Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociologiques

Formation Personnes de Confiance

Conduite d'entretien

Cadre et habiletés relationnelles

Marc DREZE
2025

Formation Consultance Accompagnement

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**

+ de 40 intervenants
Français – Néerlandais - Anglais

Formation Consultance Accompagnement

Secteurs :
- Associatif
- Public
- Privé

Formation
- **inter-entreprises**
- **intra-entreprise**

- Management & leadership
- Gestion des ressources humaines
- Communication interpersonnelle
- Gestion du changement
- Gestion des risques psychosociaux

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 :

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

4

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.

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

Ethique

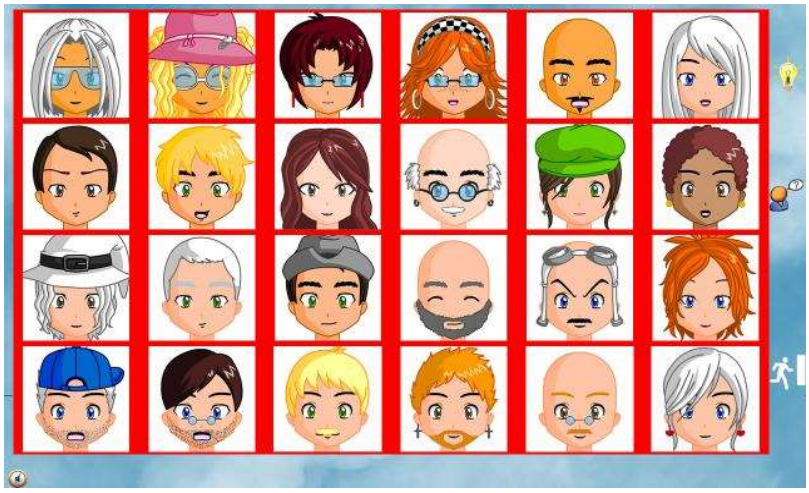
- Une éthique fondée sur le <u>respect</u> et le <u>développement</u> des *organisations et des personnes*.

6

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

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

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

9

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

10

10

Objectifs du module

- Connaître les composantes du cadre d'un entretien
- Expérimenter les qualités relationnelles qui conditionnent l'écoute active

Formation Consultance Accompagnement

11

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

Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

12

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

Contenus 1/2

- Le cadre de l'entretien mené par la personne de confiance
- Les bases de la communication inter-personnelle

Formation Consultance Accompagnement

13

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

14

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

15

Avenue Louis Gribaumont 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

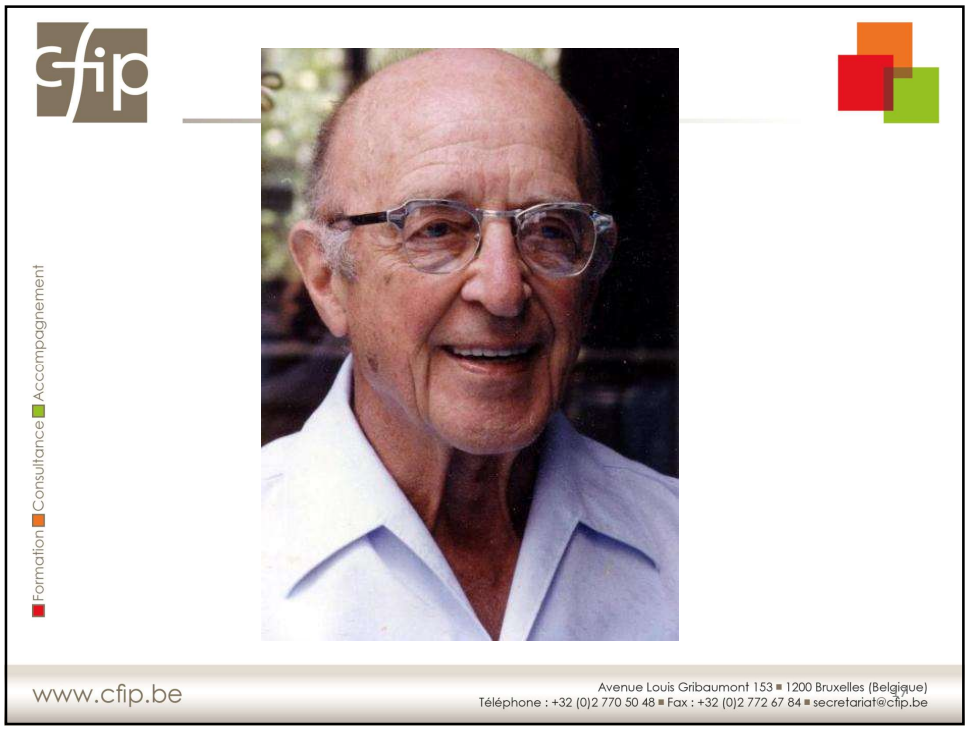
- Horaires
- Confidentialité
- « Feed-back » bienveillant

