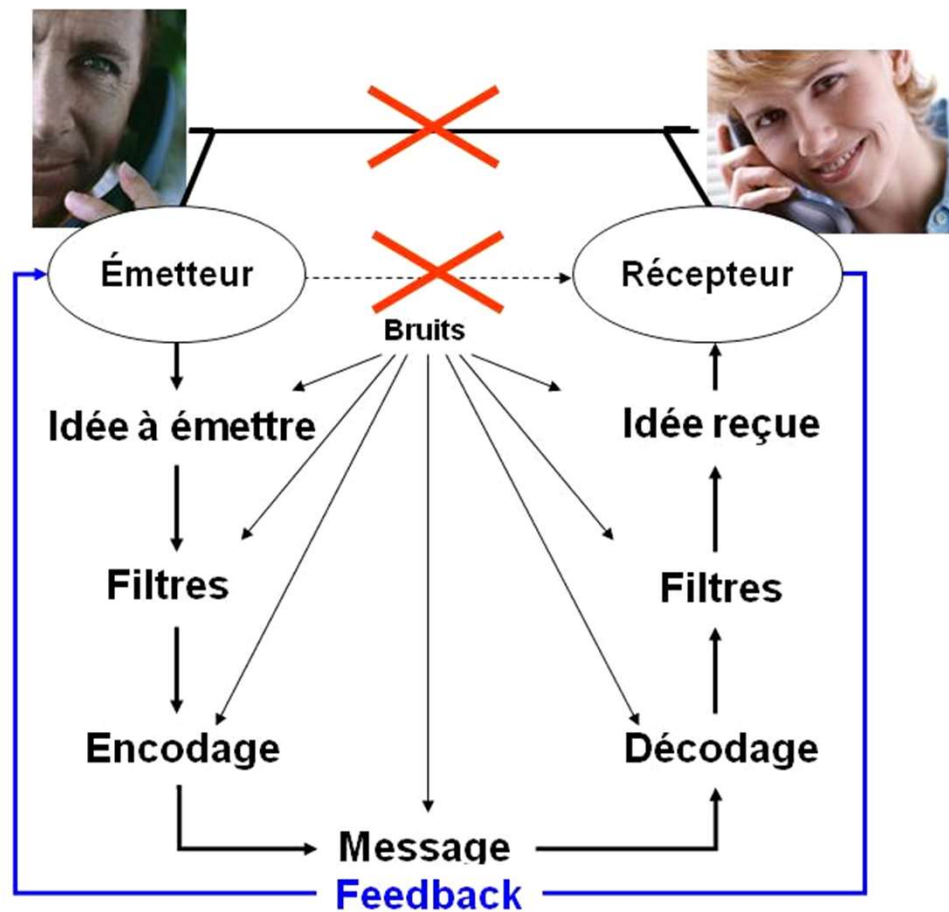


**RETENTION**

En fin de compte quels éléments va-t-il retenir de notre échange ?

Quels effets cela peut avoir sur lui ?

# Le schéma de la communication

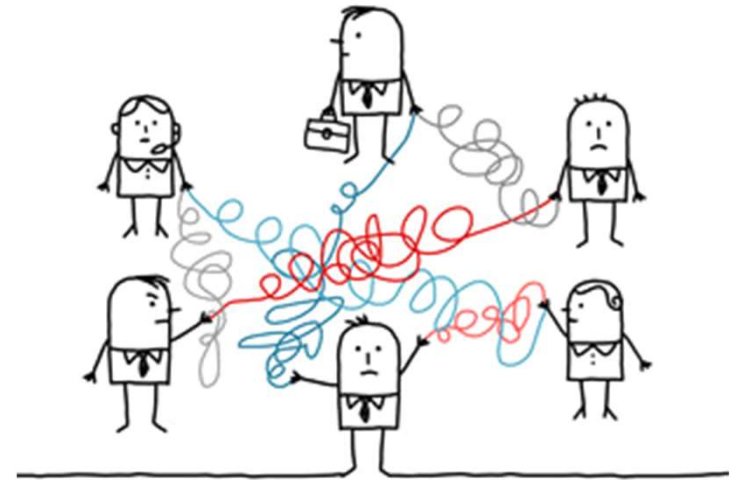




## **Les freins à la communication ... qui polluent d'autant la qualité de la relation**

# Ce qui perturbe la communication et peut polluer la relation

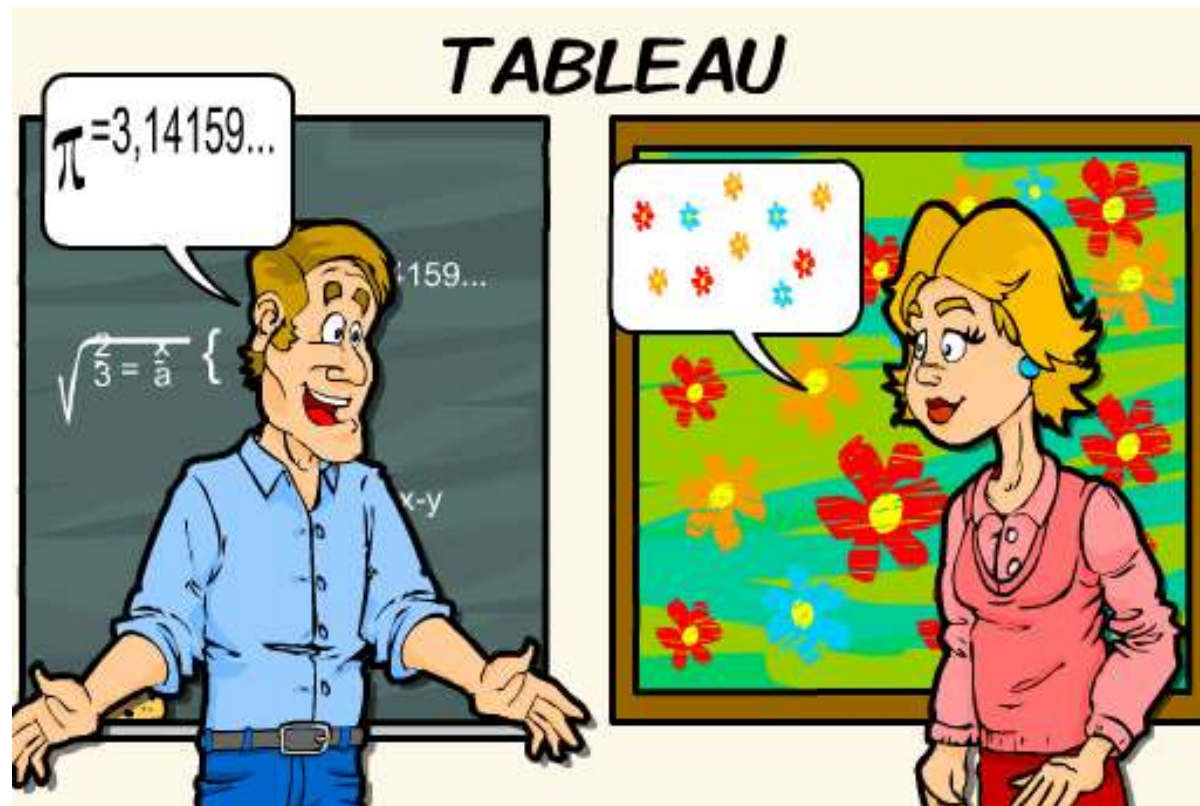
1. La différence entre les cadres de références
2. Les préjugés
3. Les stéréotypes
4. Les représentations
5. Les croyances
6. Les valeurs



## Le cadre de référence :



C'est l'ensemble d'idées, d'opinions, de valeurs, de préjugés, de représentations, de croyances propres à un individu (ou à un groupe) ... en fonction duquel cet individu (ou ce groupe) reçoit, perçoit, interprète, et donne un sens à son environnement ...



