

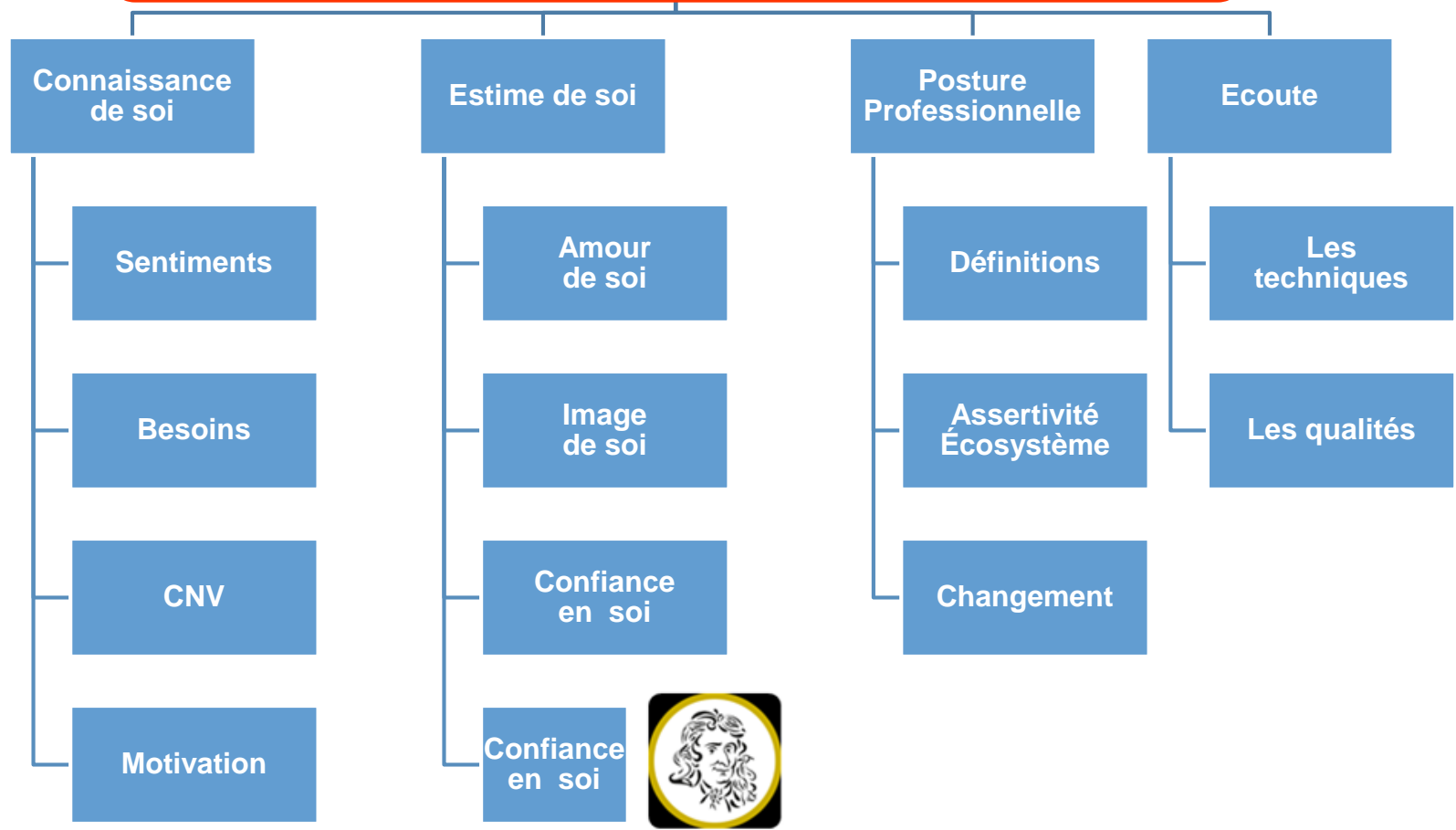
# COMPÉTENCES RELATIONNELLES

## Module 2



# PLAN

## Compétences relationnelles



# Les Sentiments

## DÉFINITIONS

### Émotion

du latin « *ex* » = exit, dehors

du latin « *movere* » = bouger, se mouvoir

⇒ Bouger vers le dehors, sortir de soi

- Définition Larousse : Trouble subit, agitation passagère causés par un *sentiment* vif de peur, de surprise, de joie ...

### Sentiment

- du verbe « (se) sentir » ou « (res)sentir »
- Larousse : Etat affectif complexe et durable lié à certaines émotions ou représentations.

### Relation entre Emotion et Sentiment

- Sentiment = émotion x durée : c'est une émotion qui dure
  - Une colère durable est une haine
  - Une joie durable est un bonheur

# Les Sentiments

Pour bien accueillir, accompagner un patient, il est préférable de bien se connaître soi-même :

- Pour ne pas faire de transfert vers le patient
- Pour ne fusionner avec les émotions du patient
- Pour ne pas rejeter les émotions du patient
- Pour garder une distance professionnelle indispensable

Bien savoir exprimer ses propres émotions, c'est mieux de savoir les gérer et de permettre au patient :

- De laisser venir ses émotions à lui
- De l'aider à l'expression de ses émotions
- De les accueillir et de créer le nécessaire climat de confiance

# Les Sentiments

- Quatre familles principales de sentiments

JOIE

PEUR

TRISTESSE

COLERE

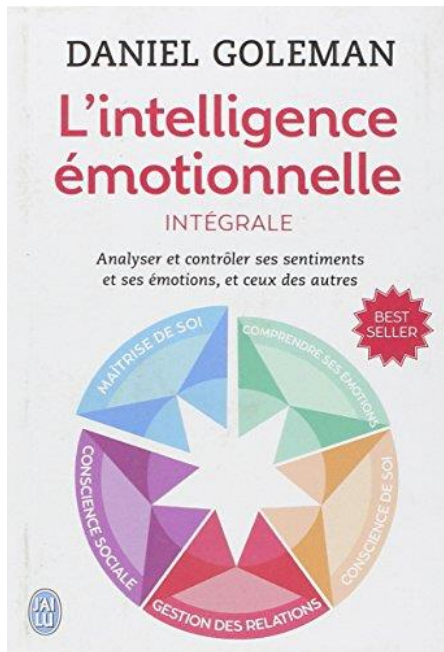


- Un sentiment n'est ni bon ni mauvais
- Il jaillit spontanément de nous, hors de notre volonté
- Il n'a pas de valeur morale
- L'autre n'en est pas responsable, même s'il en est à l'origine
- Il naît de l'insatisfaction d'un de nos besoins
- C'est le comportement qui suit que nous pouvons modifier

# Les sentiments

## Sentiments

Daniel Goldman livre « L'intelligence émotionnelle »  
Le langage du cerveau



## Les Sentiments

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_DakEvdZWLk](https://www.youtube.com/watch?v=_DakEvdZWLk) 3mn42

# La colère



Colère <https://www.youtube.com/watch?v=82YjKelbCqg> 5mn02

- *Elle ne nous dit pas : « Tu vois pas que c'est rouge, connard ? »  
Elle dit : « j'ai besoin que mes valeurs soient respectées ! »*
- *Le cerveau produit du Cortisol qui ronge les neurones et qui nous permet d'attaquer . Il concentre ton énergie dans nos muscles pour nous préparer à nous battre ...*
- *Le Cortisol s'infiltré dans le sang, rentre dans le cerveau et attaque les cellules des zones qui nous aident à prendre du recul ...  
1 mn de cortisol => 1h pour que le système immunitaire l'élimine*
- *Notre ego est touché et il entretient notre colère par orgueil et finit par produire un nouveau sentiment : la haine ...*
- *C'est une stratégie du cerveau pour maintenir la colère alors que l'on sait au fond de nous que notre comportement est complètement injuste...*
- *Le cerveau peut calmer les colères après l'âge de 6 ans.*
- *On peut pardonner à quelqu'un sans pardonner son comportement*

# Les sentiments

- *La tristesse nous dit :*  
*« Désormais, tu es disponible pour un renouveau ! »*  
*car le cerveau a compris que c'était fini ! Mais pas nous !*  
*Alors si on commence autre chose, on arrête d'être triste.*
- *La peur nous dit :*  
*« Voilà ce qui pourrait arriver si tu ne réagis pas »*  
*8% des peurs sont fondées sur une menace concrète.*  
*Le reste, c'est dans nos têtes.*
- *Ces trois signaux*  
*Colère, Tristesse, Peur*  
*laissent un seul message : Lequel ???*





# Les sentiments

# REAGIS

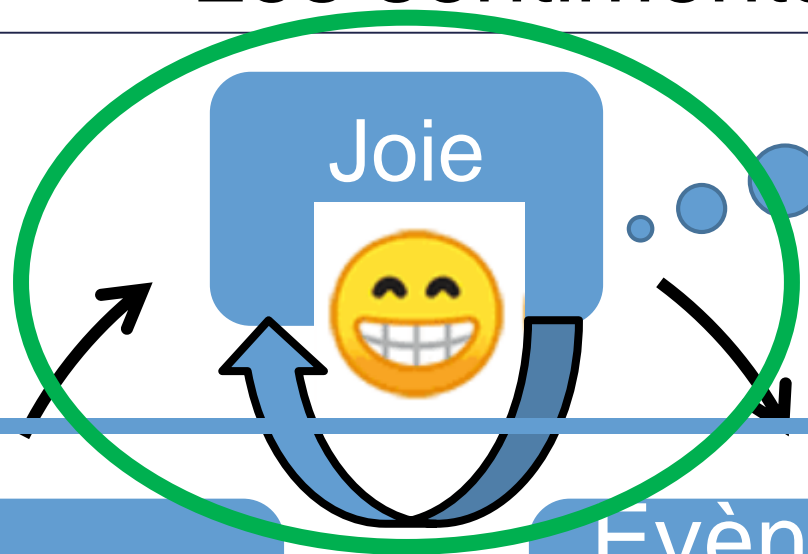
- *La tristesse nous dit :  
« Désormais, tu es disponible pour un renouvellement ! »  
car le cerveau a compris que c'était fini. Mais pas ne...  
Alors si on commence à faire des choses, on arrive à se sentir triste.*
- *La peur nous dit :  
« Ça va continuer à arriver si tu ne réagis pas »  
8% des peurs sont fondées sur une menace concrète.  
Le reste, c'est dans nos têtes.*
- *Ces trois signaux laissent un seul message :  
« **Fais une action pour revenir à ton émotion de base, la joie !** »*



# Les sentiments

Les gens heureux n'ont pas d'histoire

**Être**



**REAGIS !**

**Évènement**  
Mes valeurs niées,  
Mes besoins insatisfaits

**Agir**



**Émotion**

**Subir**

# Les Sentiments



- *La Joie, c'est l'émotion de base, que le cerveau essaie de reproduire en permanence.*
  - *Le sourire est à la base de la joie, et pas le contraire.*
  - *Le cerveau produit de la sérotonine et de la dopamine qui provoquent un sentiment de bonheur.*
- *Emotion (quelques secondes) \* temps (temps accordé à l'émotion) = sentiment*
- *Bonheur = temps accordé à la joie que l'on ressent.*

# Les Sentiments

- Les sentiments font partie de notre sphère personnelle, intime
- Ils peuvent se dire dans un groupe où règnent :
  - La confiance
  - La discrétion
  - La bienveillance
  - L'absence de jugement sur les personnes
- *C'est de cette façon que l'on sera en face du patient, pour accueillir ses émotions en gérant les nôtres !*

# Les Sentiments



Attention :  
on ne peut pas deviner les sentiments de l'autre, même si on le connaît très bien !



Attention à la tentation inconsciente de lui coller notre interprétation de ses supposés sentiments !

EXEMPLES ...

# Les Sentiments

## EXEMPLES ...

- Cet après-midi-là, la femme est à la maison et les enfants sont rentrés de leur école maternelle et primaire.
- Contrairement à d'habitude, le mari rentre plus tôt du travail, il arrive à 16h30 à la maison ...
- Quels sentiments peut avoir la femme ?
- Quels sentiments peut avoir le mari ?





**Un après-midi,  
le mari rentre tôt du travail**

**La femme se sent :**

- Joyeuse pour lui , il va pouvoir jouer avec les enfants et leur faire prendre le bain,
- Heureuse pour elle de ce temps de repos habituellement chargé

**Le mari se sent :**

- Ravi de la joie de sa femme,
- Emballé de ce moment avec ses enfants
- Satisfait de lui d'avoir fini son travail plus tôt que prévu

**Le lendemain,  
le mari rentre tôt du travail**

**La femme se sent :**

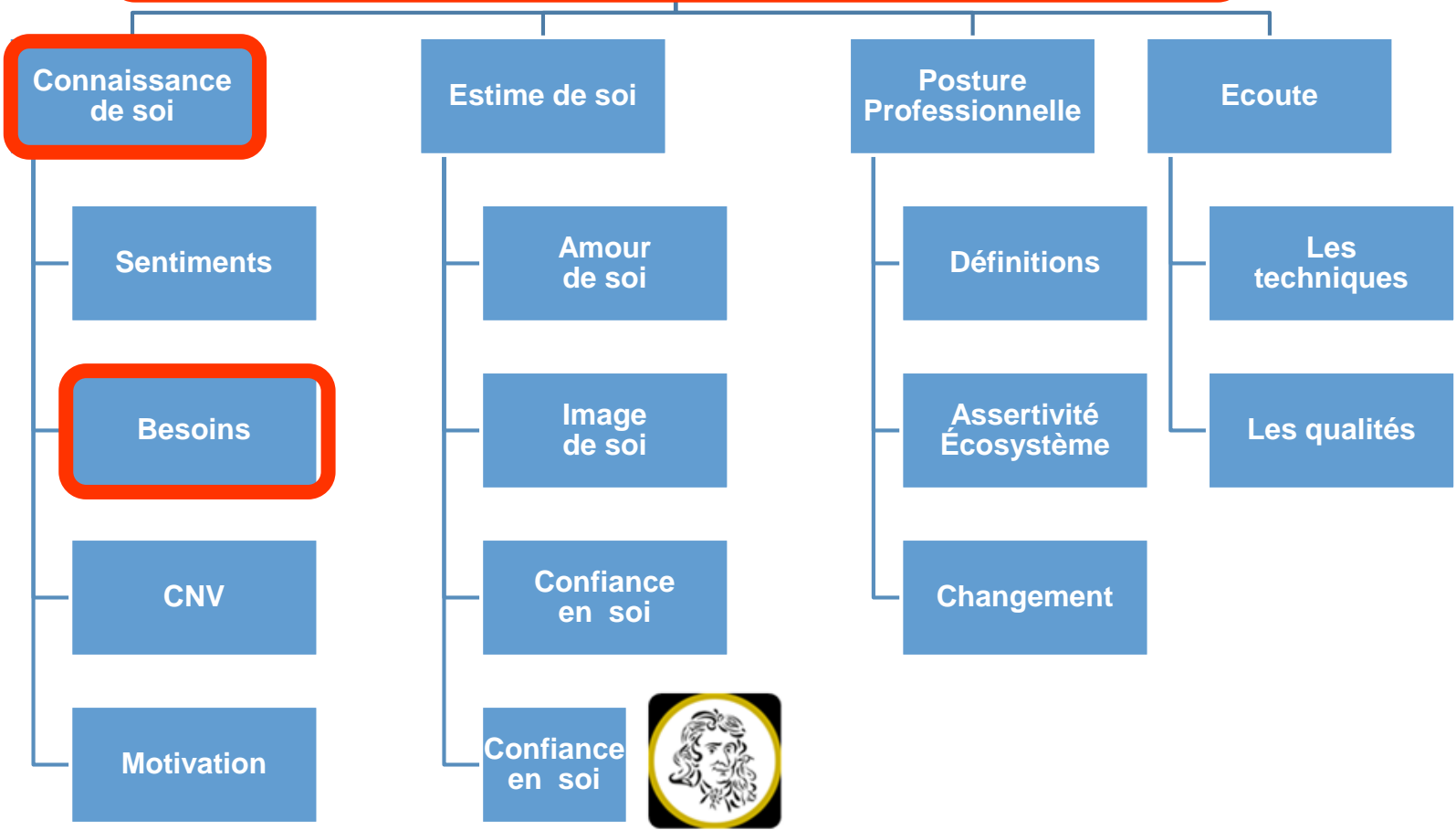
- Agacée de l'arrivée précoce de son mari car la maison n'est pas rangée
- Anxieuse à l'idée d'un reproche de son mari
- Mais elle n'ose pas s'avouer sa colère contre elle-même d'avoir perdu du temps pendant sa journée.

