



Centre pour la Formation et l'Intervention Psychosociales



Formation Personnes de Confiance

Conduite d'entretien Cadre et habiletés relationnelles

Marc DREZE
2026

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

1

www.cfip.be

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

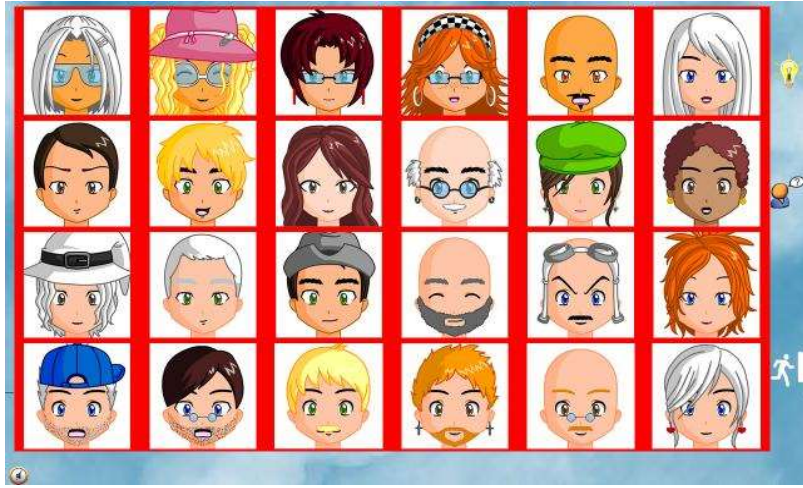
2



Faisons connaissance



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement








www.cfip.be

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

3



Notes personnelles



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



www.cfip.be

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

4



Paradoxe contemporain



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

5

www.cfip.be

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

5



Philosophie de notre module



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Au-delà des compétences techniques qui sont l'apanage des personnes de confiance, la qualité de la relation influence significativement l'efficacité des entretiens

6

www.cfip.be

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

6



Objectifs du module



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



www.cfip.be

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

■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

7



Notes personnelles





www.cfip.be

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

■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

8




Contenus 1/2

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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

9

www.cfip.be

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

9




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

10

www.cfip.be

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

10



Méthodologie



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Interactivité et Expressivité « canalisée »
- Expérience: Expérimentations
Ici et maintenant
Réalité
- Théorie: exposés interactifs illustrés
- Réflexivité
- Pragmatisme
- Appropriation

11

www.cfip.be

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

11



Usages et règles



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Horaires
- Confidentialité
- « Feed-back » bienveillant

12

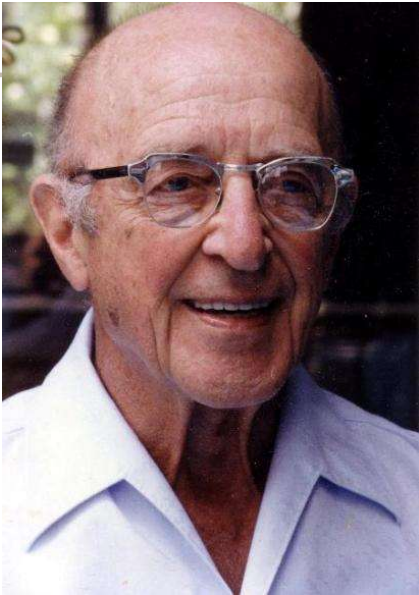
www.cfip.be

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

12

cfip

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



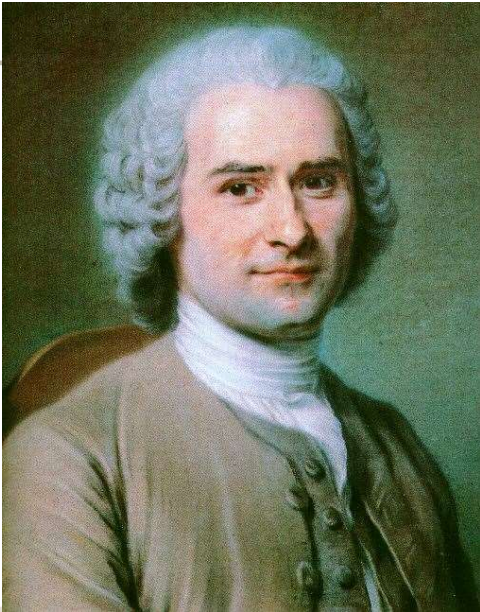
www.cfip.be

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

13

cfip

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

14

Brainstorming

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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 ?