Formation Consultance Accompagnement

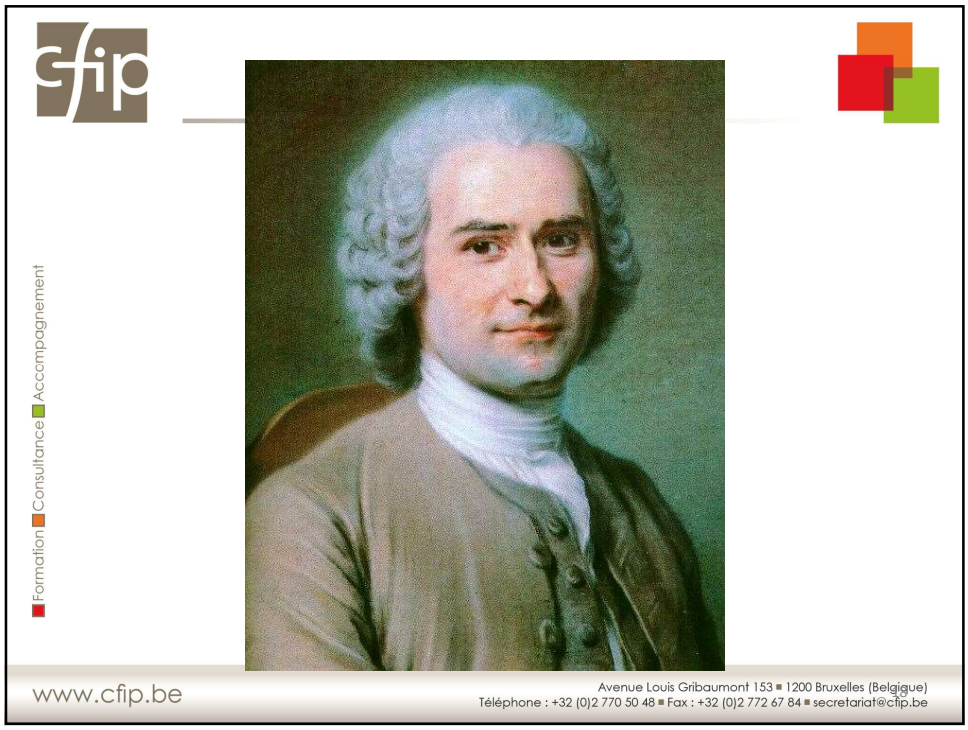
16

Avenue Louis Gribaumont 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

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

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

Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

20

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

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

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

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

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

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

25

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

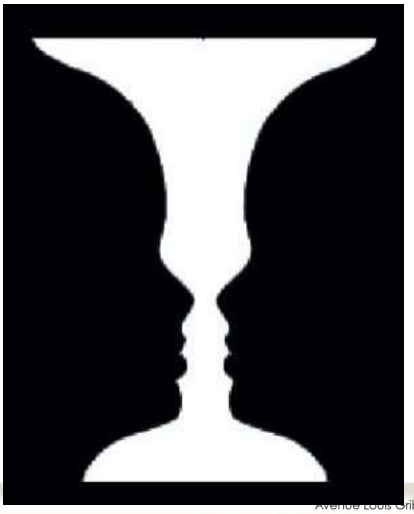
Cadre de référence

Formation Consultance Accompagnement

www.cfip.be
53 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
'2 67 84 ■ secretariat@cfip.be