**Le mari se sent :**

- Déçu de la froideur de sa femme
- Inquiet d'une possible maladresse de sa part
- Chagriné de ne pas profiter à plein de ses enfants.
- Contrarié de ne pas comprendre

# PLAN

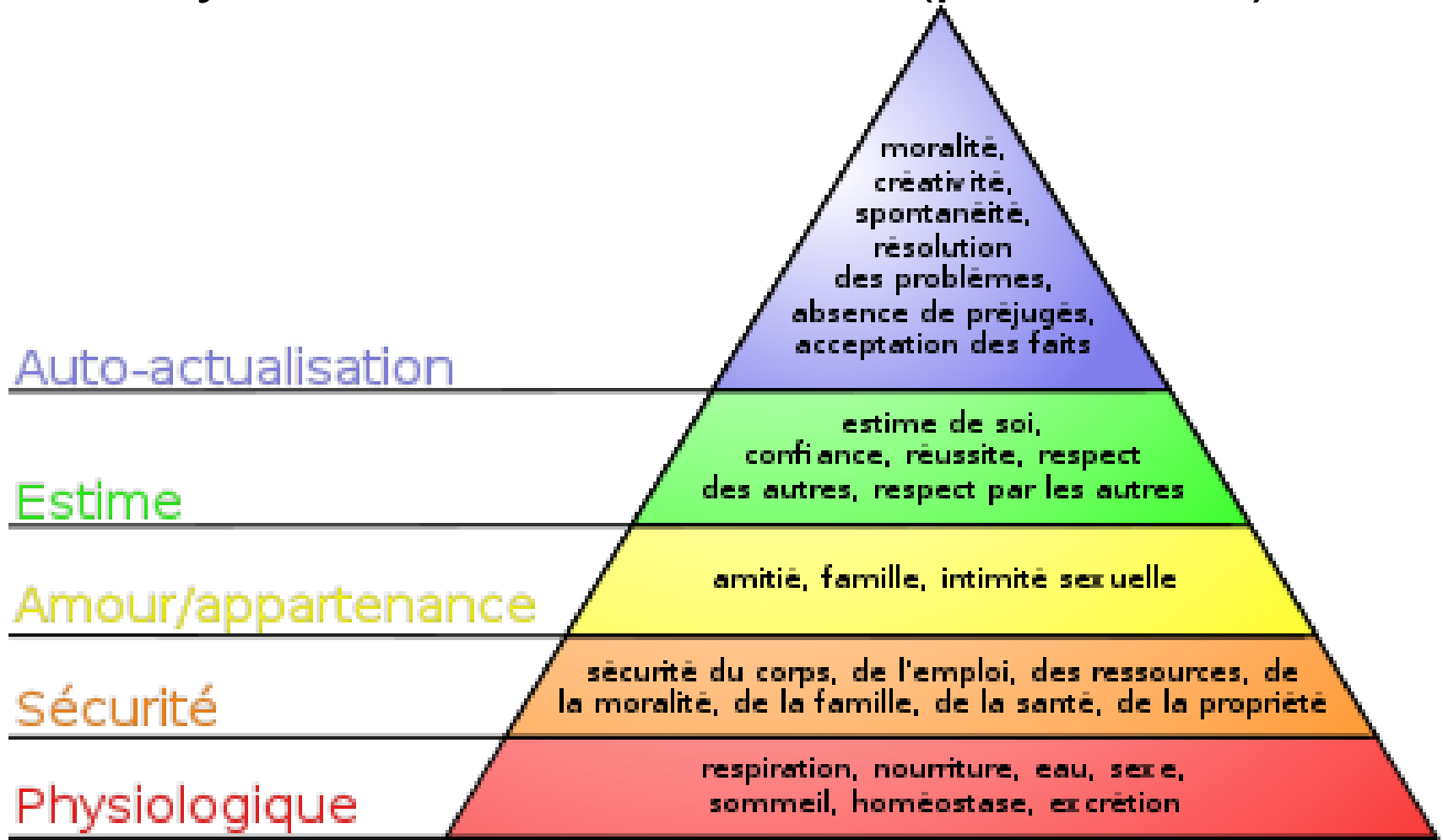
## Compétences relationnelles





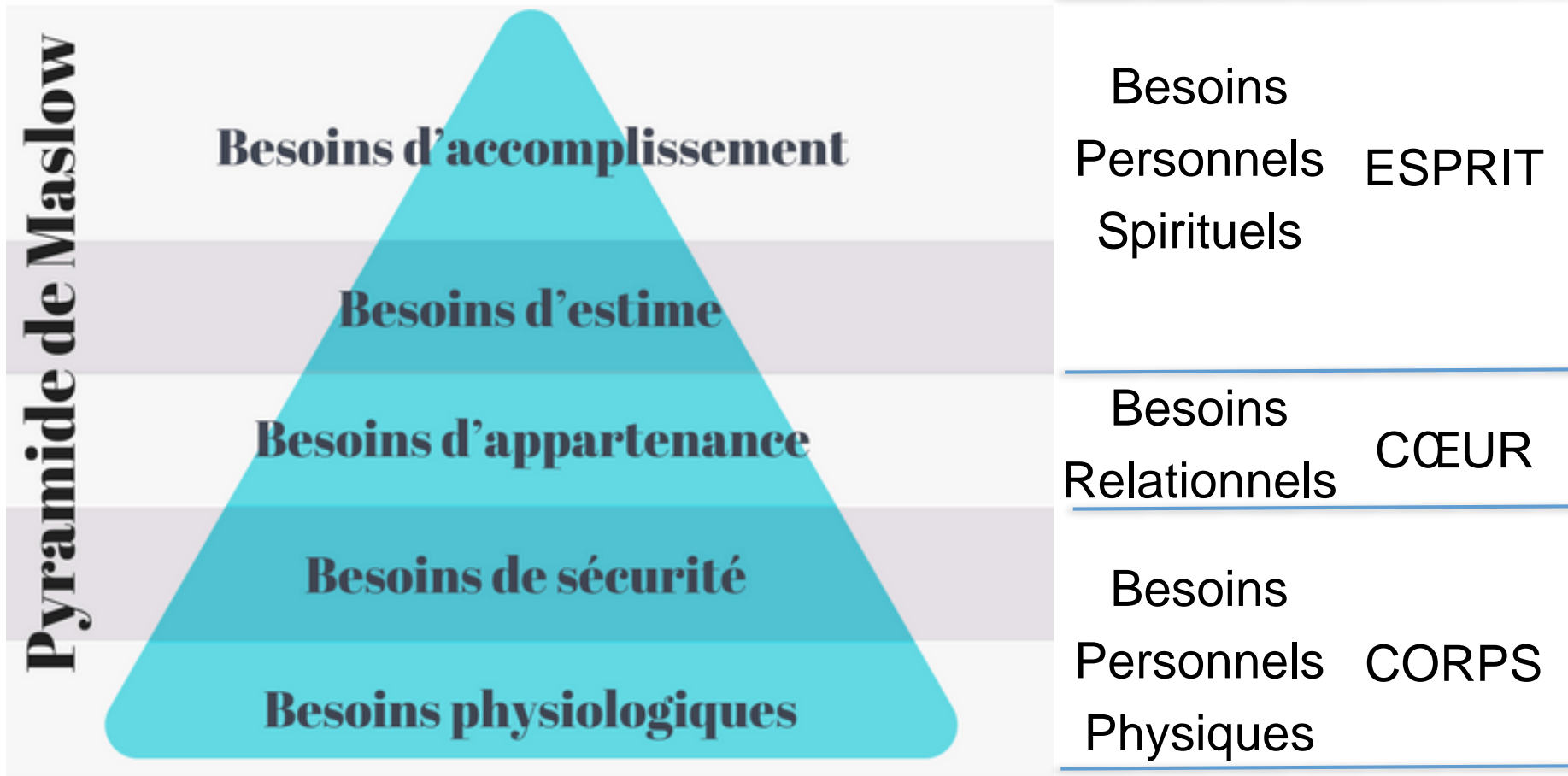
# Les Besoins

## Pyramide de MASLOW (personnel)



# Les Besoins

## Pyramide de MASLOW (personnel)



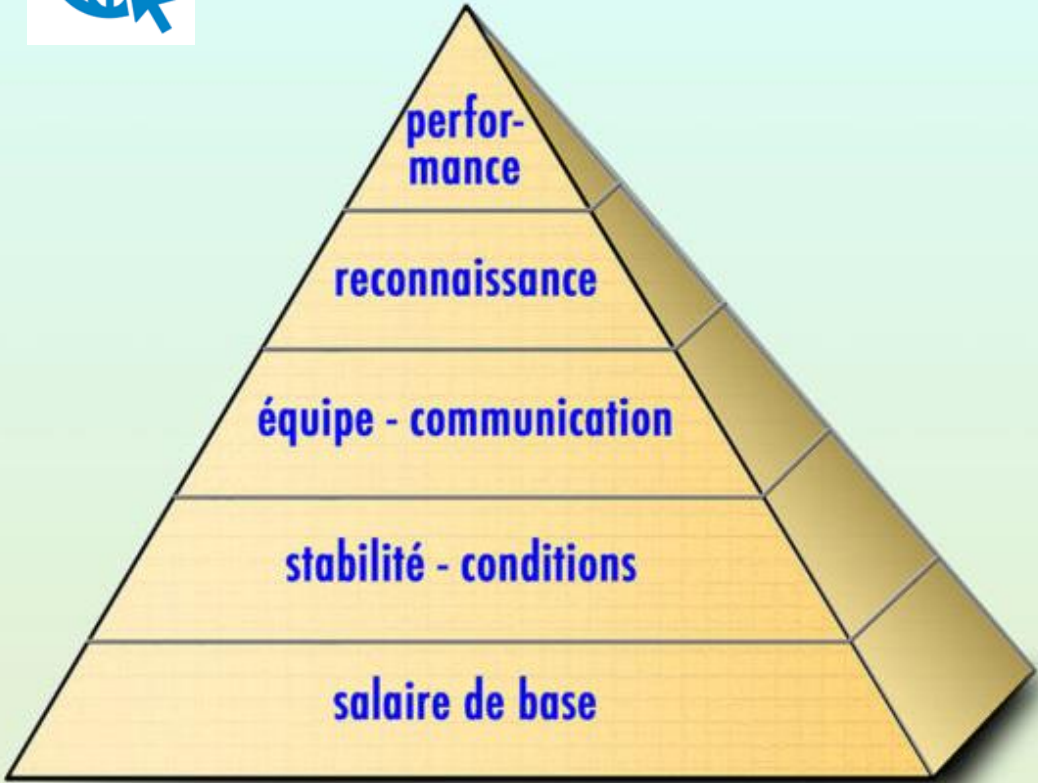
Copyright www.manager-go.com

# Les Besoins

## Pyramide de MASLOW (Professionnel)



**Besoins de:**



**Permet de :**

Réaliser son potentiel, ses compétences, sa personnalité; vivre un travail qui donne sens à sa vie, y être autonome

Recevoir reconnaissance et appréciation pour son travail, ses idées et son implication; obtenir des résultats positifs, se sentir utile.

Participer en équipe au développement de l'entreprise, être informé et impliqué; faire sa part dans un effort commun.

Avoir des conditions de travail permettant d'organiser sa vie de manière sécuritaire au plan physique et psychologique.

Obtenir un salaire pour pourvoir aux besoins essentiels de survie, conditions de travail sans dangers.

© souffledevie.ca 2018

# Les Besoins

Différence entre

**ENVIE**

et

**BESOIN**



# Les Besoins

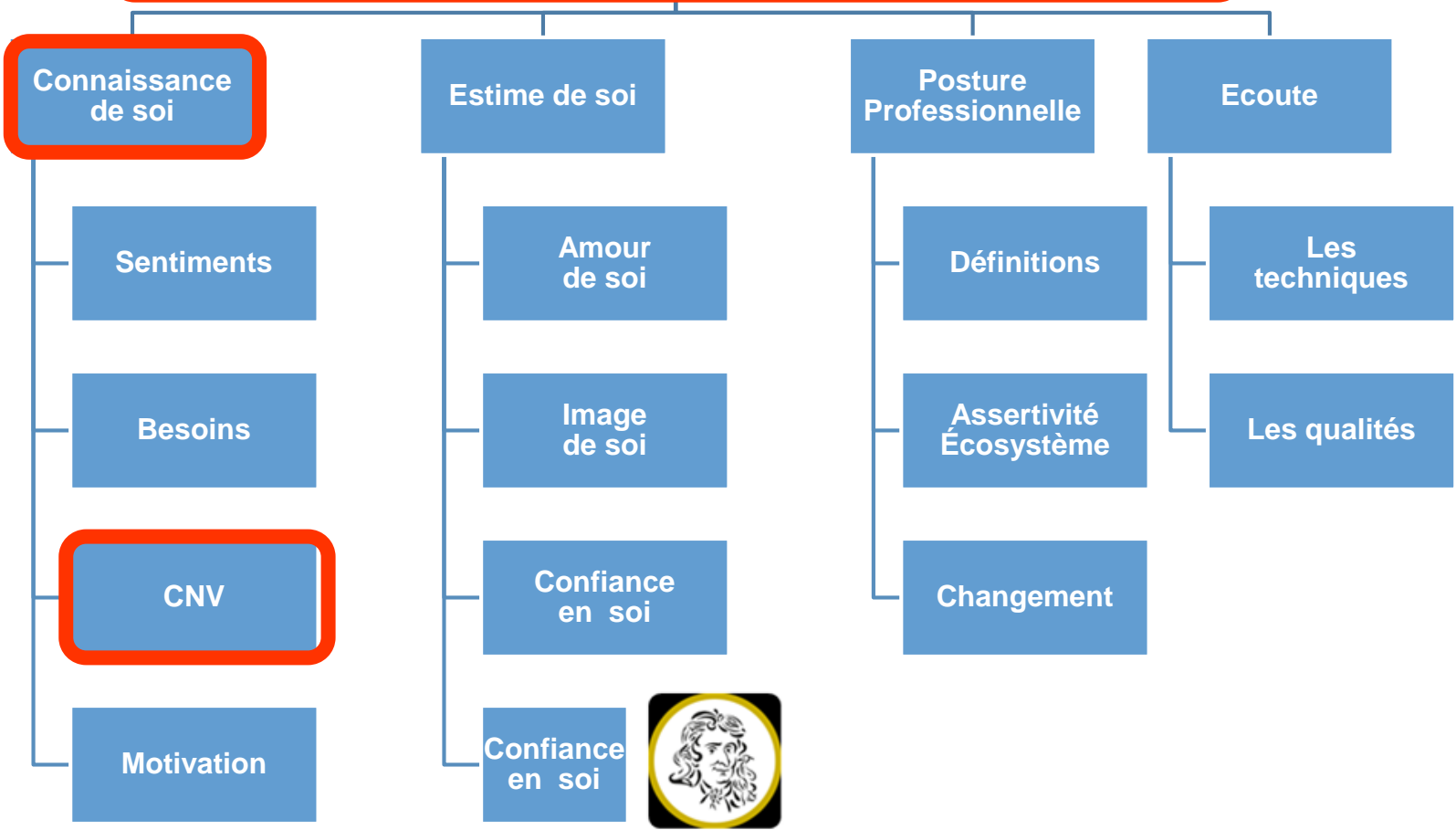


## Les Besoins

<https://www.youtube.com/watch?v=Kh5Wqit84Vk> 5mn19

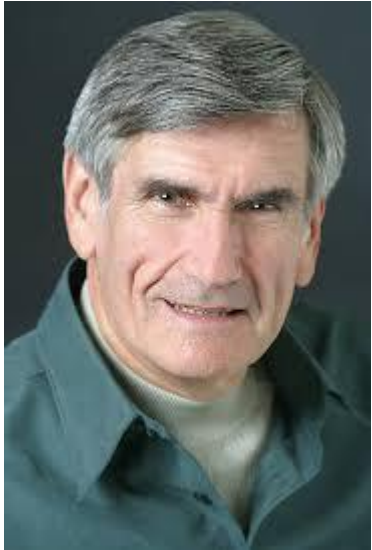
# PLAN

## Compétences relationnelles



# CNV Communication non violente

## La communication non violente



**Marshall B. Rosenberg**, (1934-2015) docteur en psychologie clinique, a créé et développé le processus de la Communication NonViolente il y a plus de 50 ans.