On parle la même langue ...  
*Mais pas toujours le même langage !*



# Les PREJUGES

## Préjugé :

- Jugement ou opinion ou attitude
- Comportant systématiquement un jugement de valeur formé à l'avance
- Adoptée **sans examen** selon certains critères personnels (souvent imposés par le milieu, l'éducation ou les croyances)
- Qui **oriente en bien ou en mal** les dispositions d'esprit et d'actions

**Les préjugés conduisent à la discrimination, à la stigmatisation, à la maltraitance ...**





# Les STEREOTYPES

## **Stéréotypes :**

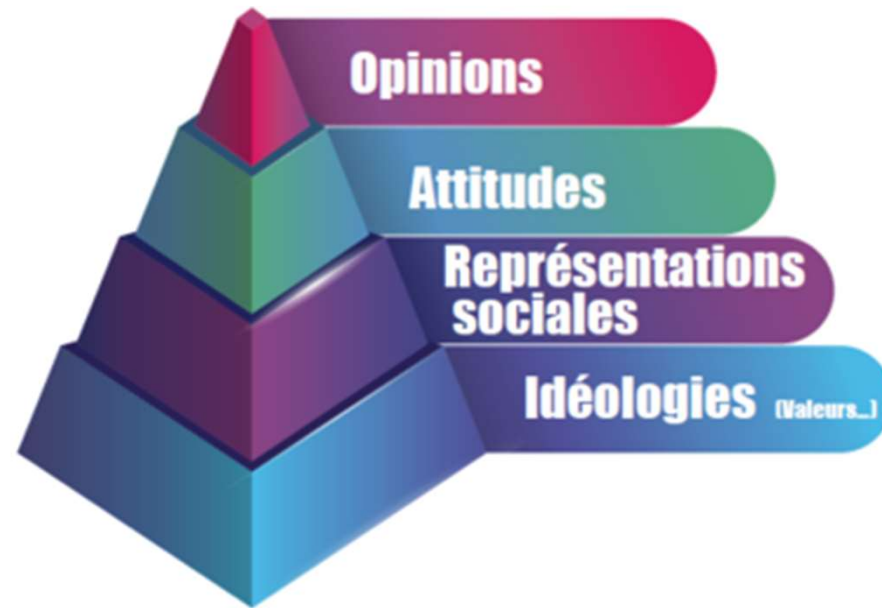
Ils s'agit de certaines croyances partagées concernant les caractéristiques personnelles, généralement les traits de personnalité ou les comportements d'un groupe de personnes ...



**FACE  
À LA  
TECHNOLOGIE  
ON EST  
TOUS  
UN PEU  
BLONDE.**

**L'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE  
24 H / 24 - 7J / 7**

**DARTY**



# Les REPRESENTATIONS

## Représentations :

- Elles se construisent à partir de nos expériences, connaissances, savoirs et modèles de pensée. Elles sont aussi influencées par notre milieu culturel et social.
- Ces représentations agissent comme des grilles de lecture pour comprendre le monde qui nous entoure et savoir comment (ré)agir

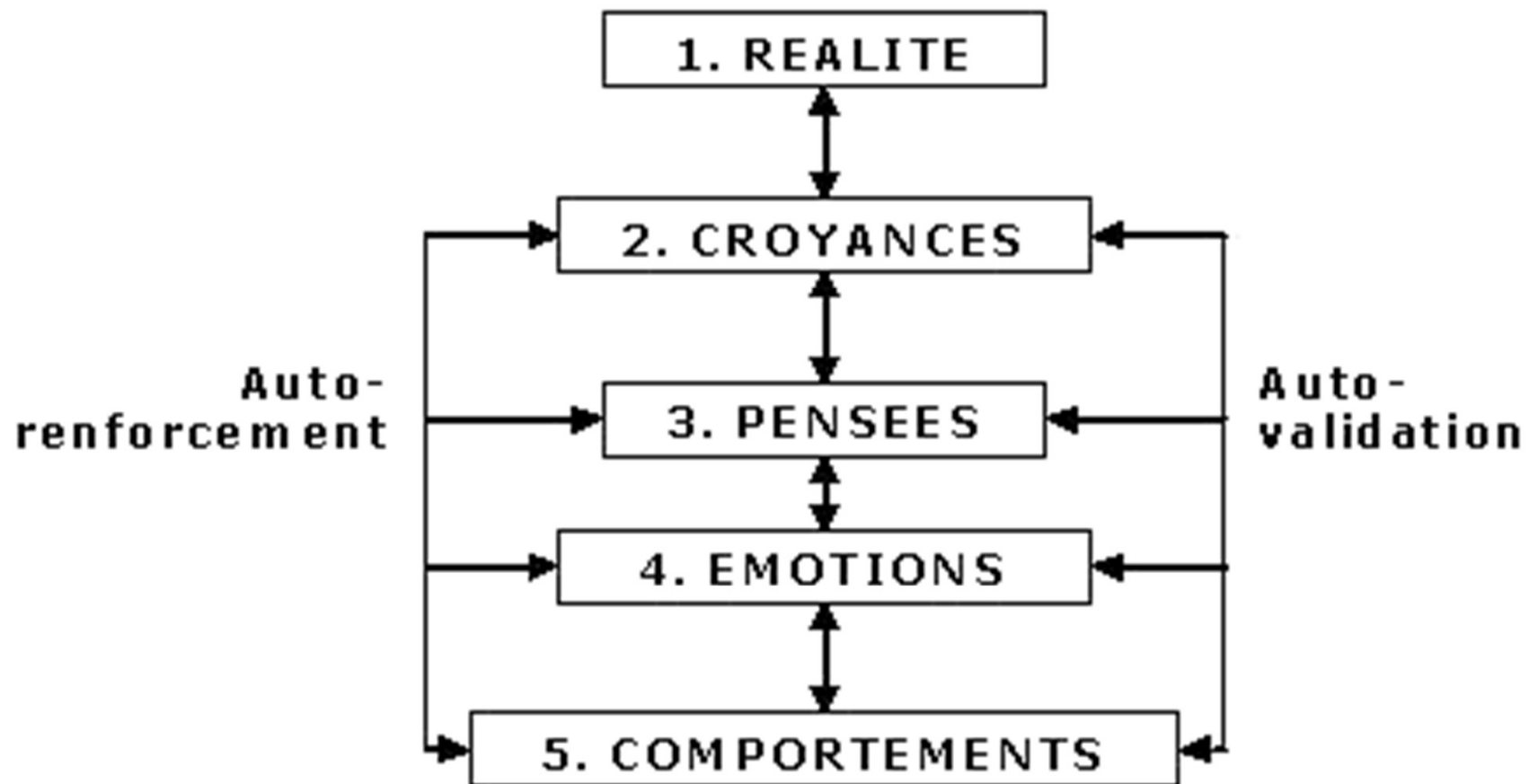
***[Référence : Denise JODELET, Les représentations sociales, 1993]***



Nos différentes représentations peuvent se définir comme **le lien symbolique** entre l'environnement extérieur et notre monde mental.