26

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

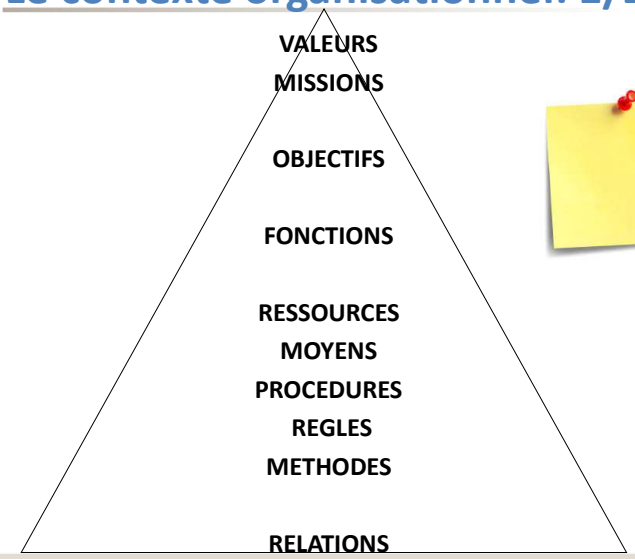
Cadre de référence

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

Le contexte organisationnel: 1/2



Formation Consultance Accompagnement

29

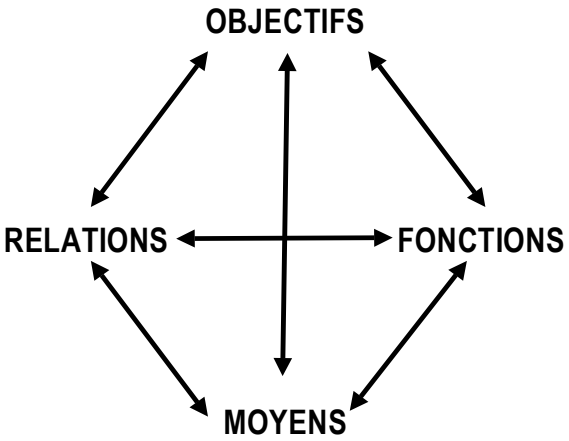
www.cfip.be

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

Le contexte organisationnel: 2/2

Le contexte organisationnel: vision interactive



Formation Consultance Accompagnement

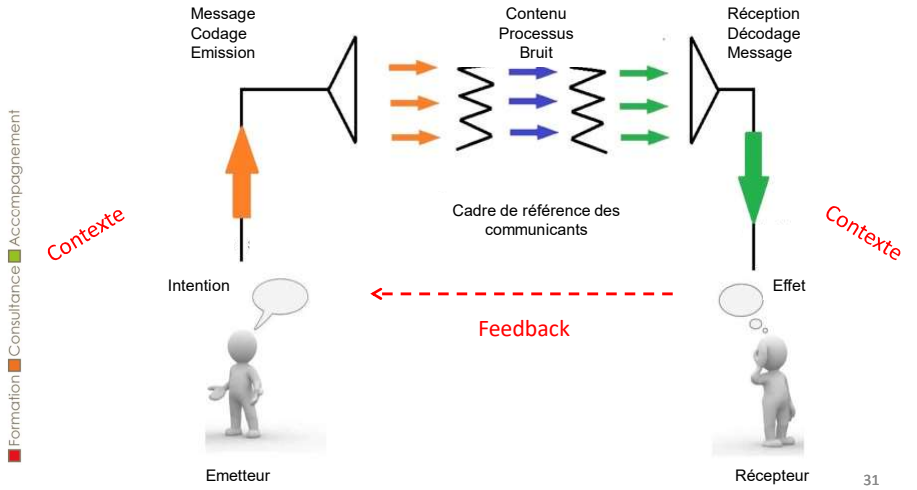
30

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

Les mécanismes fondamentaux de la communication



Formation Consultance Accompagnement

31

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

31

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

32

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

Contenu et processus

- Impact sur la communication

  Le processus a une influence plus significative que le contenu

Formation Consultance Accompagnement

33

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

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

35

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

Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

36

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

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'interlouteur, de faire écho, de montrer qu'on le comprend
- Comprendre n'est pas approuver

Formation Consultance Accompagnement

37

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

38

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

39

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

40

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

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

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

43

Formation Consultance Accompagnement

43

Notes personnelles

44

Formation Consultance Accompagnement

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

45

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

46

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

«Regard positif inconditionnel»
(Carl C. ROGERS)

- Le respect inconditionnel
- Le respect conditionnel

Formation Consultance Accompagnement

47

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

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

49

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

50

50

Les limites: niveaux à considérer

- La loi
- Les règlements
- Les conventions
- Les usages
- Les limites personnelles

Formation Consultance Accompagnement

51

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

Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

52

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

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

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

55

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

56

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

57

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

58

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

59

Avenue Louis Gribaumont 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

60

Avenue Louis Gribaumont 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

61

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 evidence des contradictions ou des incohérences
- L’immédiateté: explicitation de “l’ici et maintenant” de la relation