La Communication NonViolente est une démarche qui met en lumière ce qui facilite ou entrave la relation.

Elle nous aide à renouer avec une qualité d'écoute de soi-même et de l'autre, et à retrouver la bienveillance et l'empathie que nous portons naturellement en nous, à partir de la vision fondamentale que tous les êtres humains ont les mêmes besoins.



<http://www.cnvformations.fr>

et

<http://declic-cnveducation.org>



# CNV Communication non violente

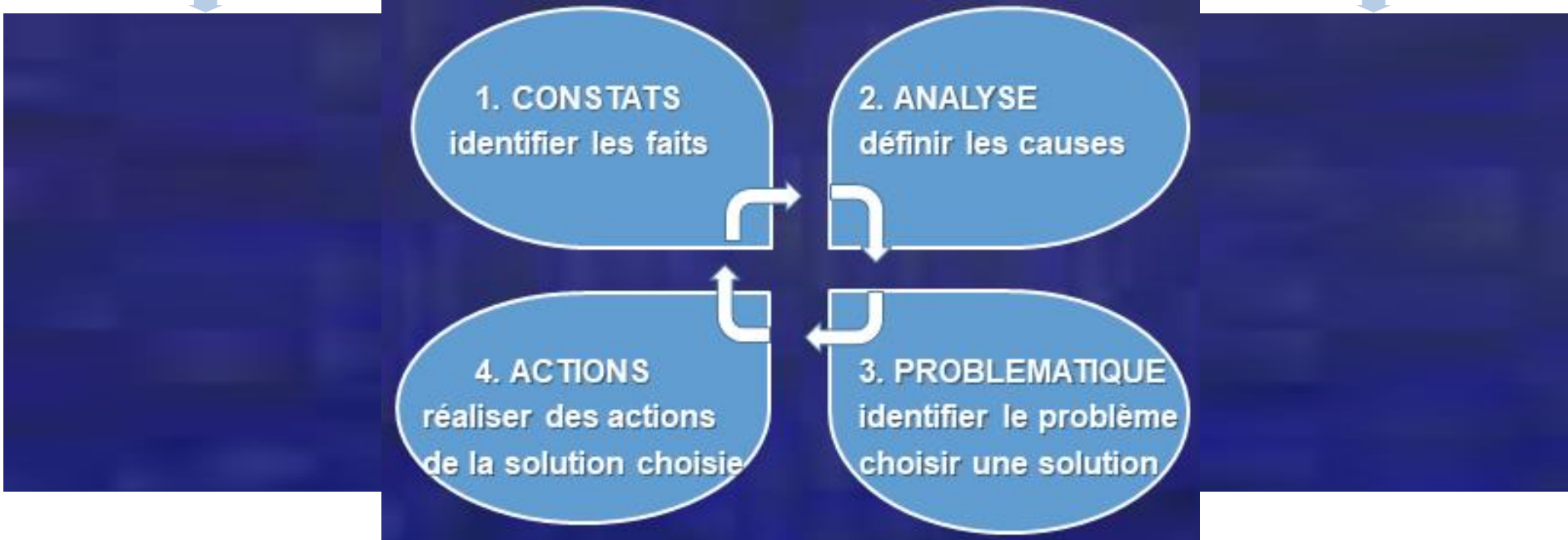
## Démarche en 4 étapes

1.  
Faits

2.  
Emotions

3.  
Besoins

4.  
Demande

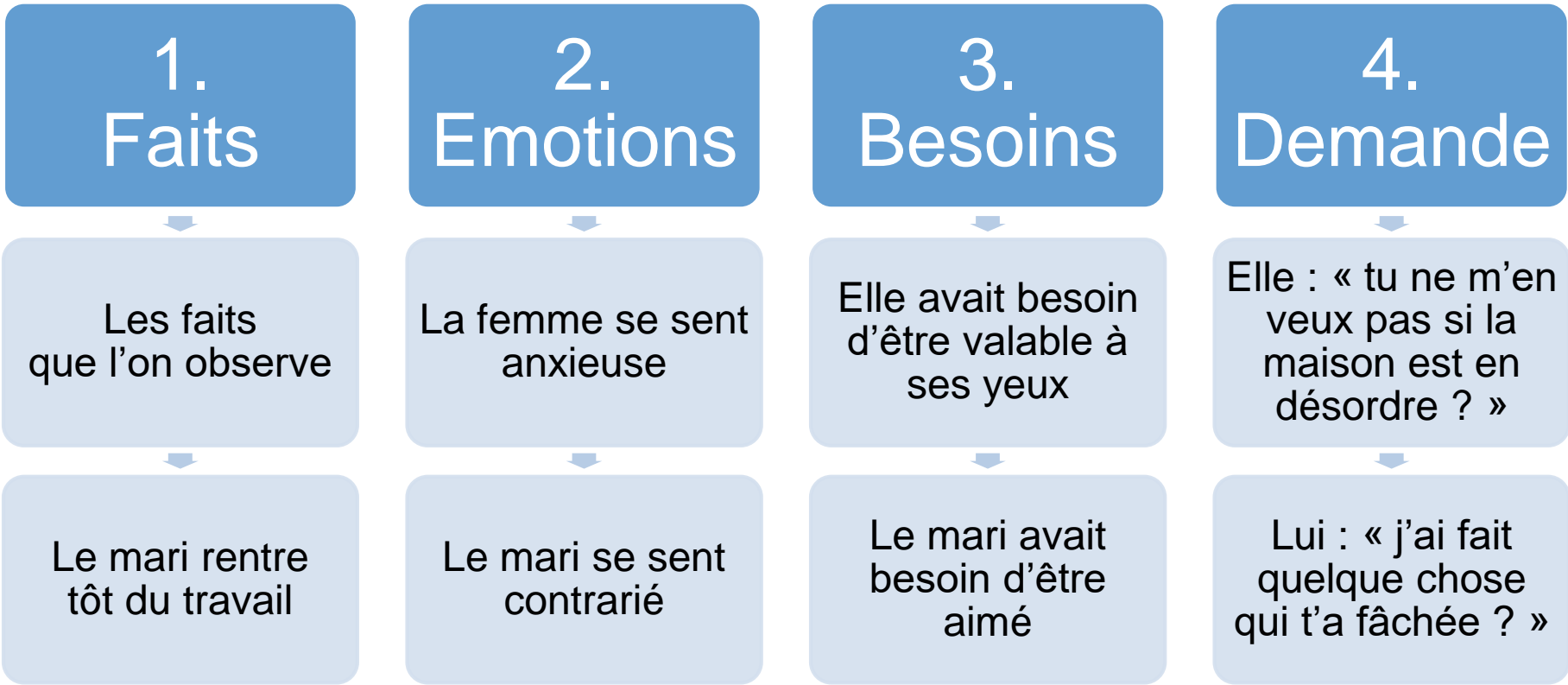




# CNV Communication



## Démarche en 4 étapes



# La CNV

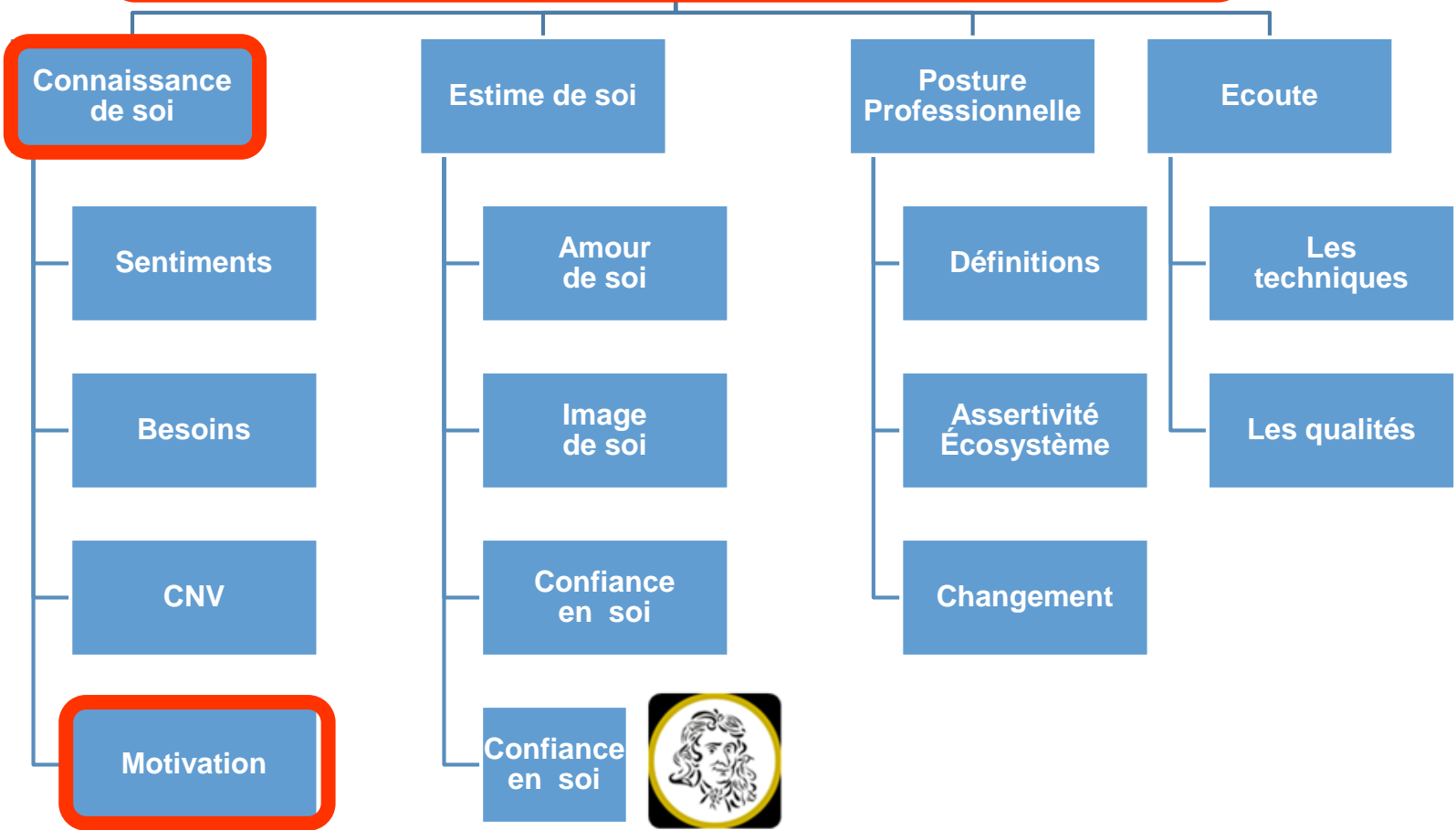


La colère et les 4 étapes de la CNV

<https://www.youtube.com/watch?v=82YjKelbCqg> à 3mn15

# PLAN

## Compétences relationnelles

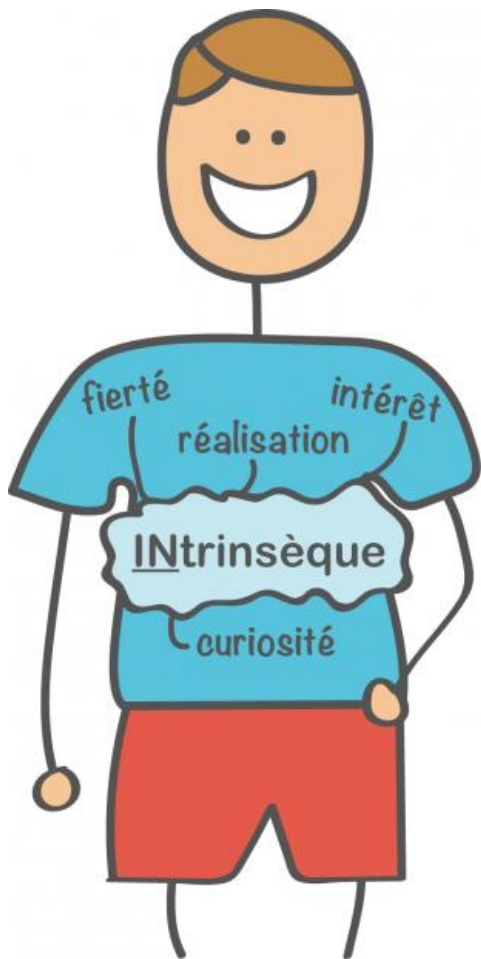


# La Motivation

Voir le cours « Apprendre à apprendre »



# La Motivation



# La Motivation

La motivation intrinsèque



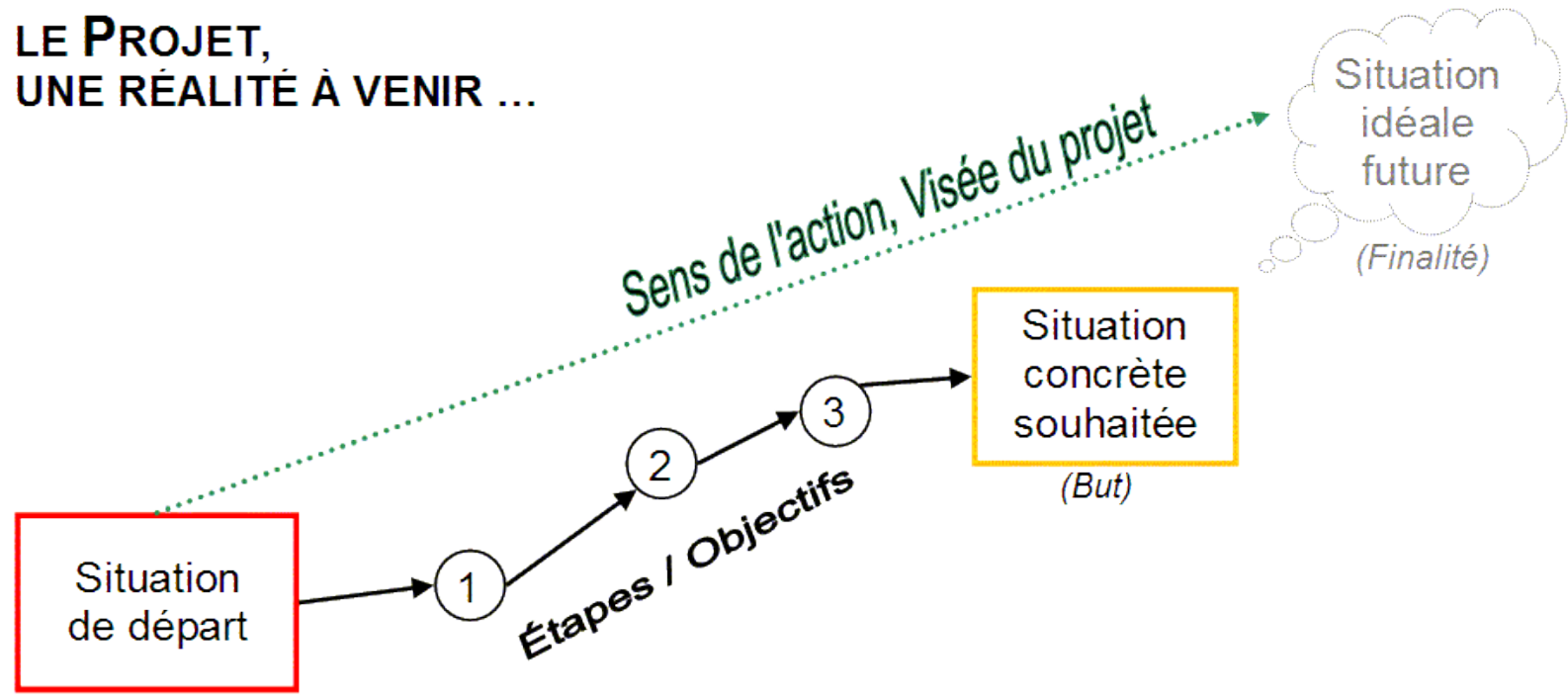
la motivation extrinsèque



# La Motivation

Le sens donné à la réalisation du but et les valeurs visées, donnent la motivation pour faire les efforts pour la réussite du Projet