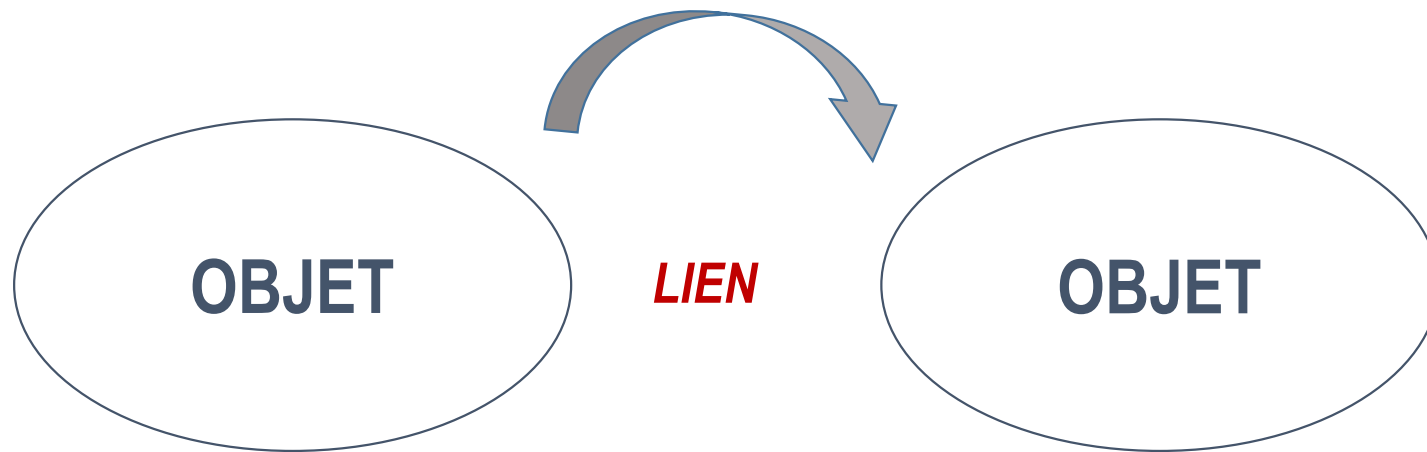
Elles sont le **produit** de l'image que nous nous sommes construit de notre environnement. Elles organisent nos actions et interviennent dans nos activités d'apprentissages et à ce titre, jouent un rôle essentiel dans tous nos comportements





## Qu'est ce qu'une croyance ?

Une croyance est un lien que nous établissons entre des **objets cognitifs** (\*)



*(\*) Un objet cognitif est un schéma de pensée qui structure notre perception ainsi que nos idées et nos pensées*

**Lien d'égalité ou mise en équation de type  $A = B$**

Exemple : *moi = nul(le)*

**Lien d'implication de type  $A \Rightarrow B$  (Structure de type cause  $\rightarrow$  effet)**

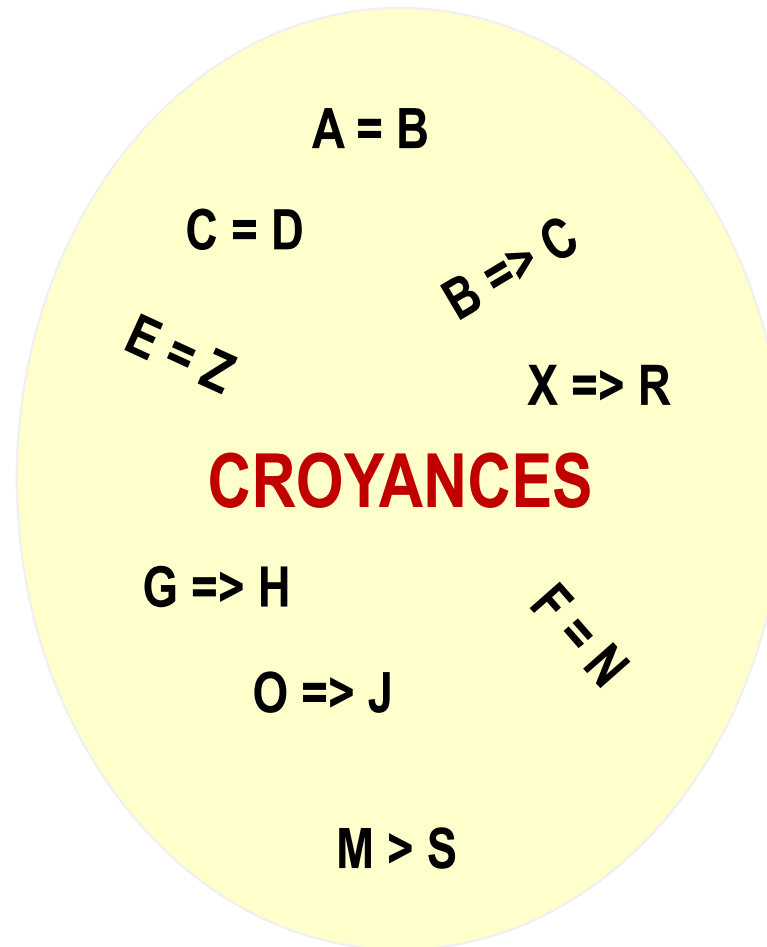
Exemple : *Quand on aime on donne tout !*

Evènement  
unique

Expériences  
répétitives (≈ 2)

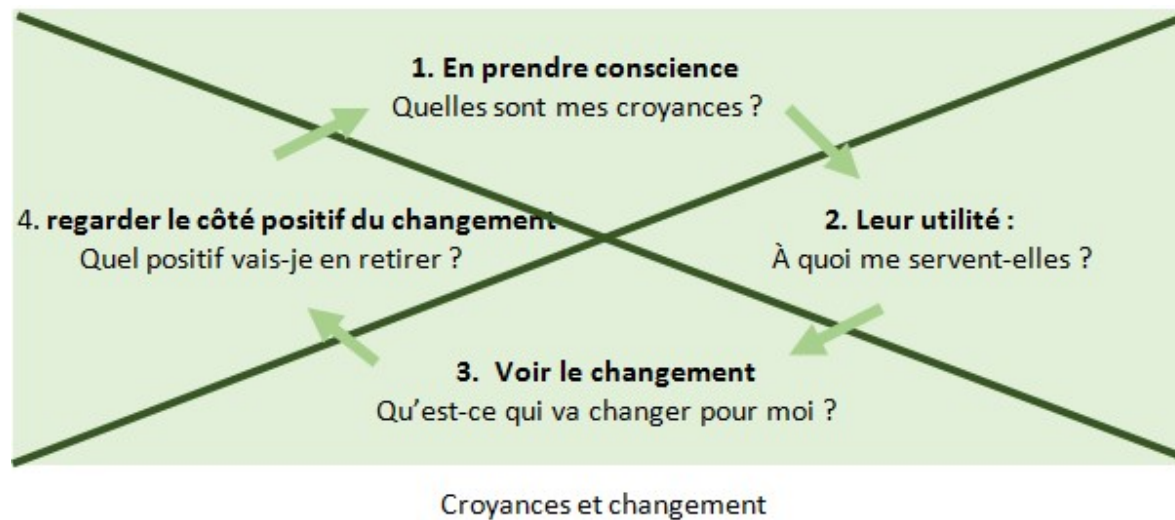
Conditionnement  
éducatif

Principes  
de loyauté



# Nos croyances sont des filtres

Nos croyances agissent comme des stabilisateurs (mode d'emploi du monde), et comme des prophéties auto-validantes.