Formation Consultance Accompagnement

62

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

63

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

64

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

65

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

66

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

67

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

Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

68

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

Les attitudes de Porter

Compréhension

Interprétation

Approfondissement

Encouragement

Jugement

Solution

Formation Consultance Accompagnement

69

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

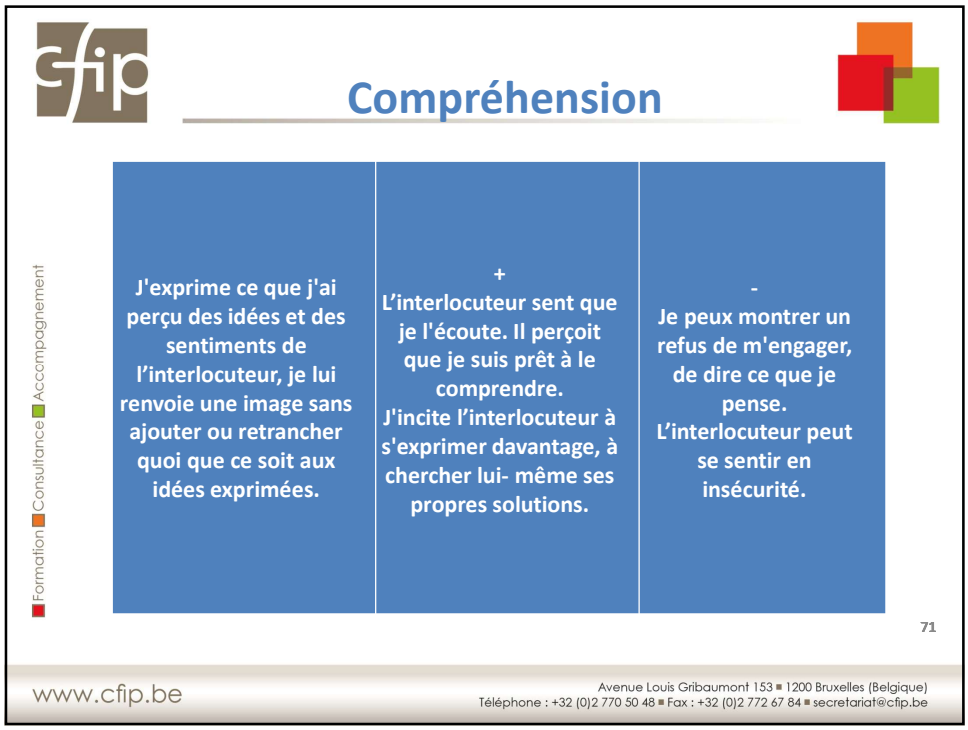
Notes personnelles

Formation Consultance Accompagnement

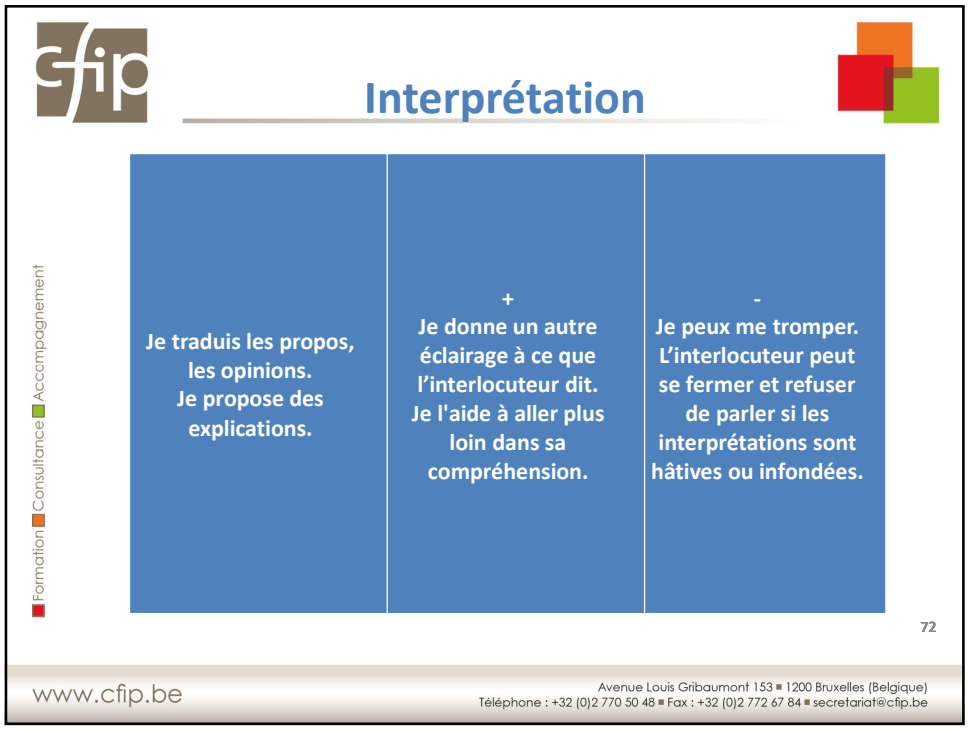
70

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

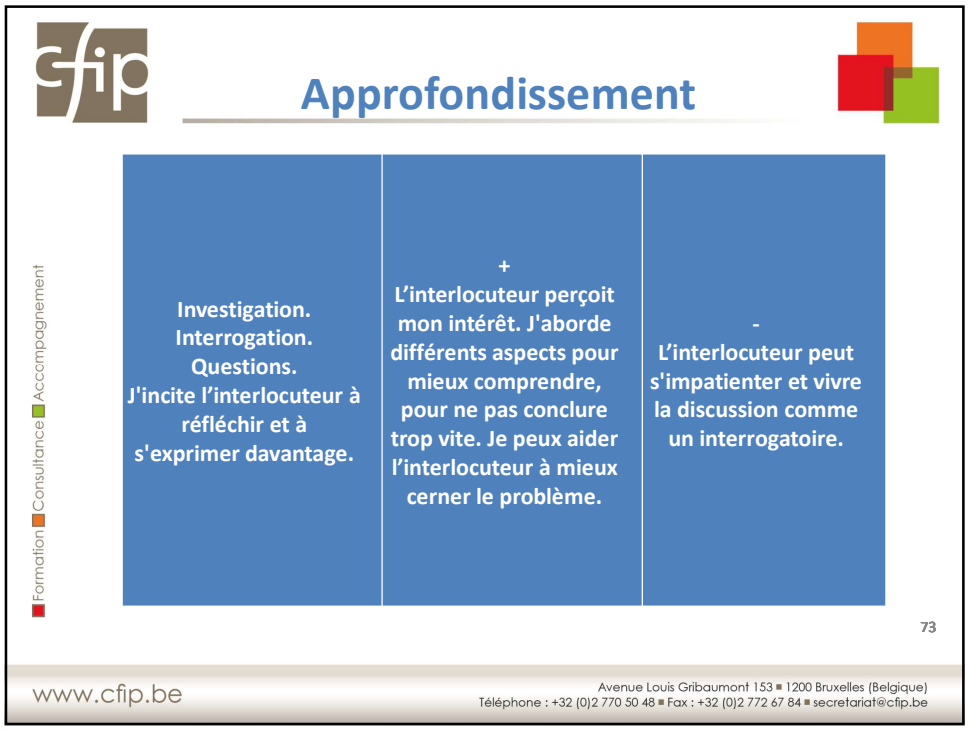
70


Compréhension
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.
+
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.
-
Je peux montrer un refus de m'engager, de dire ce que je pense.