15

www.cfip.be

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

15

Notes personnelles

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

16

www.cfip.be

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

16



Cadre d'un entretien: les phases



- Accueil: écoute centrée-sur-la-personne
- Identification du problème: explicitation
- Analyse de la plainte, de la demande, en relation avec les besoins de la personne, objectif(s) poursuivi(s)

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

17

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



Cadre d'un entretien: les phases



- Explicitation du cadre: missions de la PC
 - écouter, informer, aider, intervenir, orienter.
 - règles et procédures
 - étendue et limites des compétences
 - droits et devoirs
 - aspects déontologiques: confidentialité, modalités concernant la transmission d'informations à des tiers

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

18

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



Cadre d'un entretien: les phases



- Identification des solutions spécifiques: entretiens, conciliation, orientation, ...
- Clôture: vécu, engagements respectifs, « contrat », next step

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

19

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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

www.cfip.be

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

20



Conduite d'entretien et bases de la communication



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

21

www.cfip.be

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

21



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

22

www.cfip.be

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

22

cfip **Cadre de référence**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

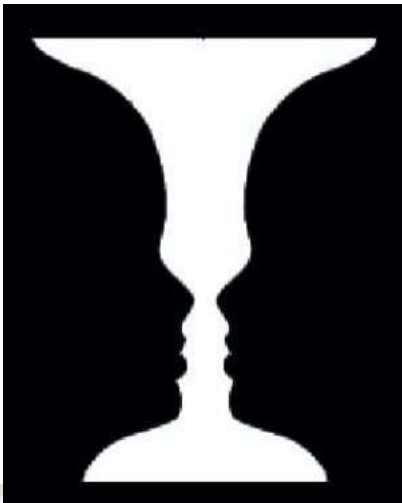


www.cfip.be 53 ■ 1200 Bruxelles (Belgique)
T2 67 84 ■ secretariat@cfip.be

23

cfip **Cadre de référence**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



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

24

cfip

Cadre de référence

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

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

25

cfip

Notes personnelles

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

26

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

26

cfip **Le contexte organisationnel: 1/2**

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

VALEURS
MISSIONS
OBJECTIFS
FONCTIONS
RESSOURCES
MOYENS
PROCEDURES
REGLES
METHODES
RELATIONS

www.cfip.be

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

27

27

cfip **Le contexte organisationnel: 2/2**

Le contexte organisationnel: vision interactive

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

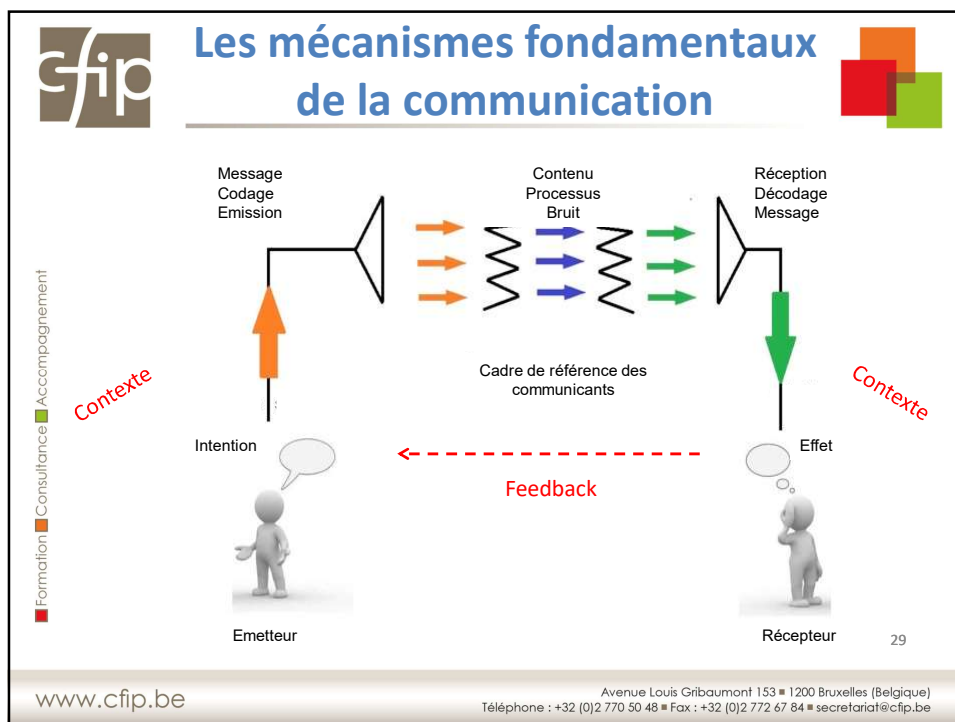
OBJECTIFS
RELATIONS
FONCTIONS
MOYENS

www.cfip.be

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

28

28



29

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

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



Contenu et processus



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

• Impact sur la communication

Le processus a une influence plus significative que le contenu

31

www.cfip.be

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

31



Notes personnelles



■ Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



32

www.cfip.be

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

32



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

33

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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

www.cfip.be

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

34



L'empathie: une double habileté



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 1. Capacité de percevoir, capter, saisir le monde du demandeur tel qu'il l'éprouve
- 2. Capacité de restituer cette perception à l'interlocuteur, de faire écho, de montrer qu'on le comprend
- Comprendre n'est pas approuver