Lorsqu'il y a conflit entre le conscient et l'imaginaire c'est souvent l'imaginaire qui l'emporte (*la plupart des choses qui nous pourrissent la vie ne nous arrivent jamais !*)

Certaines de nos croyances  
peuvent s'agréger dans des  
**scénarios de croyances**





**Une croyance  
peut s'avérer :**

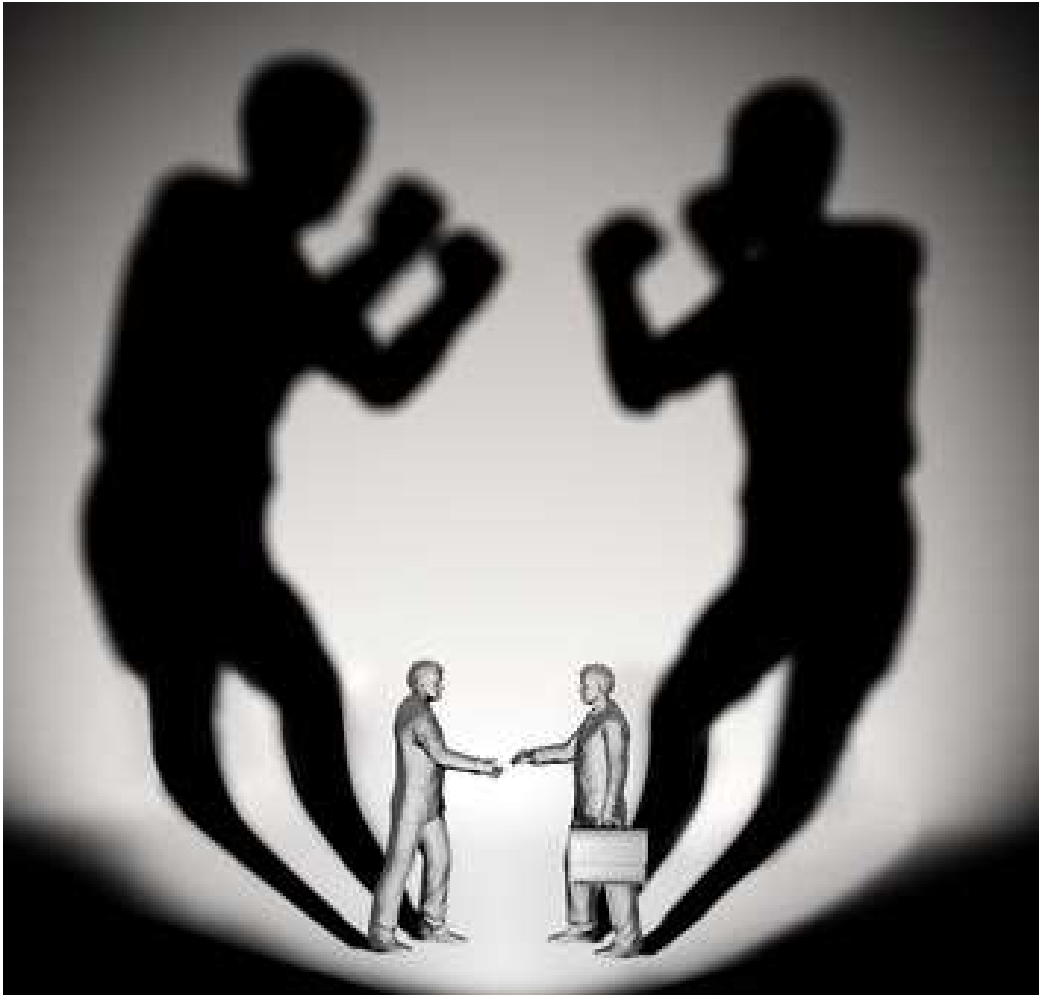
- **Explicite**
- **Inconsciente**

- **Ouvrante**
- **Limitante, enfermante**
- **Contraignante**

- **Ouverte**
- **Verrouillée**
- **Non questionnable**

- **Délétère**
- **Mortifère**
- **Transcendante**

| Scénarios de croyance   | Aspect positif                      | Aspects négatif                 | Message à travailler                                   |
|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <b>SOIS FORT</b>        | Discipline et rigueur               | Pas le droit à l'erreur         | <i>C'est OK de demander de l'aide !</i>                |
| <b>SOIS PARFAIT</b>     | Ne laisse rien au hasard            | Se noie dans les détails        | <i>C'est OK de faire des erreurs et de son mieux !</i> |
| <b>FAIS PLAISIR</b>     | Serviable et consensuel             | Néglige ses propres besoins     | <i>Apprendre à oser dire non !</i>                     |
| <b>DEPECHE TOI</b>      | Efficace dans l'urgence             | Travaille dans la précipitation | <i>Commence plus tôt !</i>                             |
| <b>FAIS DES EFFORTS</b> | Persévérance lutte pour s'en sortir | Perd de vue le but à atteindre  | <i>C'est OK de réussir !</i>                           |



# Les conflits de valeurs

# Les types de conflits





# L'écoute active

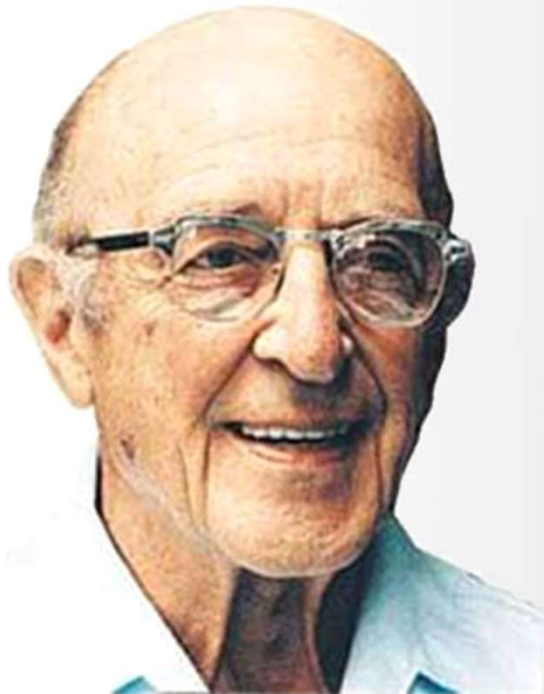
# TROIS ATTITUDES DYSFUNCTIONNELLES

- 1. LA PSEUDO –ECOUTE**
- 2. L'ECOUTE PROJECTIVE**
- 3. L'ECOUTE SELECTIVE**



Ecouter l'autre est une nécessité dans tous les métiers. Reste à savoir ce que l'on met derrière le terme ECOUTER.

Ecouter, tout le monde croit savoir ce que c'est. Et pourtant. Entre l'écoute "cause toujours", et l'écoute authentique et active, il y a un monde. **Savoir écouter activement** est donc est une compétence aussi rare que précieuse.



**L'écoute active** est un concept développé à partir des travaux du psychologue américain Carl Rogers. Elle est également nommée *écoute bienveillante*.



**L'écoute active** est une technique de communication qui consiste à utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message de son interlocuteur et de le lui démontrer, et cela dans le but de nourrir positivement la relation qui s'établit tout en tenant compte des besoins et des attentes de chacun .

Intégrant pleinement l'expression des émotions, l'écoute active est pleinement opérationnelle dans les situations de face-à-face où un professionnel *écoute activement* l'autre.

Elle consiste à repérer et à mettre en mots les émotions et sentiments exprimés de manière tacite ou implicite par l'interlocuteur. L'écoute active est donc plus fine que de la reformulation en ce qu'elle ne se limite pas à dire autrement ce qu'une personne vient d'exprimer, mais vise à décoder la dimension affective généralement non verbalisée



Qu'est ce que selon vous, caractérise la posture d'écoute ?



