



« Nous ne pouvons inculquer directement à autrui un savoir ou une conduite ; nous pouvons tout au plus faciliter son apprentissage » (Carl Rogers)

Pourquoi tant de malentendus ? Quand on me parle, qu'est-ce que j'entends ?

## ECOUTER sans interprétation ni jugement

### INITIATION à l'écoute active

« Écouter l'autre, c'est comprendre ce qui n'est pas dit » (Alfred VANESSE)  
 « Bien écouter, c'est presque répondre » (Marivaux).  
 Tant de conversations avortent parce qu'on n'a pas pris le temps d'écouter jusqu'au bout.  
 A l'inverse, tant de bien-être quand j'ai le sentiment d'avoir été entendu et compris.

S'exercer à une écoute active et empathique : il s'agit de se centrer sur l'autre pour comprendre ce qu'il exprime, pour réagir de façon ajustée à son besoin, pour favoriser des relations sereines. Espérer aussi être écouté de cette façon !

#### OBJECTIFS

- Expérimenter **les écueils** de la communication : perceptions/interprétations/jugements
- Définir **l'écoute active** et s'y exercer
- S'exercer à **la reformulation**
- Définir la posture d'**empathie** et s'y exercer

#### DESTINATAIRES

- **toute personne** qui « écoute » en famille, au travail, en bénévolat...
- **personnels qui accueillent des publics** (entreprises, services publics, associations...)
- **personnels éducatifs, enseignants, soignants**
- personnes **en recherche d'emploi** (financement possible par Pôle Emploi)

#### PROGRAMME interactif, ajusté aux besoins de chaque groupe

A partir des expériences des participants, à l'école de Carl ROGERS :

#### DIAGNOSTIC

- Qui écoutez-vous ?
- Pourquoi écoutez-vous ?
- En quoi voulez-vous progresser ?

#### QUAND J'ECOUTE, QU'EST-CE QUE J'ENTENDS ?

- Nos perceptions ne sont pas celles de l'autre
- Nos interprétations ne sont pas celles de l'autre
- Les nécessaires reformulations pour vérifier la compréhension

#### L'ECOUTE CENTREE SUR LA PERSONNE

- Passer du « centré sur soi » au « centré sur l'autre »
- Développer une posture d'empathie : avec l'autre / à ma place
- Lâcher les conseils et les solutions trop rapides
- Ecouter quoi : les faits – les ressentis – les besoins
- Seulement ensuite chercher ensemble les solutions

#### ORGANISATION

↪ **LIEU** à définir avec vous

↪ **DURÉE**

2 jours consécutifs  
 et si possible un 3<sup>ème</sup> jour  
 après 1 mois  
 14h ou 21 h de formation

↪ **TARIF**

à négocier

↪ **CONTACT Pôle REUNION**

Marc THOMAS

Dirigeant de  
**Compétences relationnelles**  
[mthomas@competences-relationnelles.com](mailto:mthomas@competences-relationnelles.com)  
[relationnelles.com](http://relationnelles.com)  
 Tél. 06 93 41 96 62

↪ **CONTACT METRO-Pôle**

Delphine PIERREJEAN  
 Responsable Métropole de  
**Compétences relationnelles**  
[dpierrejean@competences-relationnelles.com](mailto:dpierrejean@competences-relationnelles.com)  
[relationnelles.com](http://relationnelles.com)  
 Tél. 07 70 77 82 20

**Compétences relationnelles** est un organisme de formation professionnelle enregistré sous le n° 98 97 04280 97  
 Les formations peuvent donc être financées sur les fonds de la Formation Professionnelle Continue des entreprises.