L'interlocuteur peut se sentir en insécurité.
Formation Consultance Accompagnement
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

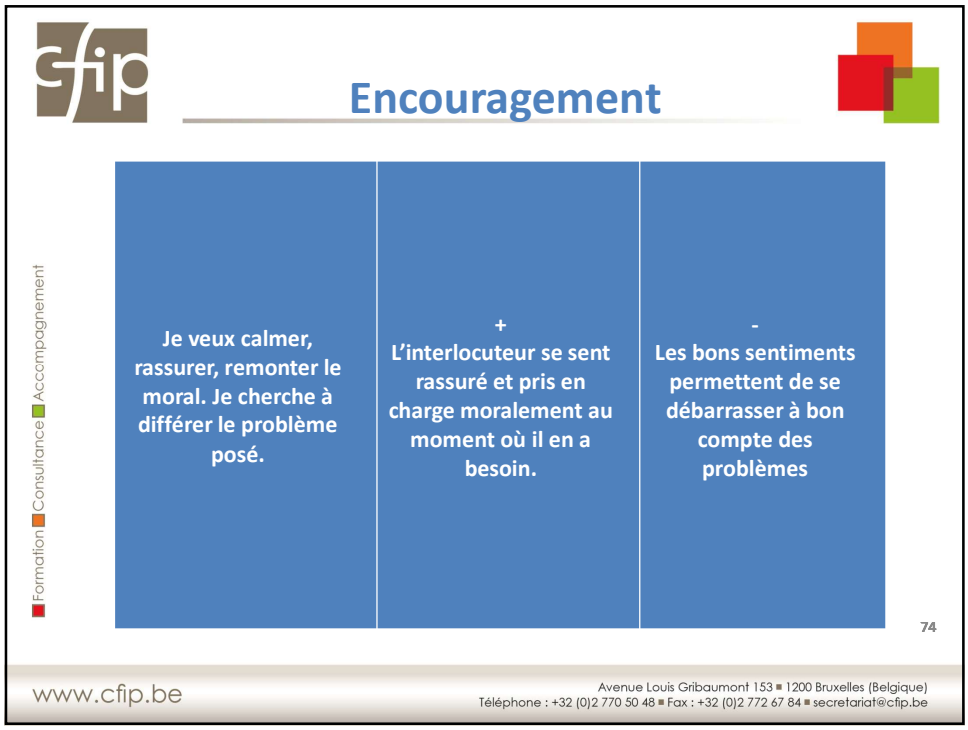
71


Interprétation
Je traduis les propos, les opinions.
Je propose des explications.
+
Je donne un autre éclairage à ce que l'interlocuteur dit.
Je l'aide à aller plus loin dans sa compréhension.
-
Je peux me tromper.
L'interlocuteur peut se fermer et refuser de parler si les interprétations sont hâtives ou infondées.
Formation Consultance Accompagnement
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