35

www.cfip.be

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

35



Caractéristiques de l'empathie



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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)

36

www.cfip.be

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

36



Caractéristiques de l'empathie



- Trois niveaux de compréhension:
 - * Empathie additive
 - * Empathie interchangeable (minimum requis)
 - * Compréhension soustractive

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

37

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

37



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



38

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

38



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

39

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

39



Cibles de l'écoute 2/2



- Le désir: demande, attentes, projet ...
- La relation entre les interlocuteurs

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

40

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

40



Distinctions indispensables



- Les faits
- Les opinions
- Les sentiments

Ces distinctions concernent autant les propos du demandeur que ceux de la personne de confiance

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

41

www.cfip.be

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

41



Notes personnelles





Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

42

www.cfip.be

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

42



Exercice



1. Planter le décor

2. Mise en situation

- * A est un·e demandeur·euse qui sollicite quelque chose que la personne de confiance (B) ne peut pas lui accorder
- * B facilite l'expression de A
- * C observe la façon dont B respecte A



Notes personnelles





Le respect



«Regard positif inconditionnel»
(Carl C. ROGERS)

- Le respect inconditionnel
- Le respect conditionnel

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

45

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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

www.cfip.be

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

46



Le respect inconditionnel



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

47

www.cfip.be

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

47



Le respect conditionnel



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

48

www.cfip.be

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

48



Les limites: niveaux à considérer



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

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

49

www.cfip.be

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

49



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

50

www.cfip.be

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



50



Exercice sur les attitudes



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Attitude indifférente
- Attitude “minimisatrice”
- Attitude invasive
- Attitude empathique, respectueuse, authentique

51

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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

www.cfip.be

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

52



L'authenticité: cohérence 1/2



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Etre soi-même, être naturel, être vrai
- Caractère humain et personnel de la relation
- Cohérence, consonance, congruence entre:
 - * Les comportements
 - * Les sentiments
 - * Les pensées

53

www.cfip.be

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

53



L'authenticité: cohérence 2/2



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- Crédibilité
- Assertivité: affirmation de soi

54

www.cfip.be

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

54



L'authenticité:

transparence et conscience de soi



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

55

www.cfip.be

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

55



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



56

www.cfip.be

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

56



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

57

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

57



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

58

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

58



Les attitudes activantes: questionnement et recadrage



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

www.cfip.be

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

59



Les attitudes activantes



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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: 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

61

www.cfip.be

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

61



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



62

www.cfip.be

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

62



La spécificité



Faciliter une expression

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- * précise plutôt que vague
- * particulière plutôt que générale
- * concrète plutôt qu'abstraite
- * personnelle plutôt qu'impersonnelle ou anonyme

www.cfip.be

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

63



Les conditions pour “confronter”



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

www.cfip.be

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

64



L'immédiateté



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

- 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

65

www.cfip.be

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

65



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



66

www.cfip.be

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

66

Les attitudes de Porter

Compréhension
Interprétation
Approfondissement
Encouragement
Jugement
Solution

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

67

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

67

Notes personnelles

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

68

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

68



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

69

www.cfip.be

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

69



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

70

www.cfip.be

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

70



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'impatier et vivre la discussion comme un interrogatoire.
---	---	---

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



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

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



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

73

www.cfip.be

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

73



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

74

www.cfip.be

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

74



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



75

www.cfip.be

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

75



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

76

www.cfip.be

Avenue Louis Gribau mont 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 3/3



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

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

77

www.cfip.be

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

77



Notes personnelles



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement



78

www.cfip.be

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

78



Un petit clin d'oeil de Socrate



L'histoire des trois tamis

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

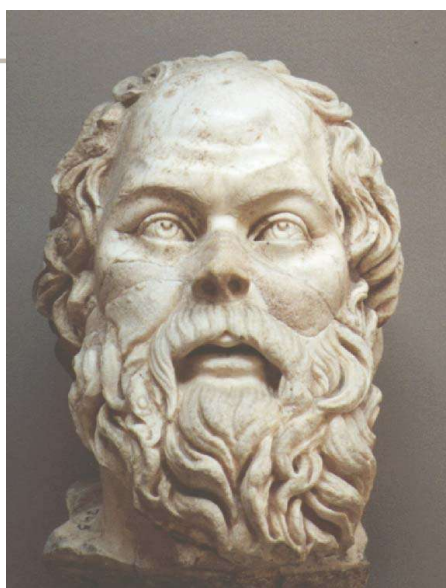
Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

79

www.cfip.be

97 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



Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

www.cfip.be

97 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




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

81

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

81




Merci de votre participation !

Pour nous trouver...

www.cfip.be

Formation ■ Consultance ■ Accompagnement

82

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

82