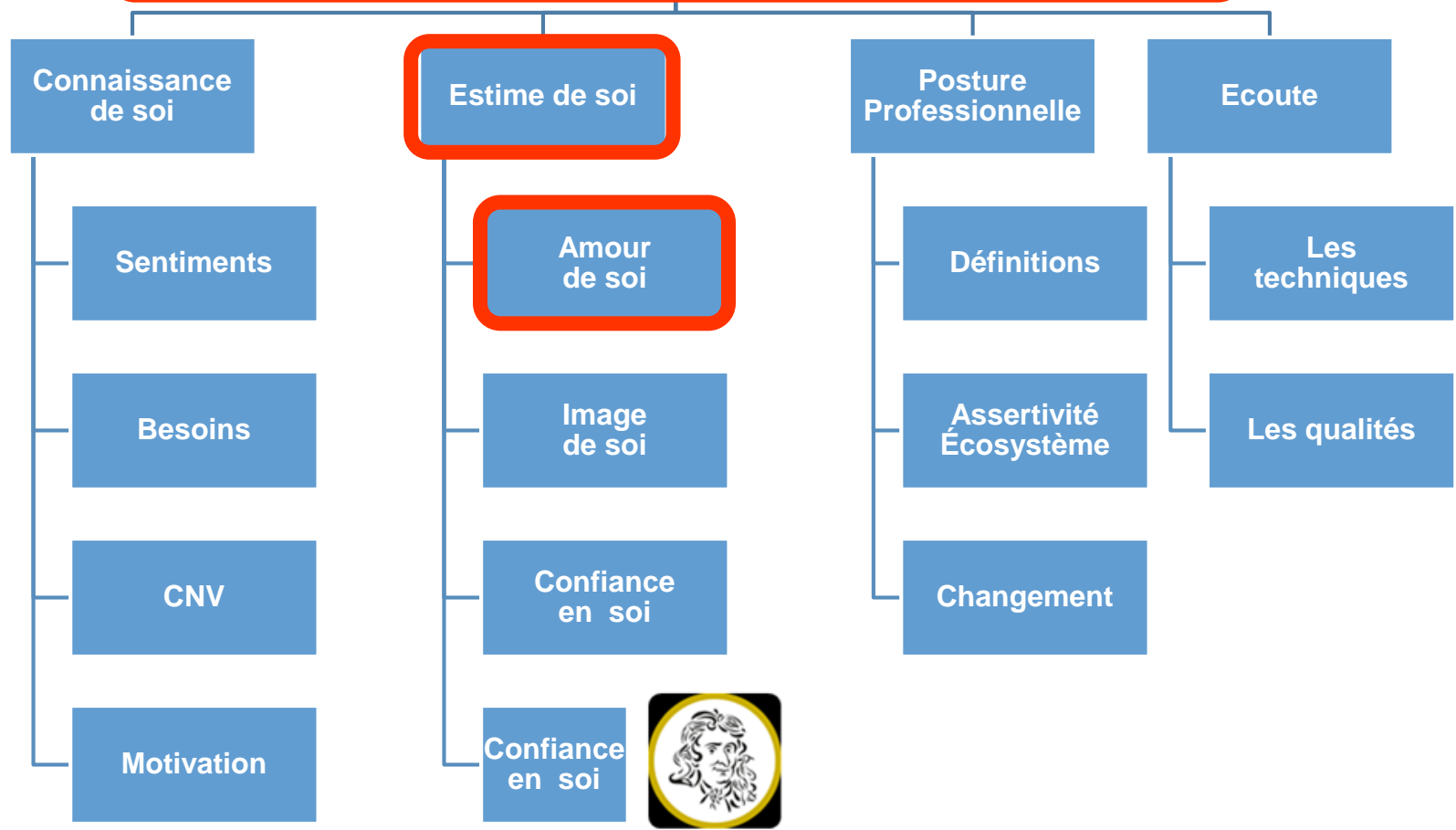
**LE PROJET,  
UNE RÉALITÉ À VENIR ...**



*Un Projet : des Moyens, une Organisation, une Durée, l'Identification d'un client, une Finalité ...*

# PLAN

## Compétences relationnelles





# L'estime de soi



## L'estime de soi

<https://www.youtube.com/watch?v=a82VN1RZI-k> 4mn42

# L'estime de soi

- *Ce n'est pas quand on crâne, ni quand on a raison*
- *Ça ne dépend pas du nombre de nos followers*
- *Ce n'est pas ce que l'on vaut*

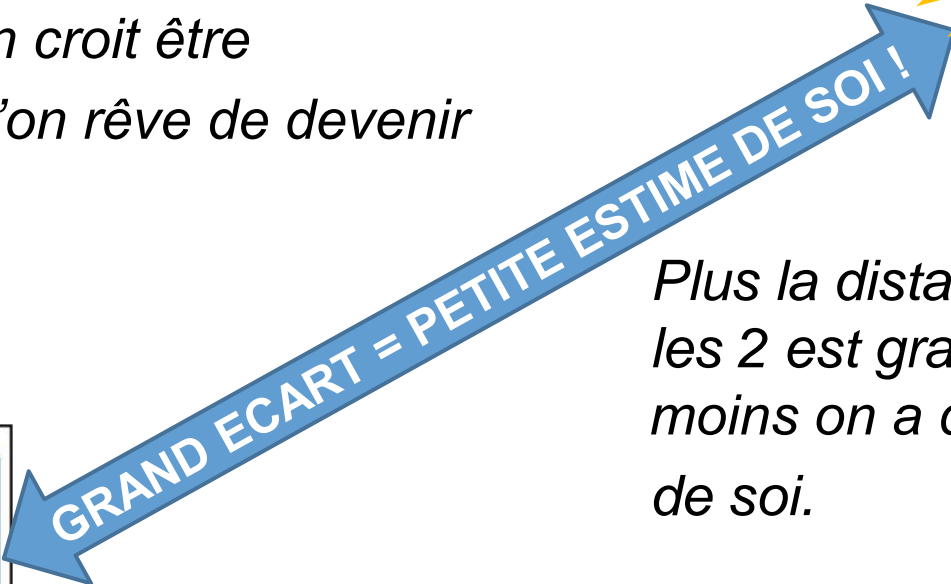
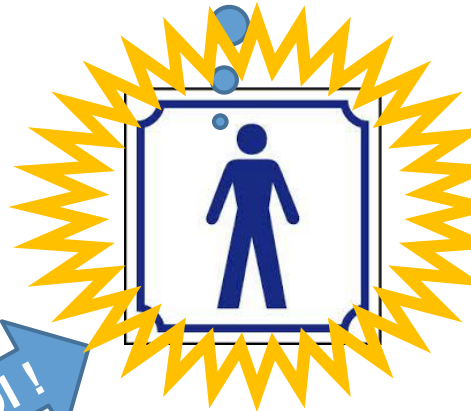
*L'estime de soi, c'est une estimation de la distance qu'il y a entre :*

- *La personne qu'on croit être*
- *Et la personne qu'on rêve de devenir*

Personne qu'on croit être



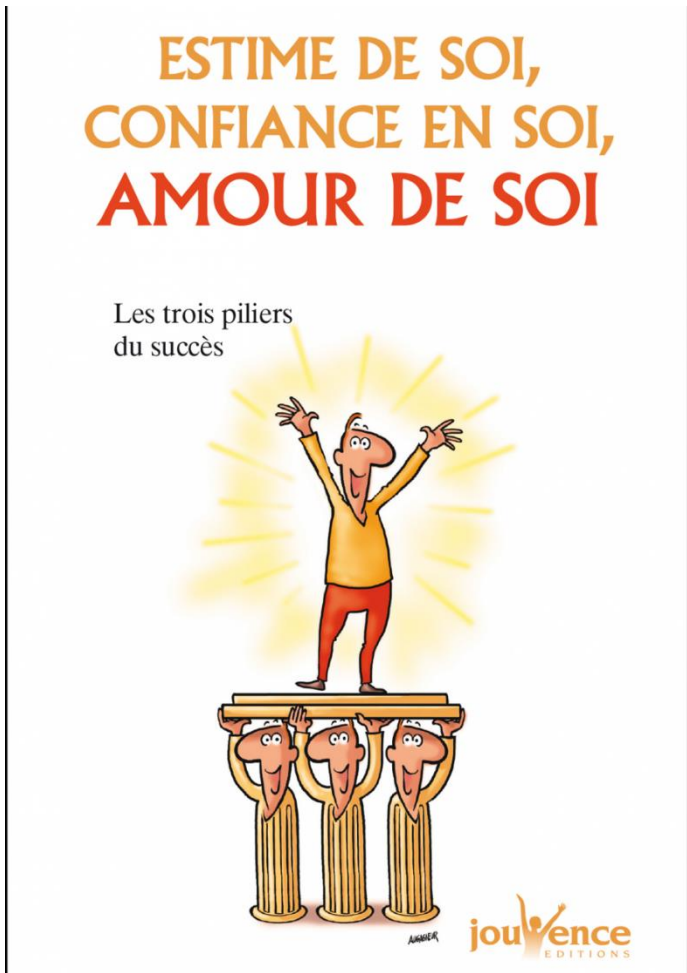
Personne qu'on rêve de devenir



*Plus la distance entre les 2 est grande, moins on a d'estime de soi.*

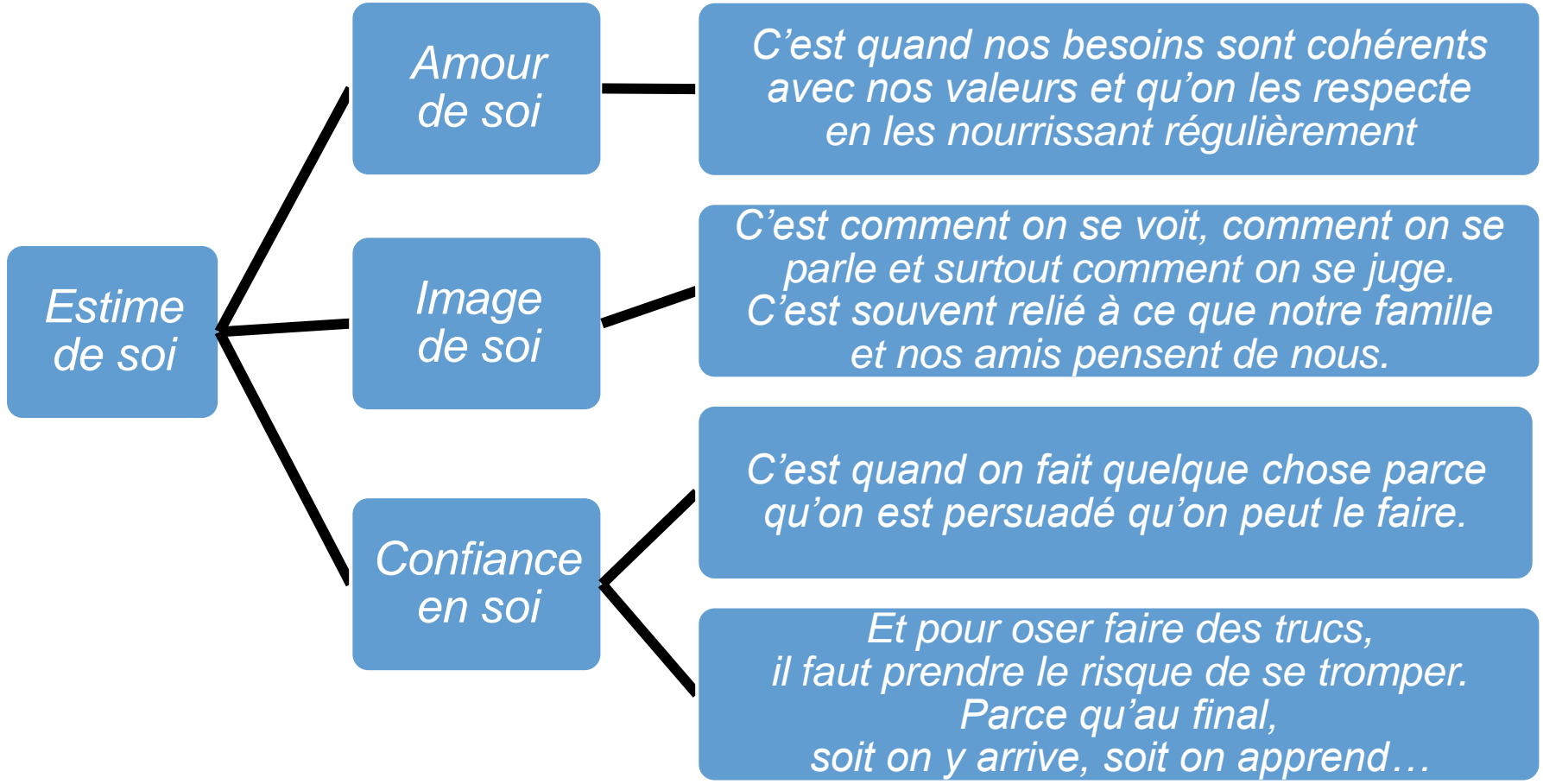
# L'estime de soi

Christophe André et François Lelors dans le livre « L'estime de soi » montrent que l'estime de soi est formée de 3 composantes :



# L'estime de soi

Christophe André et François Lelors livre «L'estime de soi » montrent que l'estime de soi est formée de 3 composantes :



# L'estime de soi

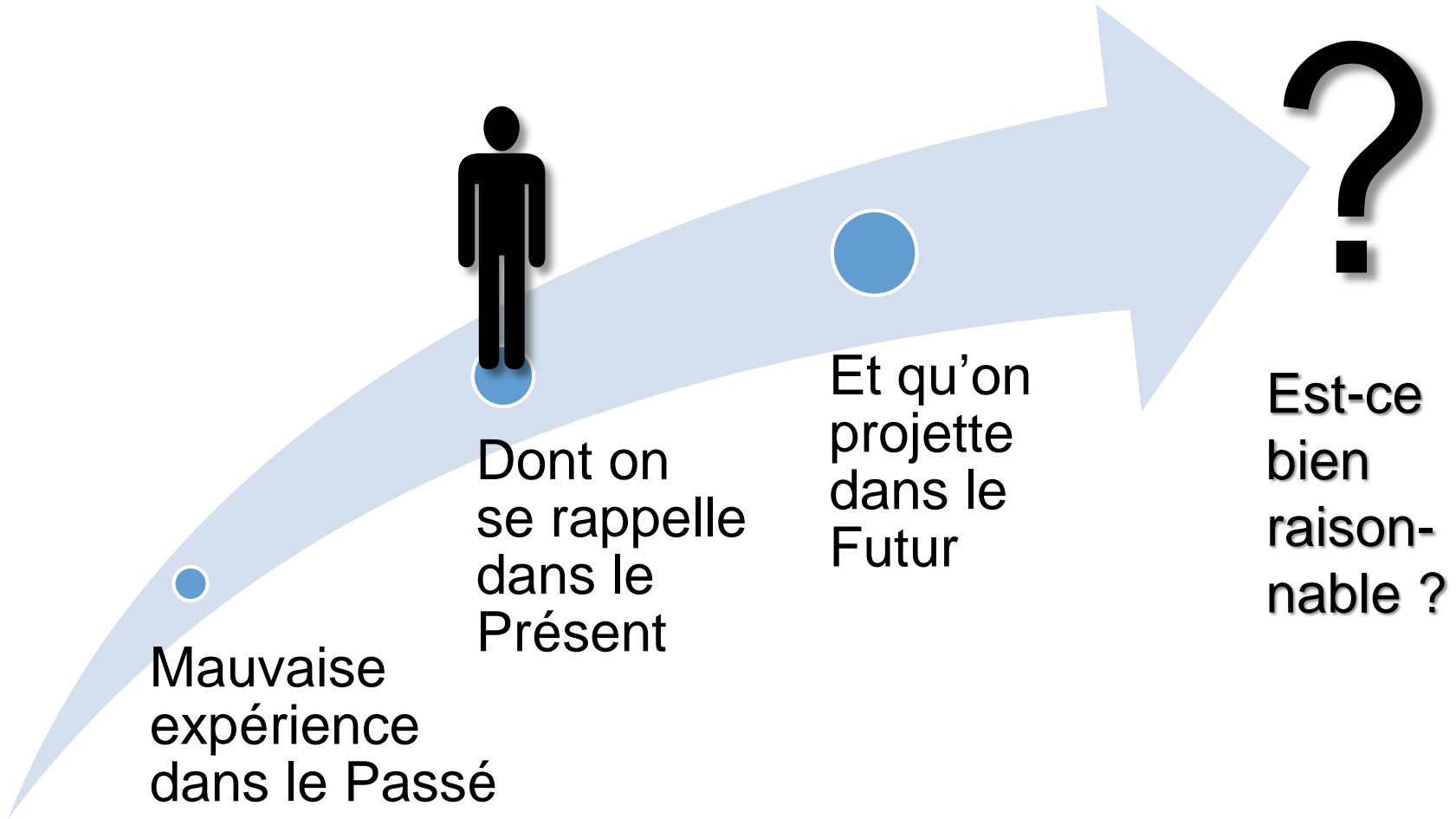
Pour faire pousser l'estime de soi :

- il nous faut au moins huit personnes sur qui on peut compter, selon le psychologue David Lefrançois.
- il faut qu'on connaisse nos limites, et qu'on les respecte.
- Il faut être capable de penser au présent
  - Parce que souvent, quand on angoisse, c'est qu'on projette dans le futur, un truc de notre passé ...