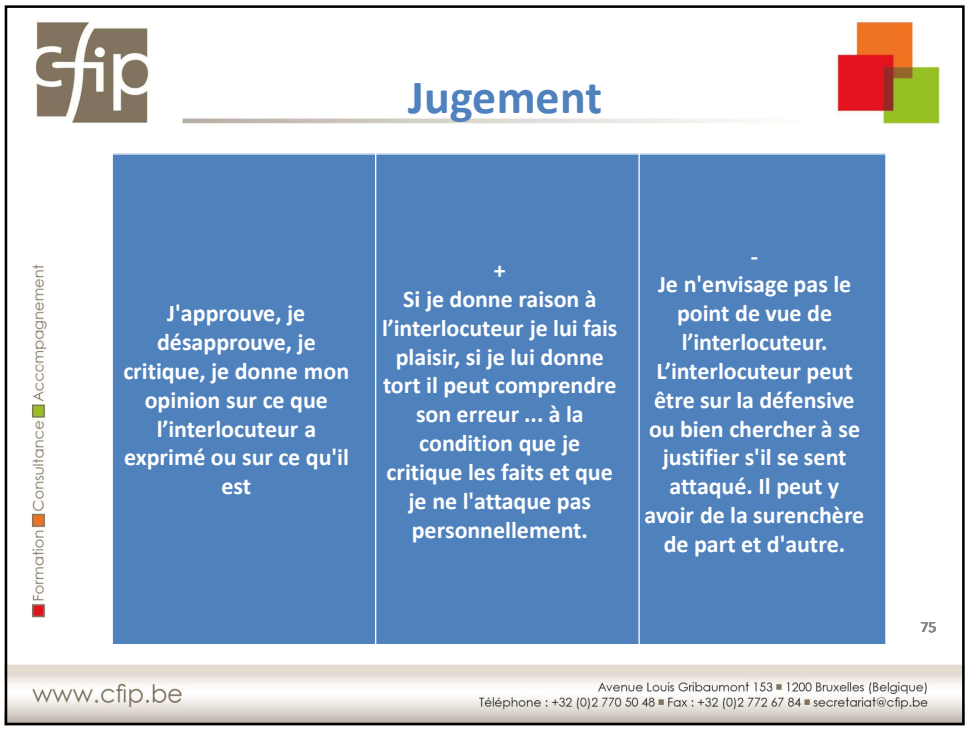
72


Approfondissement
Investigation. Interrogation. Questions. J'incite l'interlocuteur à réfléchir et à s'exprimer davantage.
+
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.
-
L'interlocuteur peut s'impatienter et vivre la discussion comme un interrogatoire.
Formation Consultance Accompagnement
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