L'écoute active n'est pas uniquement de réception mais de **dialogue**



L'écoute requiert une **qualité d'accueil** soutenue. C'est une **présence** (ou une *présenciation*) **réajustée** constamment à ce **qu'exprime et ressent** une autre personne

L'écoute active est donc centrée à la fois sur **l'autre personne, sur soi et sur la relation qui s'établit et se nourrit pendant l'échange**

## Pour que l'écoute soit bénéfique

Disponibilité

Bienveillance

Respect

Ecoute de soi :  
(émotions, sensations  
physiques)



Authenticité

Oser se livrer

Bienveillance

Respect

Authenticité

Parler de soi en "je"

Accueillir et reconnaître l'autre dans sa diversité et sa pluralité  
Réunir les conditions pour un échange authentique  
Offrir une présence à l'autre et un espace sûr de liberté  
Permettre à l'autre d'exprimer librement ses pensées et ses ressentis  
Échanger pour lui permettre de se sentir entendu, reconnu et compris  
L'accompagner dans l'élaboration du lien entre ses besoins et des actions

**Ne pas oublier qu'il faut aussi s'écouter pour bien ... écouter !**

## LES DIFFERENTS FLUX A PRENDRE EN COMPTE DANS L'ECOUTE ACTIVE

Ce qu'exprime et m'envoie l'autre

Ce que je reçois de ce qu'il exprime et de ce qu'il m'envoie

Comment je reçois cela (ce qui résonne en moi)

Ce que je fais de cela (ce qui pose la question de mes limites)

Ce que je lui renvoie (et comment il va le percevoir et le recevoir)

Ce qui est en train de se passer entre nous dans l'échange en cours



## LES NIVEAUX D'ÉCOUTE

**Les typologies d'écoute représentent un continuum de la qualité de l'écoute**

### **Écoute active**

*Consiste à vérifier que nous comprenons bien le contenu du message et le sentiment de l'interlocuteur ; met en œuvre la réflexion et l'analyse*

### **Écoute réceptive**

*Écoute attentive, attention portée aux propos, démonstration d'intérêt, silences d'écoute, attitude empathique*

### **Écoute projective**

*Écoute autocentrée, tri sur soi et pas sur l'interlocuteur, projection de soi*

### **Écoute sélective**

*Ne perçoit et/ou ne retient que ce qui lui parle ou peut l'intéresser...*

### **Écoute passive**

*Réception du message sans réel travail de compréhension etc.*

### **Écoute feinte**

*Écoute non réelle, écouter d'une oreille (distraite), multitasking, écoute seulement condescendante et jugementale*

### **Absence d'écoute**

*Refus d'écouter, refus d'entendre*





## QUALITÉ D'ÉCOUTE : CHECKLIST

### 7 Facteurs clés de succès d'une véritable écoute

**7 Concentration**  
Rester concentré sur la parole de son interlocuteur, prendre des notes, reformuler...

**6 Ouverture**  
Privilégier les questions ouvertes  
Ne pas orienter ni anticiper les réponses – Accorder du temps aux silences

**5 Décentrage**  
Mettre ses propres pensées et opinions « en veilleuse », pour accueillir la parole de l'autre sans jugement ni avis

**1 Disponibilité**  
Accorder du temps de qualité – Éliminer les interruptions

**2 Environnement**  
de qualité, lieu propice à l'échange (calme, peu bruyant sans parasites)

**3 Bienveillance**  
Encourager la parole, favoriser la confiance, montrer de l'intérêt et de l'empathie (posture, regard, attention)

**4 Cadre relationnel**  
Doit être établi : rappeler les conditions de l'échange pour obtenir la confiance de l'interlocuteur (liberté de parole, confidentialité...)



Source :  
Communication et Entreprise



## LA BOUCLE DE L'ÉCOUTE ACTIVE

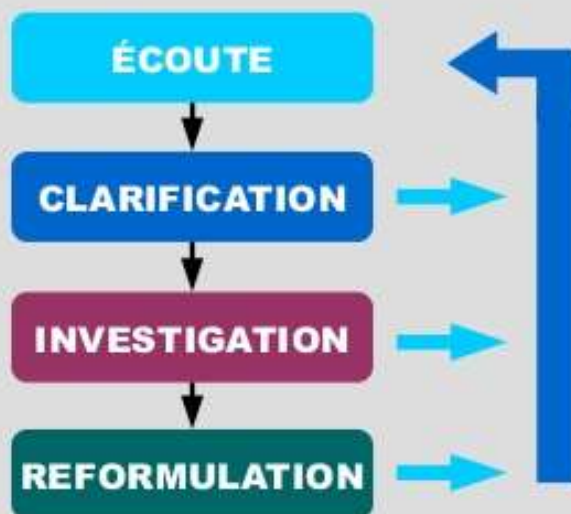
**L'écoute active (Rogers) est une activité d'écoute véritable centrée sur l'interlocuteur (tri sur l'autre), avec accueil du message et attention aux signaux non verbaux.**

Silence attentif  
Oui, je vois...

Que voulez-vous dire par... ?  
Que signifie pour vous ce terme ?

Que pensez-vous de cette situation ?  
Que ressentez-vous par rapport à... ?  
De combien de temps disposez-vous ?  
À votre avis, que faudrait-il faire pour..?

Si je comprends bien...



Source : HR4free, Écoute Active





# ÉCOUTE ACTIVE

« L'écoute active constitue l'une des bases essentielles de la communication » (Labruffe).

Or elle est parfois négligée. Elle permet pourtant de prendre en compte les attentes – besoins – contraintes de l'interlocuteur, et de répondre de façon adaptée à tout problème explicite ou implicite.

## LES CARTES MAÎTRESSES :

### Action auto-centrée :

- Connaître et inhiber ses propres biais, idées préconçues
- Dominer ses réactions négatives ou de rejet
- Savoir rester neutre et bienveillant
- Être capable d'empathie
- Veiller à garder une gestuelle sobre, contrôler son intonation et ses mimiques

### Écoute effective :

- Adopter une attitude physique de disponibilité
- Laisser parler autrui sans l'interrompre
- Respecter les silences et les temps de réflexion
- Percevoir et comprendre le langage corporel
- Regarder la personne dans les yeux sans gêner ou intimider

### Participation :

- donner des signes visuels et verbaux d'intérêt
- Poser des questions ouvertes (éviter oui-non)
- Reformuler et faire des synthèses
- Éviter les blocages par la relance de l'expression
- Garder le focus sur les solutions, plans d'action