***C'est pertinent de flipper pour un truc qui n'existe pas, en se fondant sur un truc qui n'existe plus ?***

# L'estime de soi

C'est pertinent de flipper pour un truc qui n'existe pas, en se fondant sur un truc qui n'existe plus ?




# L'estime de soi

- *Quand on a tout ça, il nous suffit de commencer à parler, à bouger, à s'habiller, à raisonner, comme celui ou celle qu'on veut devenir.*
- *Et c'est là qu'on le devient, car c'est nous qui faisons comme lui...*
- *On reçoit environ 8 marques d'attention négatives contre 2 positives par jour.*
- *Et comme 80% de notre identité est faite pendant notre enfance, si on écoute ce qu'on nous dit, c'est normal qu'on ait pas plus d'ambition qu'un tabouret !*
- *Notre estime de nous ne peut dépendre que de nous et pas de la comparaison avec le reste du monde ...*

# L'estime de soi

- Si on fait la liste de nos points faibles et de nos qualités

Total Points faibles	Total Qualités
	



# L'estime de soi

- Voilà souvent ce qu'on obtient !

Total Points faibles		Total Qualités	
1.		1.	
2.		2.	
3.		3.	
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			
11.			
12.			
13.			

# L'estime de soi

- Souvent, la liste est plus longue d'un côté que de l'autre ...

Total Points faibles	Total Qualités
1. le nombre de points	1. le nombre de qualités
2. faibles est beaucoup	2. est tout petit
3. plus grand	3.
4.	
5.	
6. <b><u>POURQUOI ?</u></b>	<b><u>POURQUOI ?</u></b>
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	

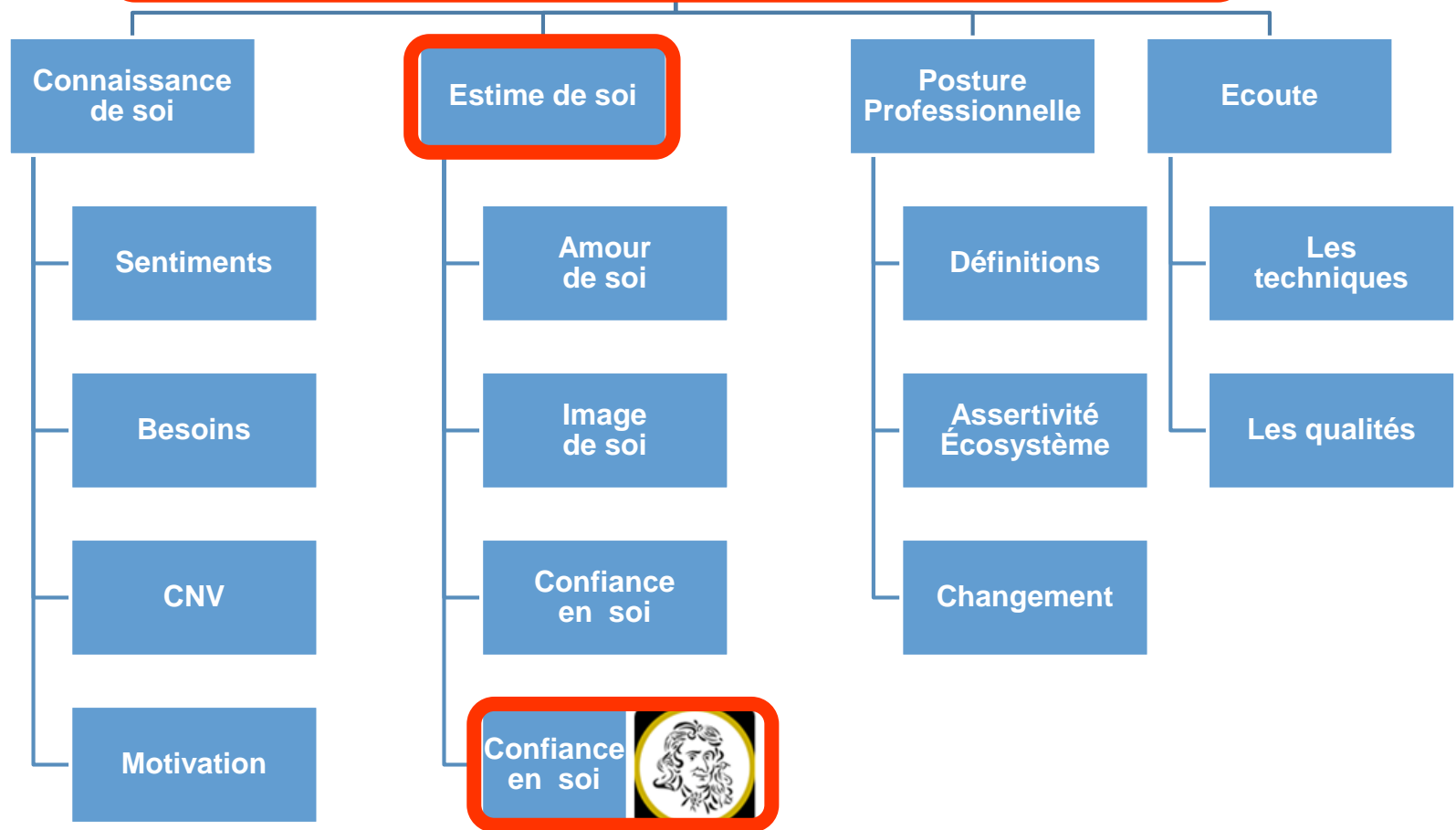
# L'estime de soi

- Souvent, la liste est plus longue d'un côté que de l'autre ...

Total Points faibles	Total Qualités
1. le nombre de points	1. le nombre de qualités
2. faibles est beaucoup	2. est tout petit
3. plus grand	3.
4.	
5.	
6. <b><u>POURQUOI ?</u></b>	<b><u>POURQUOI ?</u></b>
7.	
8. Parce que les points	Alors que la qualité
9. faibles auxquels on	que l'on se reconnaît,
10. pense, peuvent être	il nous la faut
11. <b><u>TRÈS OCCASIONNELS</u></b>	<b><u>TOUT LE TEMPS</u></b>
12.	
13. Cela n'aide pas une	Cela n'aide pas non plus
14. bonne estime de soi 😞	une bonne estime de soi !

# PLAN

## Compétences relationnelles



# Quelle fable pour illustrer l'estime de soi ?



# Le Meunier, son fils et l'âne



 YouTube<sup>FR</sup>  
1mn34

Que dorénavant, on me blâme, on me loue,  
J'en veux faire à ma tête !



# Le Meunier, son fils et l'âne

J'ai lu dans quelque endroit qu'un Meunier et son Fils  
L'un vieillard, l'autre enfant, non pas des plus petits,  
Mais garçon de quinze ans, si j'ai bonne mémoire,  
Allaient vendre leur Âne un certain jour de foire.  
Afin qu'il fût plus frais et de meilleur débit,  
On lui lia les pieds, on vous le suspendit ;  
Puis cet Homme et son Fils le portent comme un lustre ;  
Pauvres gens, idiots, couple ignorant et rustre.  
Le premier qui les vit de rire s'éclata.  
Quelle farce (5), dit-il, vont jouer ces gens-là ?  
Le plus Âne des trois n'est pas celui qu'on pense.  
Le Meunier, à ces mots, connaît son ignorance.  
Il met sur pied sa Bête, et la fait détalier.  
L'Âne, qui goûtait fort l'autre façon d'aller,  
Se plaint en son patois. Le Meunier n'en a cure;



## 5) petite pièce de théâtre



# Le Meunier, son fils et l'âne

Il fait monter son Fils, il suit : et, d'aventure  
Passent trois bons Marchands. Cet objet leur déplut.  
Le plus vieux au Garçon s'écria tant qu'il put :  
Oh là oh, descendez, que l'on ne vous le dise (6),  
Jeune homme qui menez Laquais à barbe grise ;  
C'était à vous de suivre, au Vieillard de monter.  
Messieurs, dit le Meunier, il vous faut contenter.  
L'enfant met pied à terre, et puis le Vieillard monte,  
Quand, trois filles passant, l'une dit : C'est grand honte  
Qu'il faille voir ainsi clocher ce jeune fils,  
Tandis que ce nigaud, comme un évêque assis,  
Fait le veau sur son Âne et pense être bien sage.  
Il n'est, dit le Meunier, plus de veaux à mon âge.  
Passez votre chemin, la Fille, et m'en croyez.  
Après maints quolibets coup sur coup renvoyés,  
L'Homme crut avoir tort et mit son Fils en croupe.



(6) avant qu'on ne vous le dise



# Le Meunier, son fils et l'âne

Au bout de trente pas, une troisième troupe  
Trouve encore à gloser (7). L'un dit : Ces gens sont fous!  
Le Baudet n'en peut plus, il mourra sous leurs coups.  
Hé quoi, charger ainsi cette pauvre Bourrique !  
N'ont-ils point de pitié de leur vieux domestique ?  
Sans doute qu'à la foire ils vont vendre sa peau.  
Parbieu, dit le Meunier, est bien fou du cerveau  
Qui prétend contenter tout le monde et son père.  
Essayons toutefois, si par quelque manière  
Nous en viendrons à bout. Ils descendent tous deux.  
L'Âne, se prélassant (8), marche seul devant eux.  
Un Quidam les rencontre, et dit : Est-ce la mode  
Que Baudet aille à l'aise et Meunier s'incommode ?  
Qui de l'Âne ou du Maître est fait pour se lasser ?  
Je conseille à ces Gens de le faire enchâsser (9).

- (7) critiquer
- (8) marchant comme un prélat, lentement
- (9) le garder dans une châsse, comme une relique



# Le Meunier, son fils et l'âne

Ils usent leurs souliers et conservent leur Âne :  
Nicolas au rebours ; car quand il va voir Jeanne,  
Il monte sur sa bête ; et la chanson le dit. (10)  
Beau trio de Baudets! Le Meunier repartit :

Je suis Âne, il est vrai, j'en conviens, je l'avoue ;  
Mais que dorénavant on me blâme, on me loue ;  
Qu'on dise quelque chose ou qu'on ne dise rien,  
J'en veux faire à ma tête. Il le fit, et fit bien.

Quant à vous, suivez Mars, ou l'Amour, ou le Prince ;  
Allez, venez, courez ; demeurez en province ;  
Prenez femme, abbaye, emploi, gouvernement :  
Les gens en parleront, n'en doutez nullement.(11)