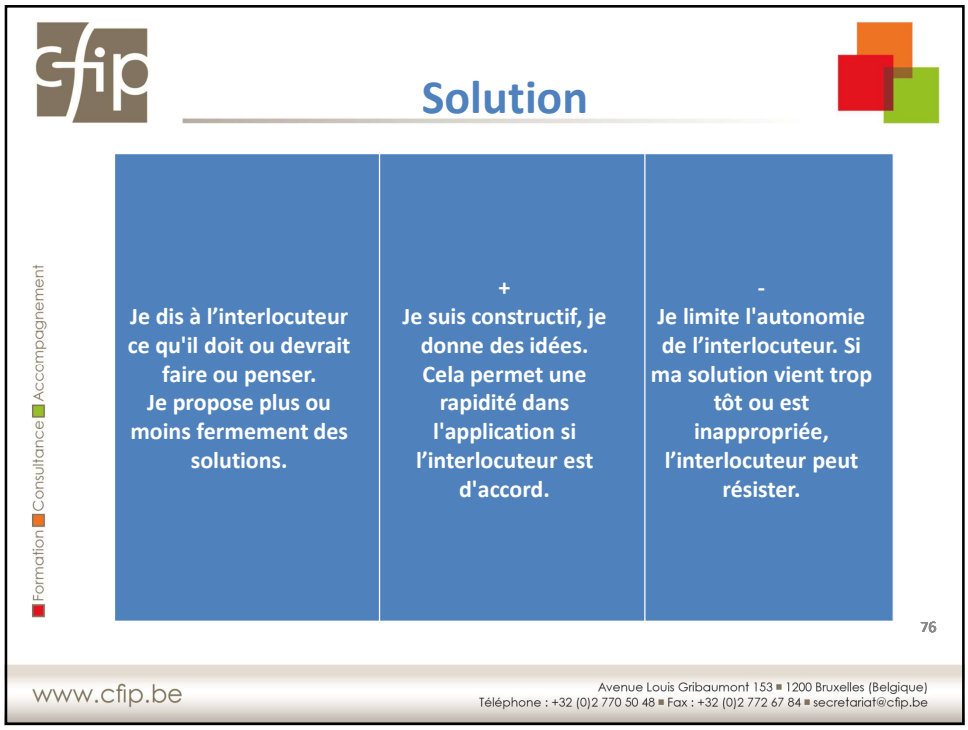
73


Encouragement
Je veux calmer, rassurer, remonter le moral. Je cherche à différer le problème posé.
+
L'interlocuteur se sent rassuré et pris en charge moralement au moment où il en a besoin.
-
Les bons sentiments permettent de se débarrasser à bon compte des problèmes
Formation Consultance Accompagnement
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


Jugement
J'approuve, je désapprouve, je critique, je donne mon opinion sur ce que l'interlocuteur a exprimé ou sur ce qu'il est
+
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.
-
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.
Formation Consultance Accompagnement
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

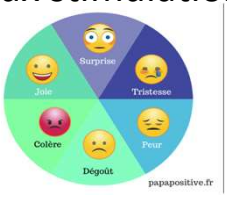

Solution
Je dis à l'interlocuteur ce qu'il doit ou devrait faire ou penser.
Je propose plus ou moins fermement des solutions.
+
Je suis constructif, je donne des idées.
Cela permet une rapidité dans l'application si l'interlocuteur est d'accord.
-
Je limite l'autonomie de l'interlocuteur. Si ma solution vient trop tôt ou est inappropriée, l'interlocuteur peut résister.
Formation Consultance Accompagnement
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



Formation Consultance Accompagnement

77

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

Formation Consultance Accompagnement

78

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

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

Formation Consultance Accompagnement

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

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

Un petit clin d'oeil de Socrate

L'histoire des trois tamis

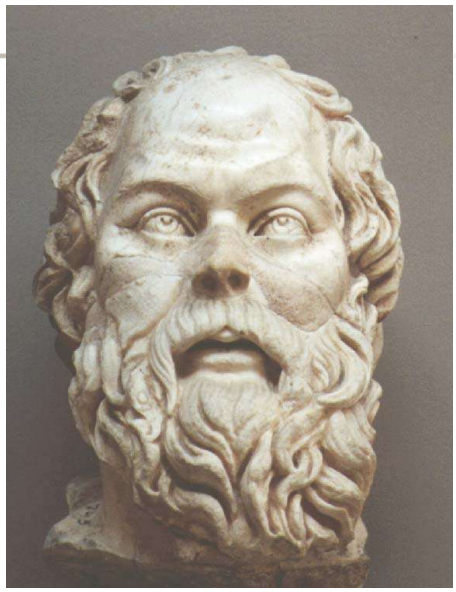
- Est-ce vrai ?
- Est-ce bon ?
- Est-ce utile ?

Formation Consultance Accompagnement

81

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



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

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

83

Merci de votre participation !

Pour nous trouver…

www.cfip.be

Formation Consultance Accompagnement

84

84