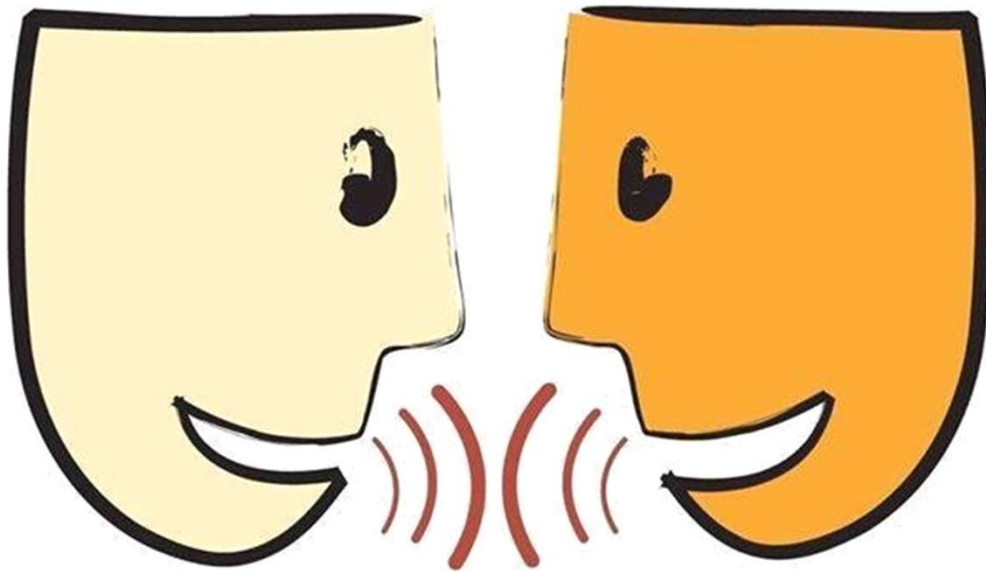




***écouter***  
 **$\neq$**   
***entendre***



La plupart des gens n'écoutent pas  
avec l'intention de comprendre



Ils écoutent avec l'intention de répondre

les règles de l'INTELLIGENCE COLLECTIVE



ÉCOUTER avec **ATTENTION**



PARLER avec **INTENTION**



ÊTRE **BIENVEILLANT**



SE FAIRE **CONFIANCE**



RESPECTER le **CADRE**



## LES SIX ATTITUDES DE PORTER

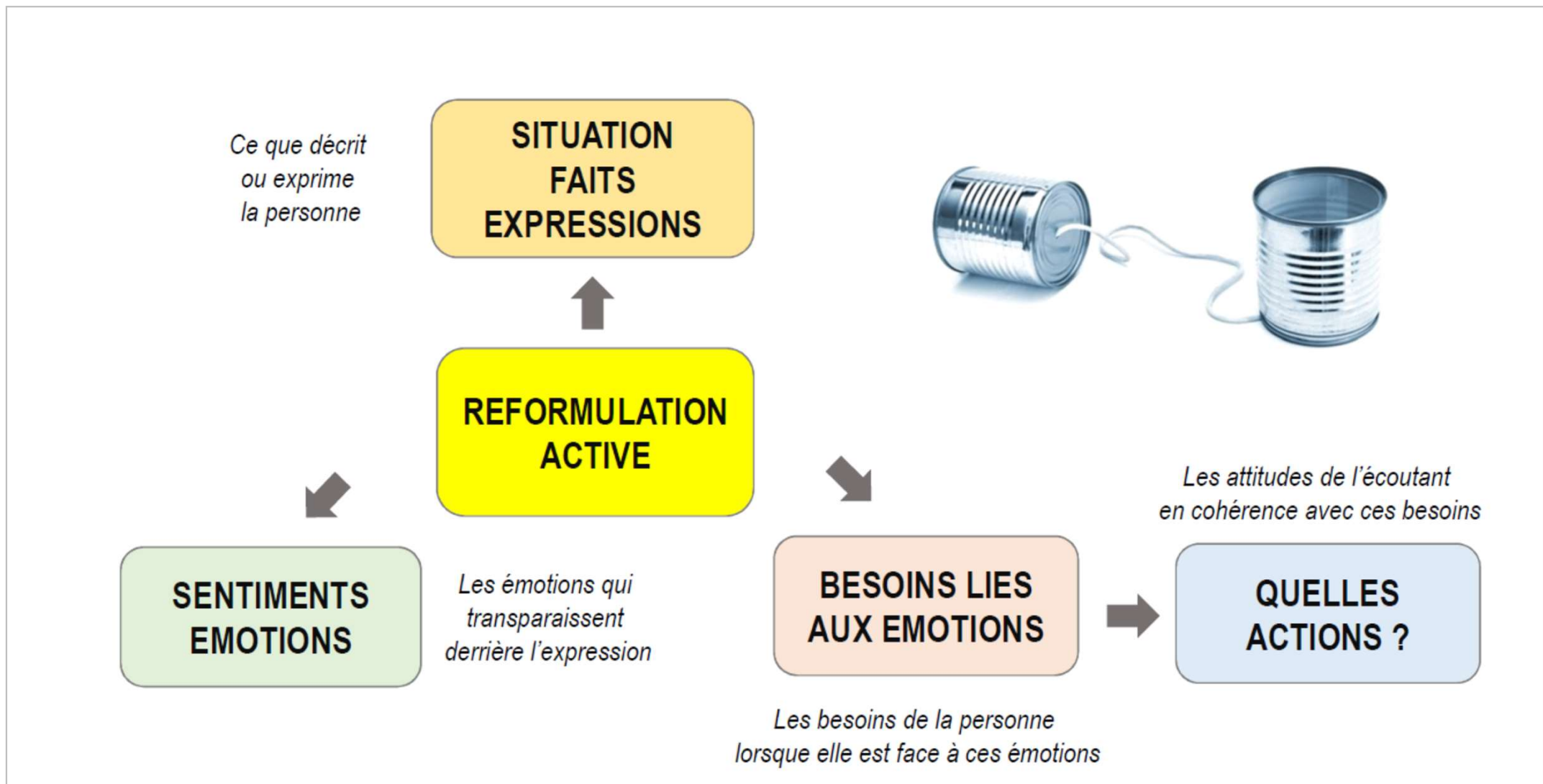
# LES 6 ATTITUDES DE PORTER

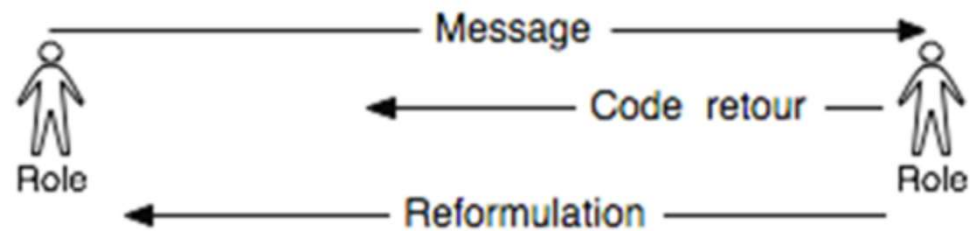
- TENDANCE A CONSEILLER (INJONCTION, SOLUTION)
- TENDANCE A EVALUER, JUGER (+/-)
- TENDANCE A CONSOLER (SOUTIEN)
- TENDANCE A INTERPRETER (JOUER AU PSY)
- TENDANCE A QUESTIONNER
- ECOUTE CENTREE SUR L'AUTRE (COMPRENSION, EMPATHIE)

| Attitudes de récepteur de messages | Définition                                    | Comportement du récepteur de message                      | Objectif du récepteur de message                    | Effet sur l'émetteur                            |
|------------------------------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Décision                           | Indiquer à l'autre ce qu'il doit faire        | Décide sans aller au fond du problème                     | Rechercher une solution immédiate                   | Dépendance                                      |
| Jugement                           | Donner un jugement de valeur                  | Approuve ou condamne selon ses propres valeurs            | Imposer son point de vue à l'autre                  | N'ose plus parler de peur d'un jugement négatif |
| Soutien                            | Rassurer                                      | Minimise le problème                                      | Se débarrasser du problème                          | Se sent incompris                               |
| Interprétation                     | Aller au-delà de ce qui est dit               | Transforme le problème avec des présupposés               | Montrer qu'il connaît mieux le problème que l'autre | Se sent manipulé                                |
| Questionnement                     | Chercher des compléments d'information        | Veut en savoir plus                                       | Mieux comprendre le problème                        | Une aide pour aller au fond d'un problème       |
| Reformulation                      | S'efforcer de se mettre à la place de l'autre | Écoute, reflète les paroles de l'autre en gardant le sens | Montrer qu'il a compris. Vérifier qu'il a compris   | Se sent rassuré                                 |