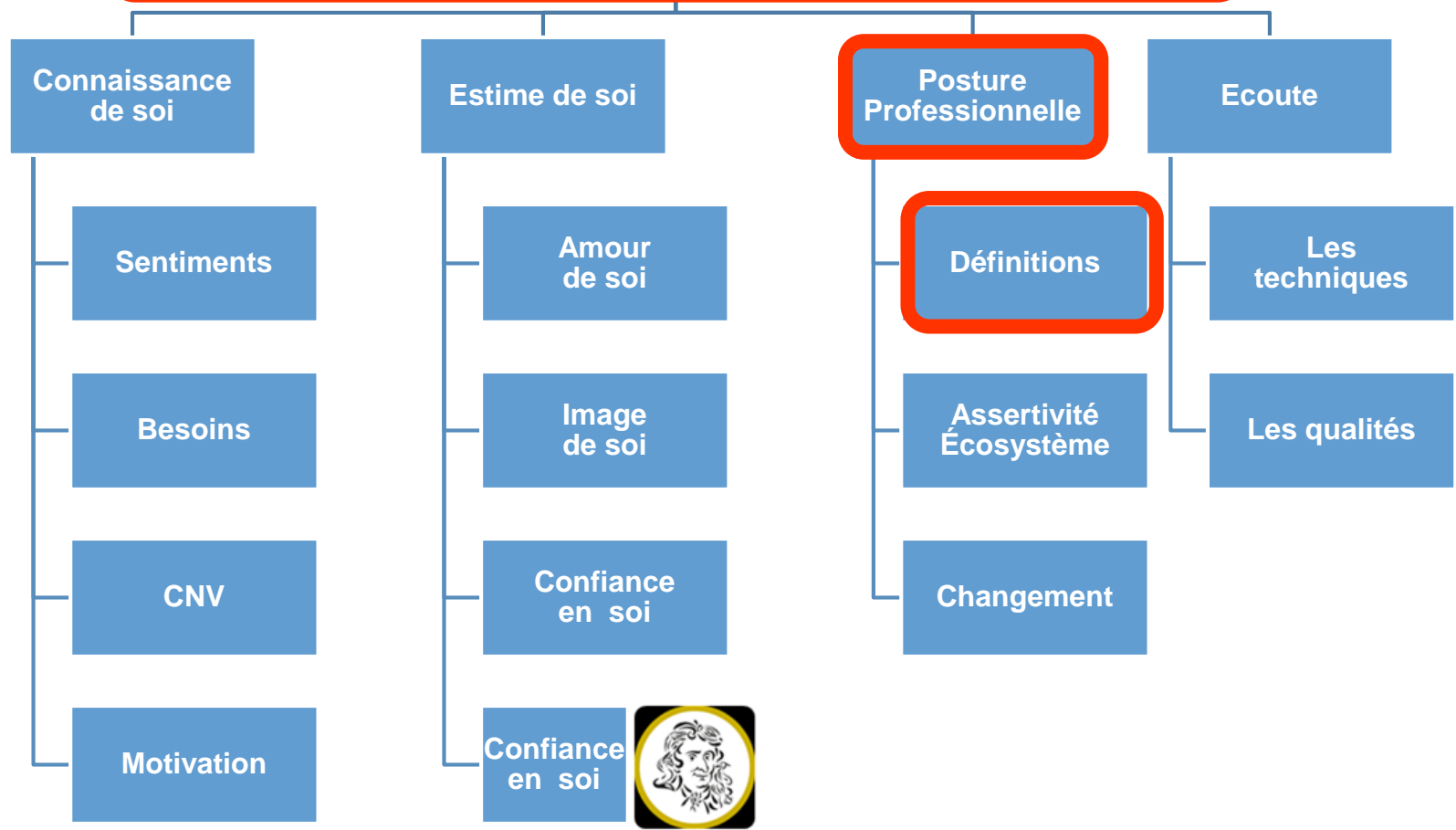


*(10) chanson populaire dont les héros sont Jeanne et Nicolas*

*(11) s'applique à tous les indécis...*

# PLAN

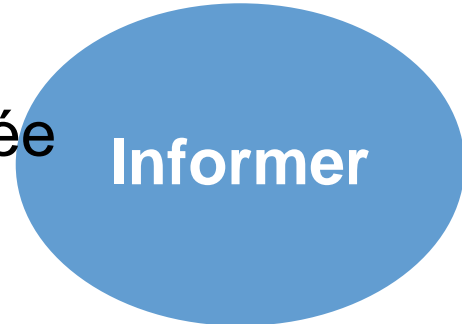
## Compétences relationnelles



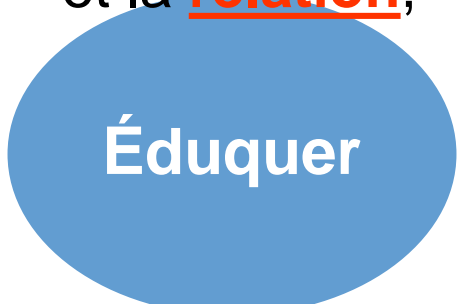
# Compétences relationnelles

## Les différences !

« Renseignez-moi ! »  
L'information est centrée sur les contenus



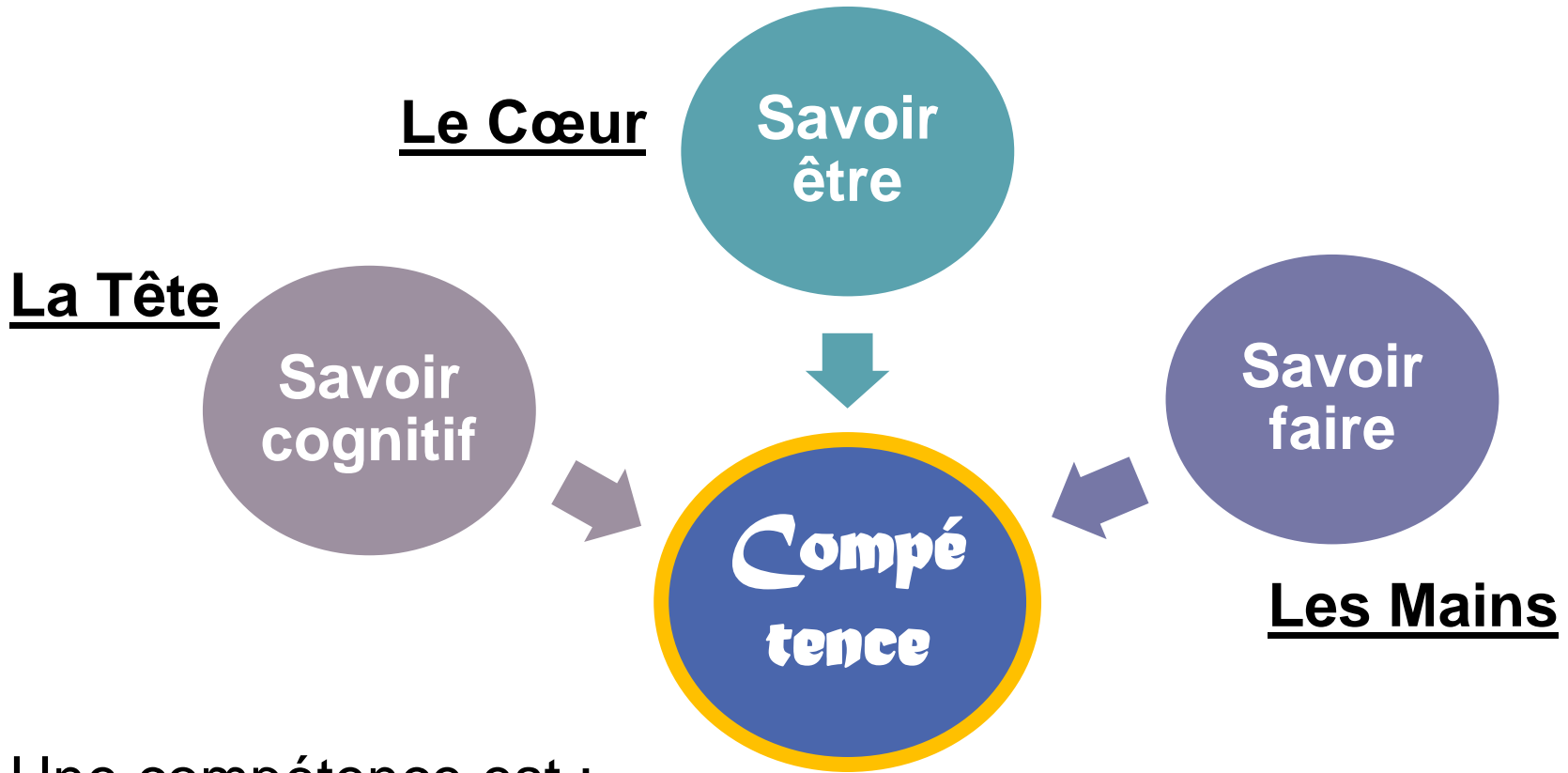
« Aidez-moi à faire tout seul ! » L'éducation est centrée sur la personne et la relation,



« Dites moi ce que vous feriez à ma place ! » le conseil est centré sur le conseiller



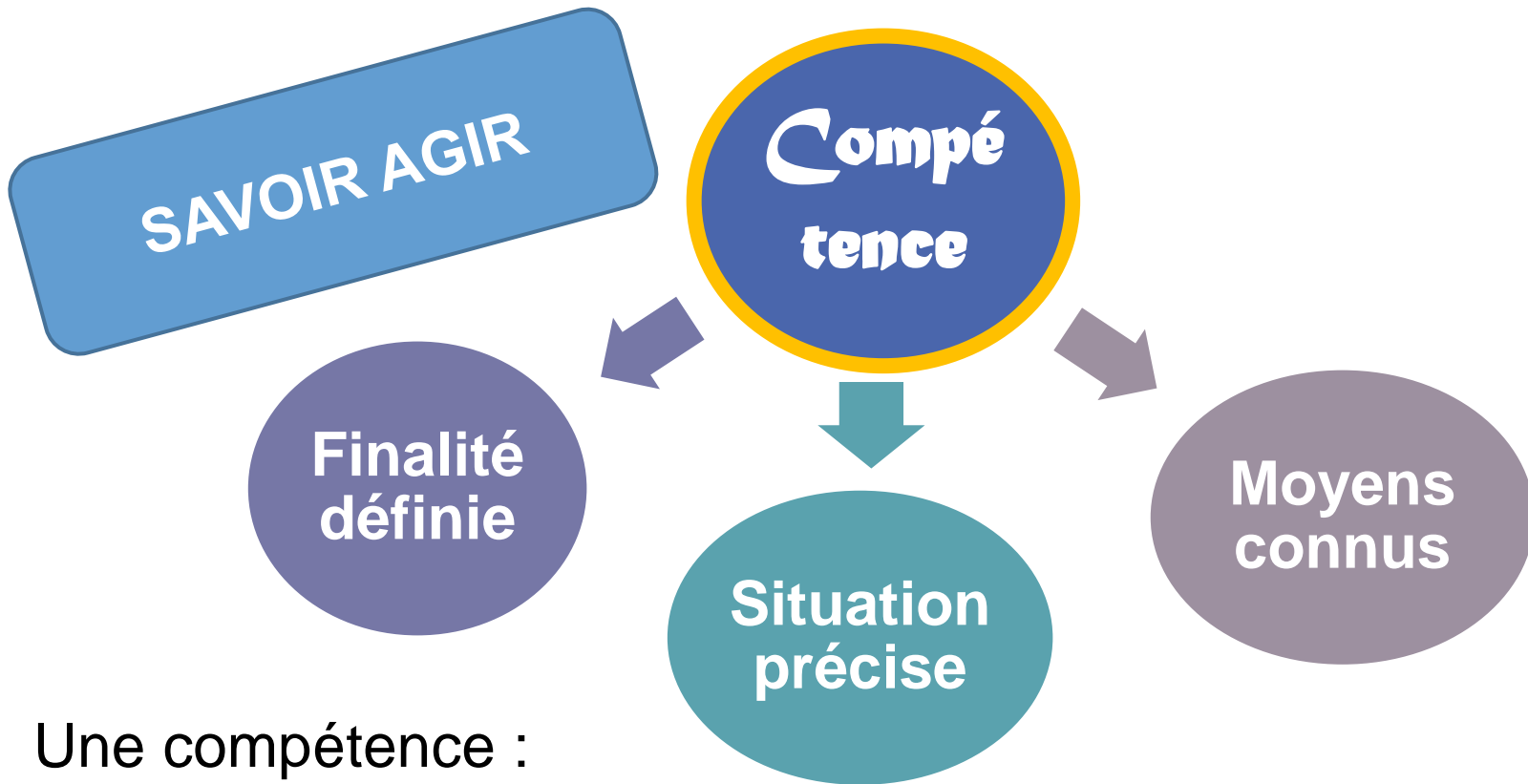
# Compétences relationnelles : définition



Une compétence est :

- « un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être qui permet d'exercer convenablement un rôle, une fonction, une activité » (Hainaut, 1988)

# Compétences relationnelles : définition



Une compétence :

- On peut définir ce concept comme un « savoir – agir », pour une finalité définie, dans une situation déterminée et nécessitant la mobilisation des moyens, des ressources diverses.

# Compétences relationnelles : définition

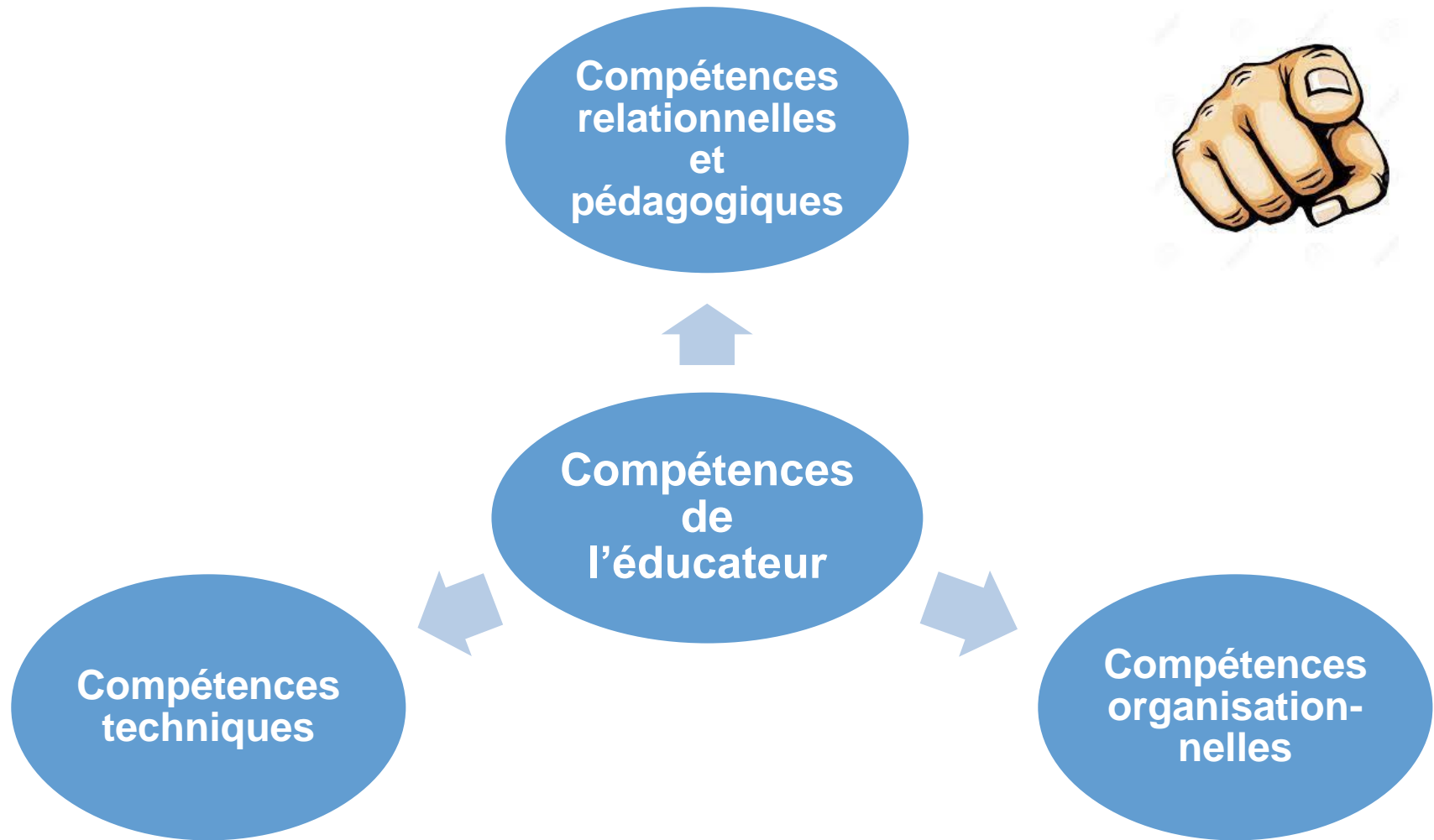
« Caractéristique positive d'un individu témoignant de sa capacité à accomplir certaines tâches.

Les compétences sont d'une très grande diversité (...)

- Certaines compétences facilitent les relations sociales et la compréhension entre les personnes
- Et d'autres facilitent les apprentissages et la résolution de problèmes nouveaux.
- Certaines compétences portent sur des savoirs, d'autres des savoir-faire, d'autres encore sur des savoir-être. »
  
- Huteau M. In : Champy P., Eteve C., Durand Prinborgne C., Hastenforder J., De Singly F., Dictionnaire encyclopédique de l'éducation et de la formation. Paris Nathan 1994 p 181-2.

Compétences relationnelles

# Compétences pour l'éducateur ETP



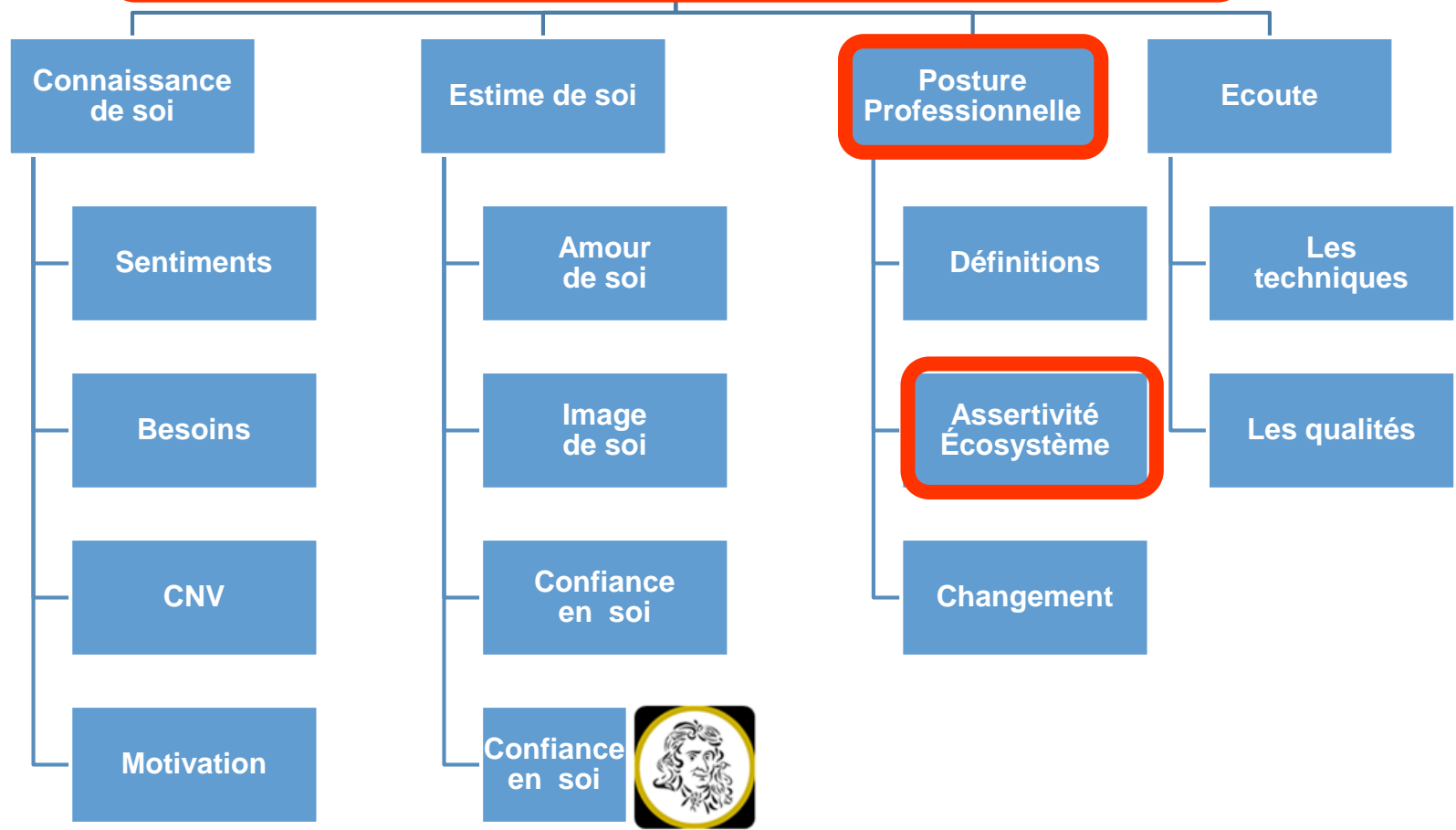


## Compétences relationnelles et pédagogiques

Écoute Compréhension	<b>Écoute active et bienveillante</b> <b>Empathie</b> <b>Comprendre les ressorts psychologiques des personnes</b> <b>Aider les patients à prendre conscience de leurs représentations (maladie / traitement)</b>
Échanges Argumentation	Capacité de s'exprimer de façon claire, aisée, convaincante Langage positif, Argumentation qui s'appuie sur les préoccupations des interlocuteurs.
Accompagnement	Construire une relation de confiance Répondre aux craintes ou aux excès des patients
Régulation	<b><u>Prévenir tout geste déplacé avec une attitude sans équivoque</u></b> Savoir cadrer le patient immédiatement si nécessaire

# PLAN

## Compétences relationnelles



# La Posture professionnelle

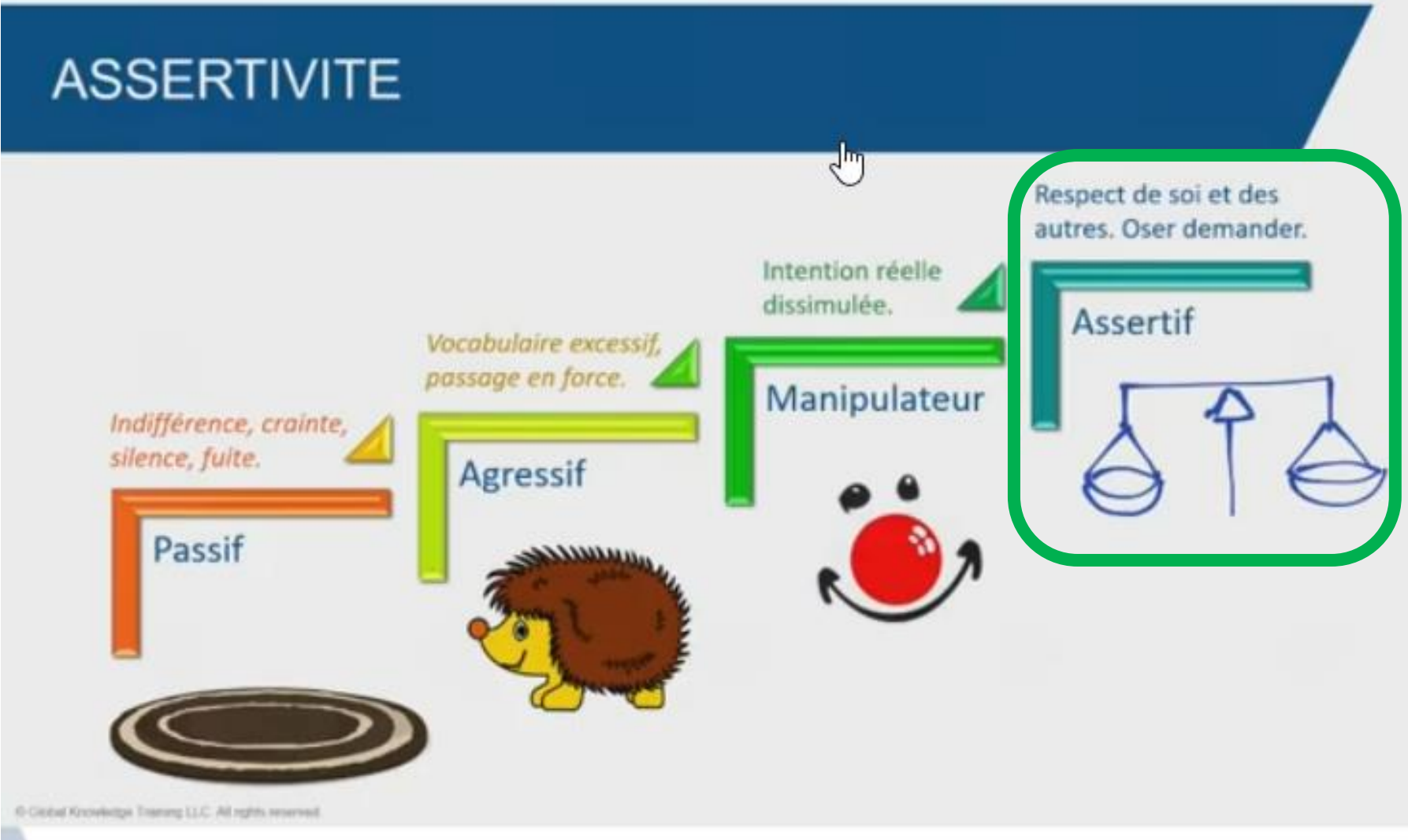
Le Mois du Management par Global Knowledge

## La posture professionnelle

<https://www.youtube.com/watch?v=NxHNp02syso> 8mn43

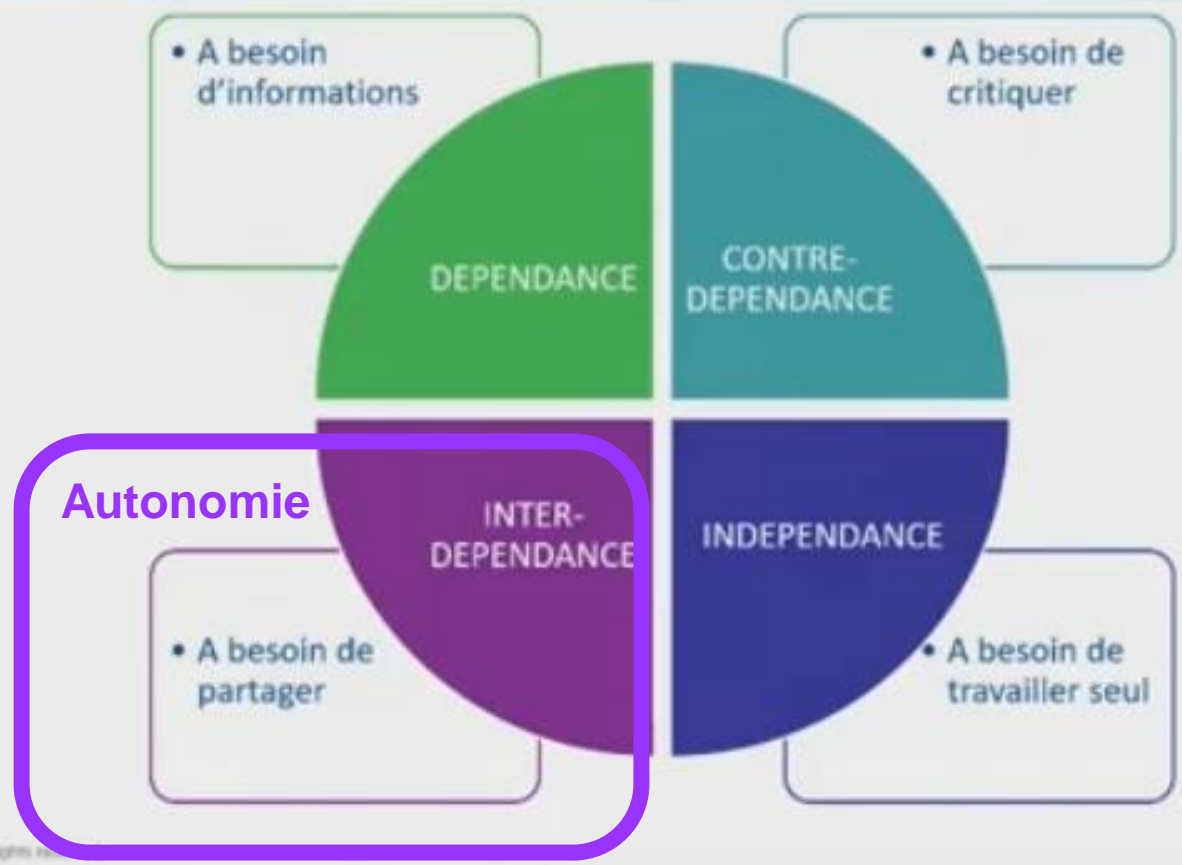


# La Posture professionnelle



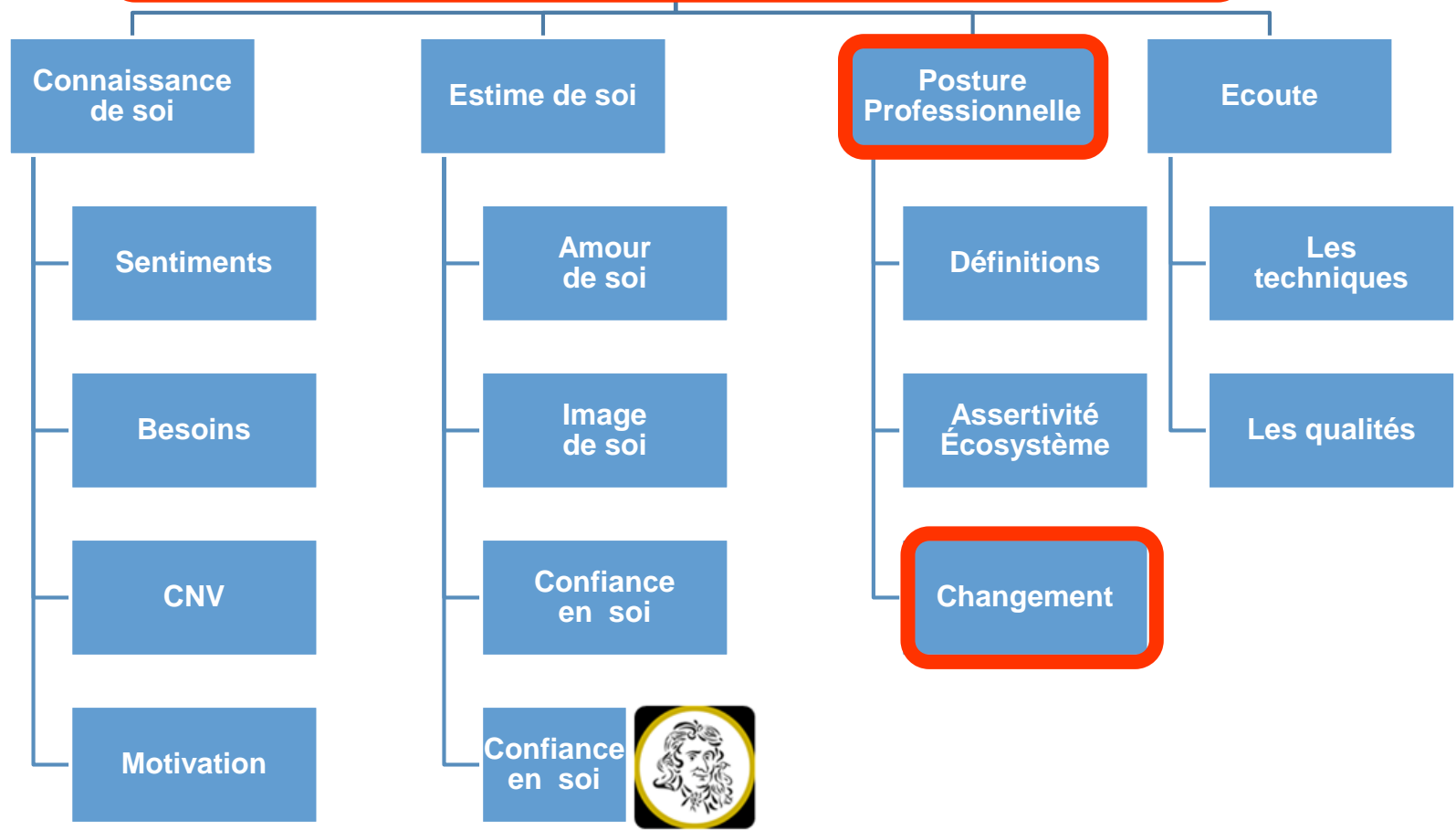
# La Posture professionnelle

## ECOSYSTEME : Le cycle de développement de Katherine Symor



# PLAN

## Compétences relationnelles



# La Posture professionnelle

## La courbe du changement (Kübler-Ross, deuil)

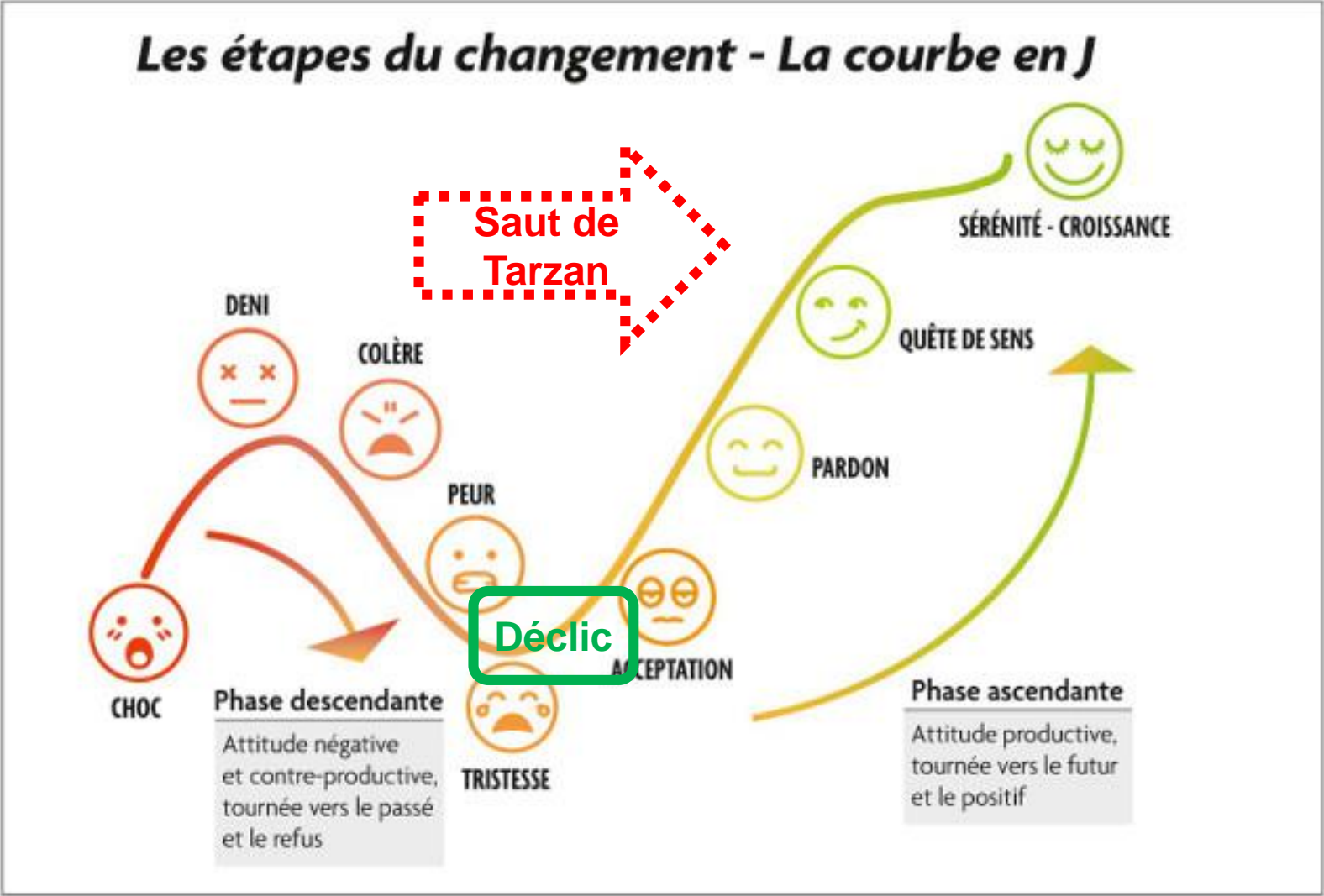
La courbe du changement



Sources : Le concept de courbe de changement a d'abord été développé par le docteur Elisabeth Kübler-Ross et adapté au monde de l'entreprise par les consultants américains Cynthia Scott et Denis Jaffe