## La reformulation dans l'écoute





## IL EXISTE PLUSIEURS NATURES DE REFORMULATION

| NATURE DE LA REFORMULATION    | COMMENTAIRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REFORMULATION MIROIR / REFLET | <i>Reprendre les propos avec les mêmes mots ou des mots similaires</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| REFORMULATION RESUME          | <i>Faire une synthèse de ce qui nous apparaît comme l'idée principale<br/>Cette reformulation renvoie une image synthétique d'un propos parfois désordonné parce que spontané ; elle aide ainsi l'interlocuteur à retrouver la dynamique de sa propre attitude et à l'actualiser</i>                                                                                  |
| REFORMULATION CLARIFICATION   | <i>Faire préciser les propos. Pour tenter de mettre en lumière ce qui est confus, épars, inorganisé : on offre une traduction des différents éléments d'information, en vue d'une idée essentielle. Exemple : Le nœud du problème, dans tout ce que vous dites, c'est peut-être que vous n'êtes plus d'accord avec notre façon de travailler. Qu'en pensez-vous ?</i> |
| REFORMULATION INTERPRETATION  | <i>Dire ce qu'on pense avoir compris ou décodé</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

| NATURE DE LA REFORMULATION          | COMMENTAIRES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REFORMULATION ECHO                  | <p><i>S'appuie sur un mot fort (qui vous semble avoir une signification importante, à l'instant, pour votre interlocuteur ... et pas pour vous nécessairement)</i></p> <p><i>Pour connaître la signification donnée à ce qui paraît un « mot clé » : on le reprend.</i></p> <p><i>Exemple : « La psychologie, c'est dangereux. » C'est dangereux, dites-vous ?</i></p> |
| REFORMULATION INVERSEE              | <p><i>Pour relever l'implicite d'une formulation et provoquer un changement de point de vue : on réorganise les idées en renversant figure et fond.</i></p> <p><i>Exemple : Ce n'est pas possible de travailler comme ça selon vous, ils ne disent jamais rien. Dans l'équipe vous êtes le seul à donner vraiment de l'information, c'est ça ?</i></p>                 |
| REFORMULATION DEDUCTIVE / INDUCTIVE | <p><i>Pour vérifier une hypothèse, pour aider l'autre à expliquer sa position : on reprend l'idée émise et on énonce l'hypothèse. Exemple : Vous me dites que vous voulez gagner plus. Est-ce à dire que vous voulez plus de responsabilités ?</i></p>                                                                                                                 |
| REFORMULATION APPUI                 | <p><i>Pour vérifier une hypothèse, pour aider l'autre à expliquer sa position : on reprend l'idée émise et on énonce l'hypothèse.</i></p> <p><i>Exemple : Bon d'accord, vous manquez de moyens techniques.</i></p>                                                                                                                                                     |

| NATURE DE LA REFORMULATION  | COMMENTAIRES                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| REFORMULATION BIAISEE       | <i>Pour orienter la discussion en fonction d'un choix : on valorise l'un ou l'autre des éléments énoncés par l'autre.<br/>Exemple : Si quelqu'un mélange opinions et faits, on peut ne formuler que les faits</i>                                                      |
| REFORMULATION INTERROGATIVE | <i>Pour amener l'autre à trouver lui-même la solution à son problème : on lui retourne sa question ou on transforme son propos en question. Si j'ai bien compris la question est de savoir si vous décidez de ...</i>                                                  |
| REFORMULATION ACTIVE        | <i>Renvoyer l'émotion perçue dans les propos exprimés (pour la vérifier et pour la reconnaître)<br/>Puis associer cette émotion vécue à un besoin de la personne pour en déduire ce que l'écouter peut faire en réponse à ce besoin</i>                                |
| REFORMULATION ELUCIDATION   | <i>Renvoie à votre interlocuteur une vue de son problème différente de ce qu'il a dit explicitement mais que vous sentez sous-jacente chez lui. Elle le pousse à porter un nouveau regard sur son discours et ainsi à aller plus loin dans sa propre compréhension</i> |

« émotions primaires »  
6 pictogrammes



BIEN REFORMULER C'EST SAVOIR IDENTIFIER LES EMOTIONS

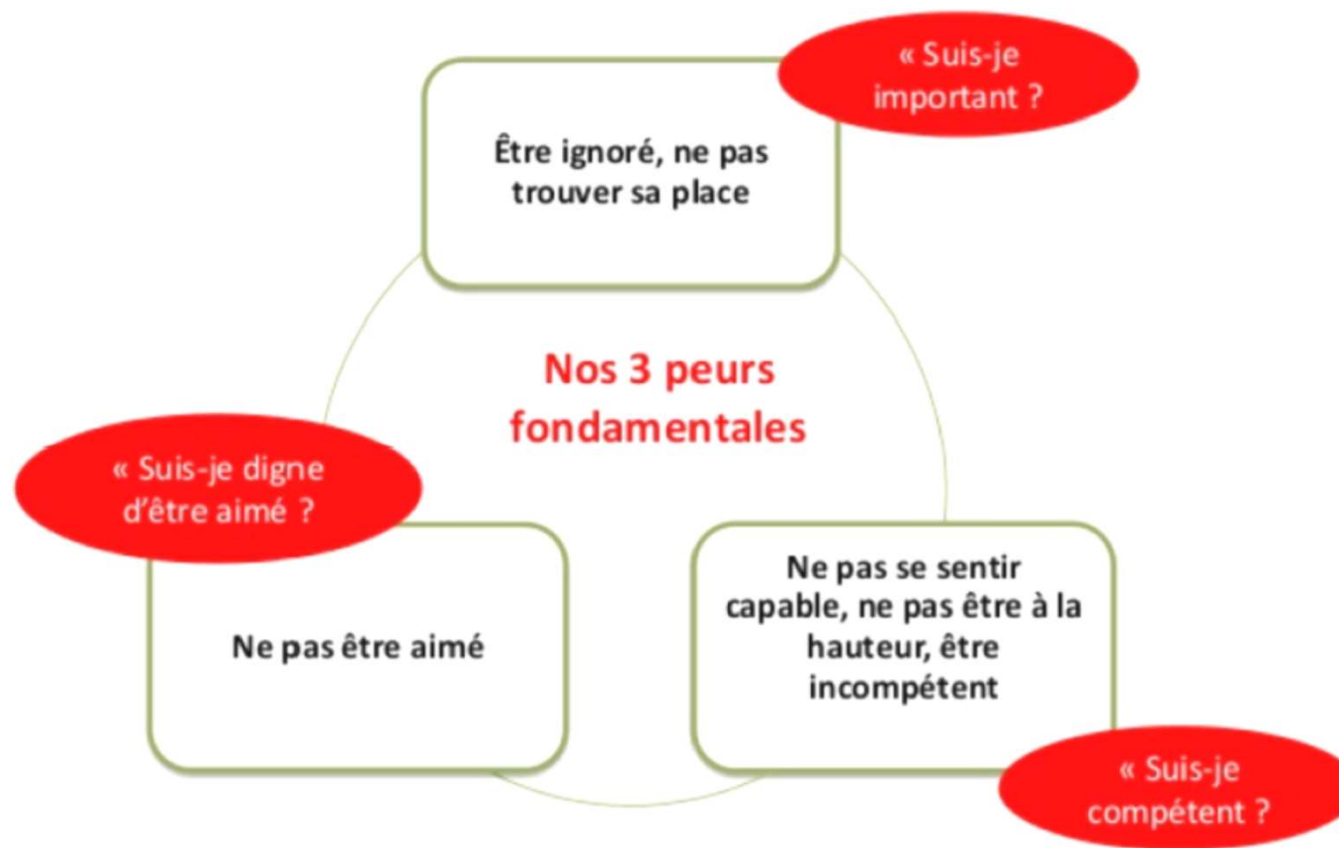
# Il existe 6 émotions PRIMAIRES aussi appelées UNIVERSELLES

- La joie
- La surprise
- La tristesse
- Le dégoût
- La peur
- La colère



Les émotions sociales sont déclenchées par des situations vécues lors des interactions entre des personnes (présentes ou pas, vivantes ou décédées). Les principales émotions sociales sont :

- **L'envie** (*la convoitise, le désir*)
- **L'orgueil** (*l'arrogance*)
- **La culpabilité** (*se sentir fautif, coupable, responsable*)
- **La jalousie**
- **Le mépris** (*le dédain, le snobisme*)
- **L'embarras** (*la confusion, la gêne*)
- **La honte** (*le déshonneur, l'humiliation*)
- **L'admiration** (*l'estime, l'adoration*)
- **La compassion** (*la bienveillance, l'indulgence*)



Tiré de « L'élément Humain » de Willy SCHUTZ – Docteur en Psychologie



**EXERCICES RAPIDES**

**Quelques  
exercices !**

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

Mon mari est décédé il y a 6 mois et ma fille habite à l'autre bout de la France. Voilà à quoi ça sert d'avoir des enfants ! Ils vous lâchent et on ne les voit que 2 fois par an !

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**SOLITUDE  
COLERE**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN DE PRESENCE  
BESOIN D'AFFECTION  
BESOIN DE RECONNAISSANCE**

## **REFORMULATION**

**Vous vous sentez bien seule et vous aimeriez que votre fille vienne vous voir plus souvent. Vous n'avez plus qu'elle et elle vous doit bien cela !**

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

Mon mari boit depuis longtemps. Je subis ses colères et il devient de plus en plus violent. Je n'en peux plus ! Je voudrais partir mais je n'en ai pas la force !

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**EPUISEMENT  
PEUR  
DETRESSE**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN D'EMPATHIE  
BESOIN DE SOUTIEN et D'APPUI**

## **REFORMULATION**

**Vous semblez épuisée de vivre cette situation et vous aimeriez sans doute être soutenue et assistée pour y faire face dans l'attente d'y mettre fin !**

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

Ma femme est en maison médicalisée. Elle a la maladie d'Alzheimer et je vais la voir tous les jours, je m'occupe de son linge. Elle ne me reconnaît presque plus. Les médecins ne sont pas du tout à la hauteur. Ils la négligent totalement ... c'est honteux vous savez !

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**EPUISEMENT, INJUSTICE  
COLERE, DESESPoir**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN D'EMPATHIE  
BESOIN DE SOUTIEN  
BESOIN D'ETRE RASSURE**

## **REFORMULATION**

J'ai l'impression que vous êtes vraiment à bout en tant qu'aidant dans cette situation. L'état de votre femme vous inquiète terriblement et vous avez grand besoin d'être rassuré sur la nature des soins qu'elle reçoit ...

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

Il y a maintenant 10 ans que j'habite cette ville mais je ne connais presque personne. Au bureau il me semble que je ne peux pas me faire d'amis car au travail j'ai l'impression qu'on ne peut faire confiance à personne !

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**SOLITUDE  
DECEPTION  
MEFIANCE, PEUR**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN DE CONTACTS AMICAUX  
BESOIN D'ETRE RASSURE**

## **REFORMULATION**

**Vous vous sentez très seul et souhaiteriez pouvoir faire confiance aux personnes avec lesquelles vous travaillez pour créer des liens amicaux**

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

J'ai bientôt 80 ans, je suis souvent fatiguée. Les visites que je reçois me font toujours du bien, mais elles se font trop rares. Et mon neveu qui venait me voir souvent a déménagé loin d'ici. Il ne viendra plus autant qu'avant. Je me sens bien seul

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**SOLITUDE  
TRISTESSE  
DEPRIME**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN DE CONTACTS  
BESOIN DE PRESENCE**

## **REFORMULATION**

**Vous vous sentez bien seule et très triste du départ de votre neveu. Vous auriez besoin de recevoir plus de visites maintenant qu'il est parti**

## **CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

Je suis en plein divorce. Pour le moment c'est ma femme qui a la garde des enfants. Je ne peux les voir que le week-end mais je n'aurais jamais imaginé que les voir une fois par semaine serait si dur ! C'est si dur !

## **QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**ABATTEMENT**  
**TRISTESSE**  
**FRUSTRATION → COLERE ?**

## **QUELS SONT LES BESOINS ?**

**BESOIN DE COMPASSION**  
**BESOIN D'ECOUTE**  
**BESOIN DE RECONNAISSANCE**

## **REFORMULATION**

**Vos enfants vous manquent beaucoup et vous aspirez à trouver un rythme de visites qui soit plus nourrissant pour vous comme pour eux**



IMAGINEZ UNE SITUATION QUE VOUS ALLEZ EXPRIMER A VOTRE BINOME

PUIS LAISSEZ LE IDENTIFIER LES EMOTIONS EXPRIMEES, LES BESOINS  
IMPLICITES OU EXPLICITES ET ENFIN ECRIRE UNE REFORMULATION

**CE QUI EST VOUS EST EXPRIME**

**QUELS SENTIMENTS / RESSENTIS ?**

**QUELS SONT LES BESOINS ?**

**REFORMULATION**

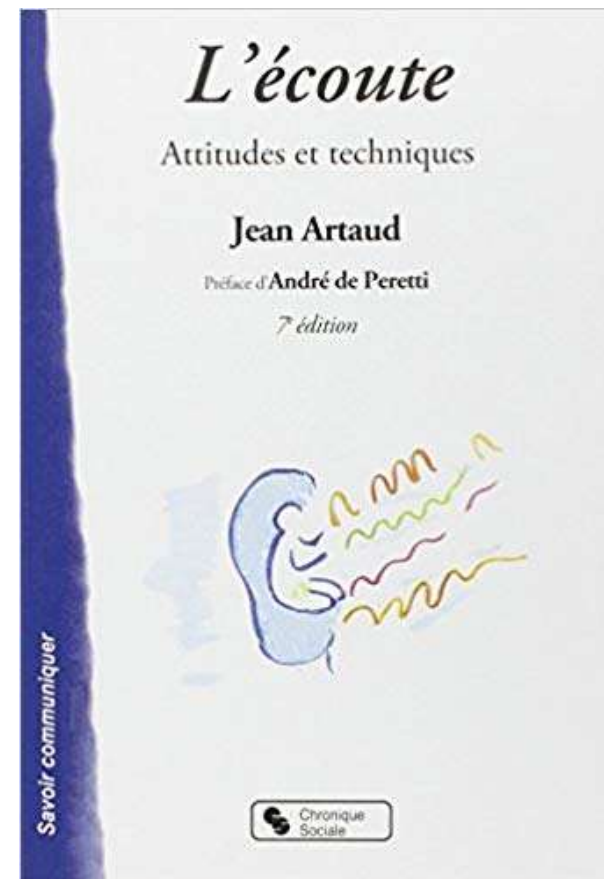
## DU PROBLÈME APPARENT AU VRAI PROBLÈME...



Pratiquer l'écoute active permet souvent à votre interlocuteur, de dérouler la « pelote de laine » de ses sentiments et de ses besoins afin d'y voir plus clair en lui ... ce qui par la même occasion vous permet de savoir comment agir vis-à-vis de lui !

The background of the slide is a light gray gradient. It is decorated with several realistic water droplets of various sizes, some with highlights and shadows, giving them a 3D appearance. The droplets are scattered across the slide, with a cluster in the top left, a few in the top right, and a larger group in the bottom right.

**Merci de  
votre attention**



Voici trois références d'ouvrages qui vous permettront d'aller plus loin sur le sujet