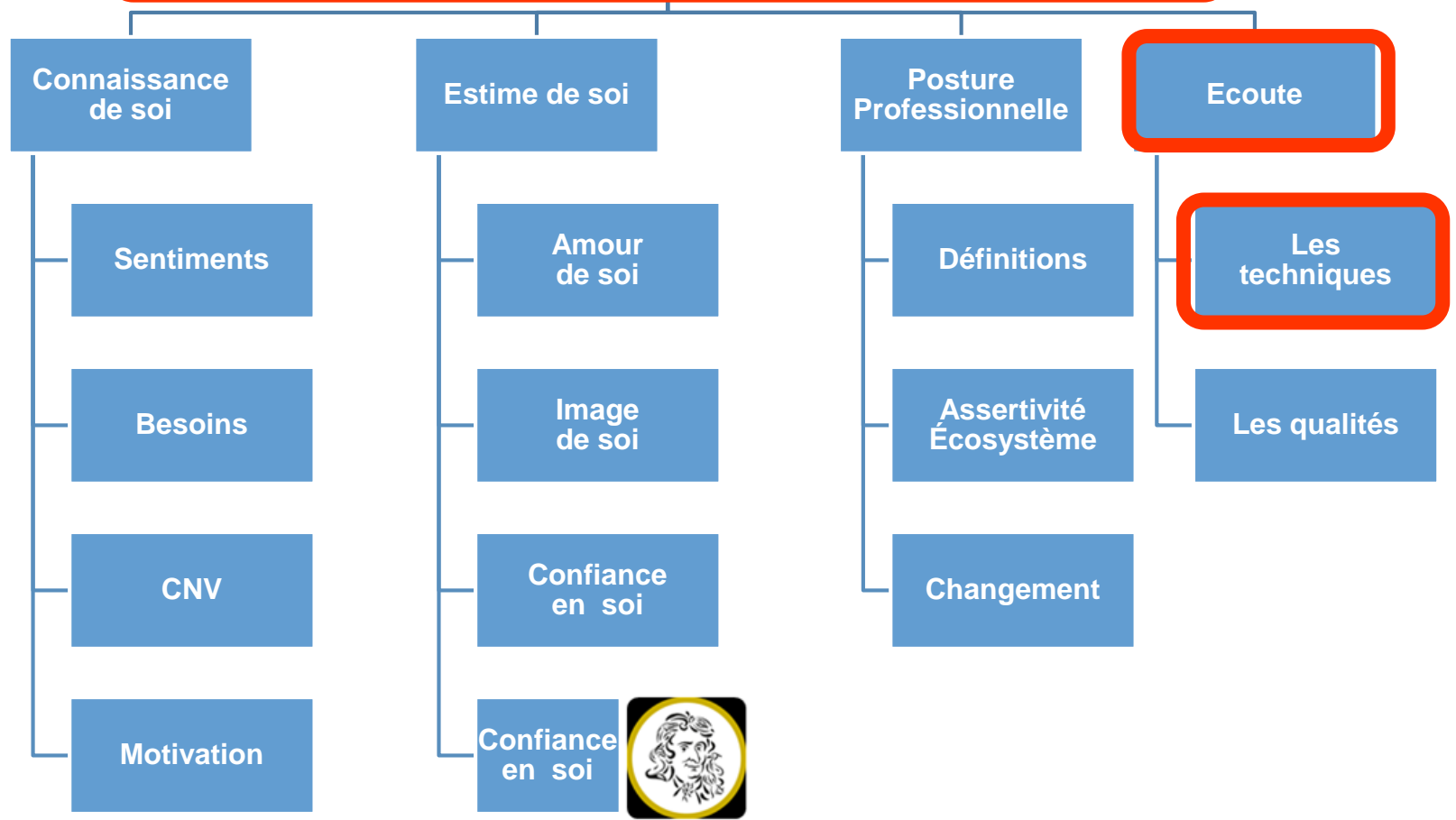
# Réactions au changement



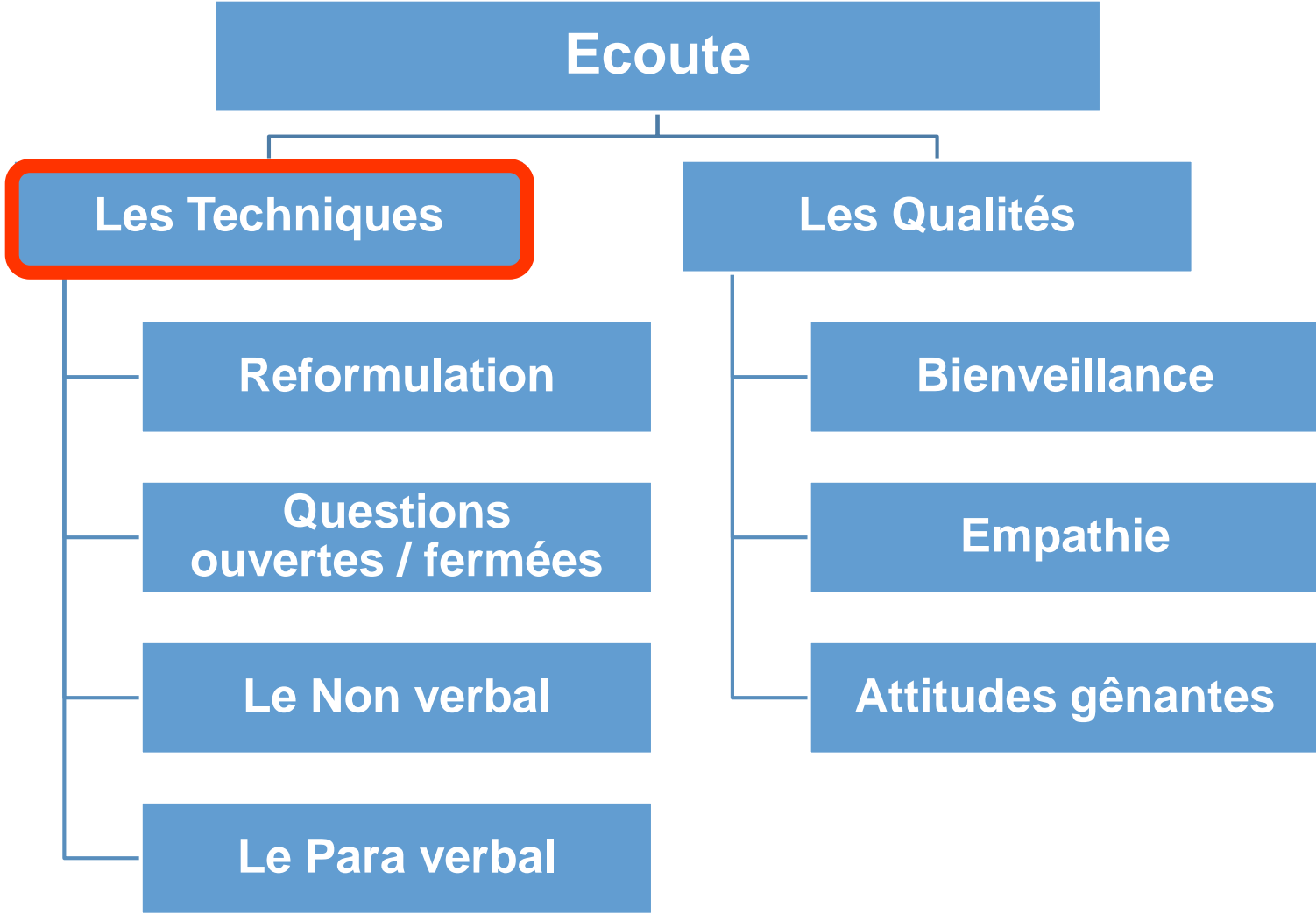


# PLAN

## Compétences relationnelles



# PLAN ECOUTE



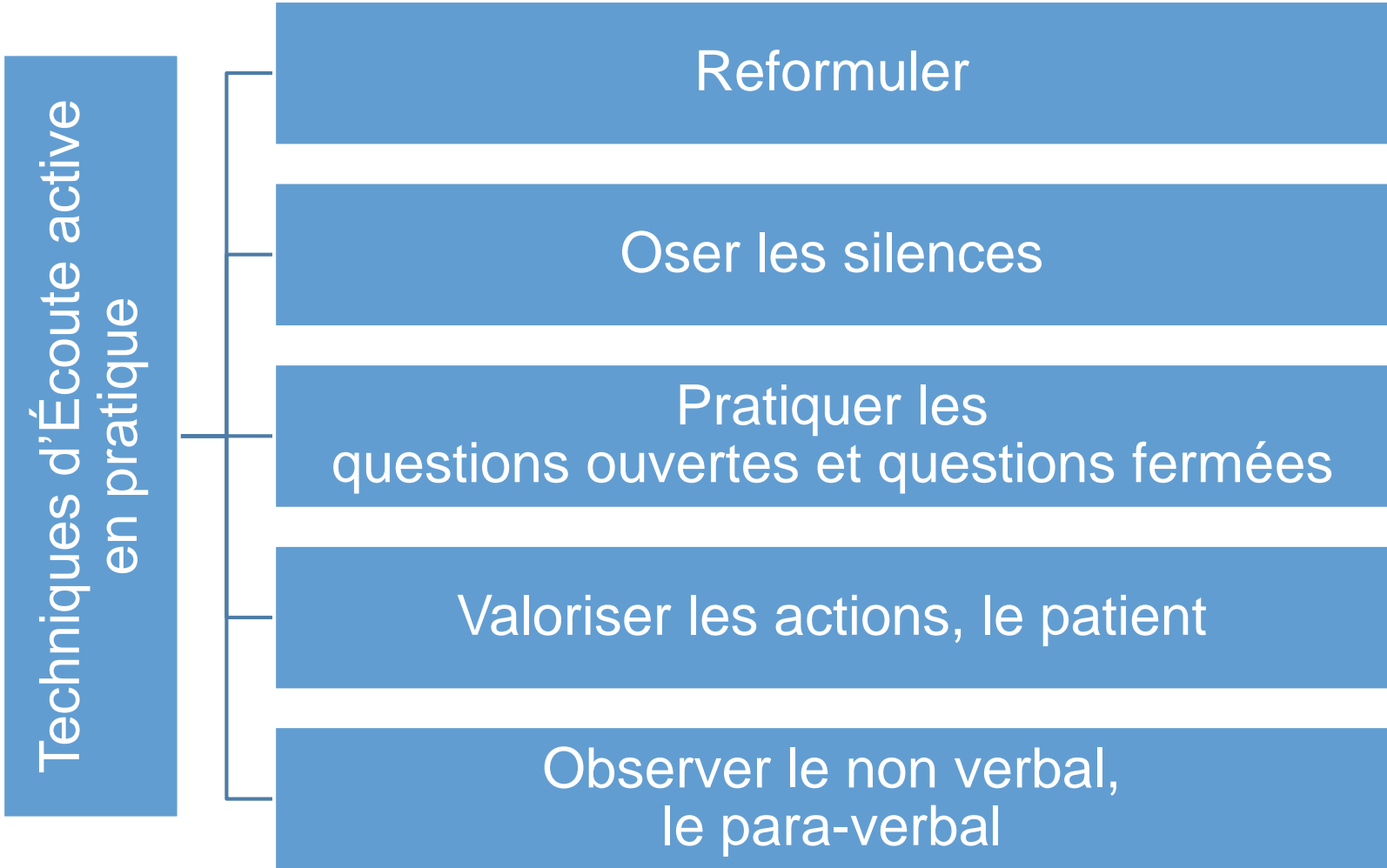
# Écoute active ou bienveillante

Concept développé par le psychologue américain Carl Rogers  
Repris par Marshall Rosenberg dans la CNV (Communication Non Violente)

- « *Lorsque nous écoutons, nous n'avons pas besoin de connaissances en psychologie, ni en psychothérapie. L'important est d'être présent aux sentiments et aux besoins spécifiques que ressent un individu ici et maintenant.* »  
Marshall Rosenberg

- Comment ?
  - En écoutant en montrant que l'on comprend
  - En clarifiant et en demandant des approfondissements si besoin
  - En reformulant (compréhension éducateur et soignant)

# Techniques d'Écoute active en pratique



# Techniques d'Écoute : La reformulation

## LA REFORMULATION

- Est difficile car pas naturelle
- Permet de s'assurer qu'on comprend ce que le patient a voulu dire
- Permet de baisser la résistance du patient
- Contribue au patient de se voir pris en compte, écouté et compris
- Pousse le patient à élaborer sa réflexion



# Techniques d'Écoute : La reformulation

## LA REFORMULATION : PLUSIEURS TYPES

- **ECHO** : répéter le dernier mot  
« *Je n'y arriverai jamais ...* » ... « *Jamais ? ...* »
- **REFLET** : répéter en termes identiques ou équivalents ce qui vient d'être dit pour s'assurer qu'on s'est bien compris.  
Cela permet de relancer, poursuivre et surtout approfondir la discussion  
« *ainsi* », « *selon vous* », « *si j'ai bien compris* »
- **RÉSUMÉ** : synthétiser, recentrer le propos sur un sujet précis  
« *en résumé, vous me dites que ...* », « *si je résume ...* »,  
« *en deux mots ...* »
- **CLARIFICATION** : préciser le propos, clarifier la pensée  
« *Autrement dit ...*, », « *cela revient à dire que ...* »

# Techniques d'Écoute : La reformulation

## LA REFORMULATION : Exercice

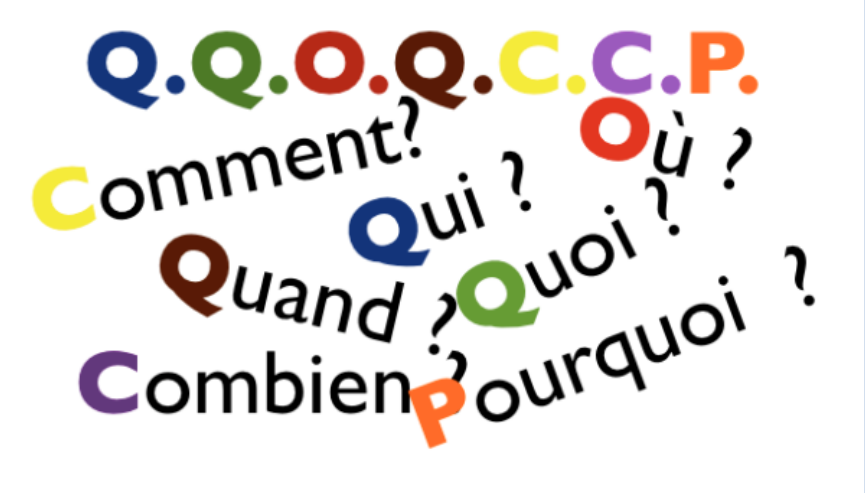
1. Vous n'êtes jamais là quand il faut !
2. Mon mari n'est jamais à l'heure
3. Tous les gens riches sont égoïstes
4. Nous devrions tous arrêter de fumer
5. La vie ne vaut pas la peine
6. Ils seront ravis de me voir échouer



# Techniques d'Écoute : Questions ouvertes / fermées

## Questions Ouvertes

C'est encourager le patient à s'exprimer, contribuer à créer un climat de confiance et d'acceptation



## Questions Fermées

Elles n'autorisent qu'un nombre restreint de réponses : oui / non / ou des choix multiples à cocher  
Elles appellent des réponses brèves  
Elles sont nécessaires pour des réponses spécifiques  
Elles ne donnent pas vraiment la parole au patient  
Si elles sont nombreuses, le patient reste plutôt passif  
Et cela devient un interrogatoire

- Est-ce que vous ...
- Pensez-vous que ...
- Avez-vous ...



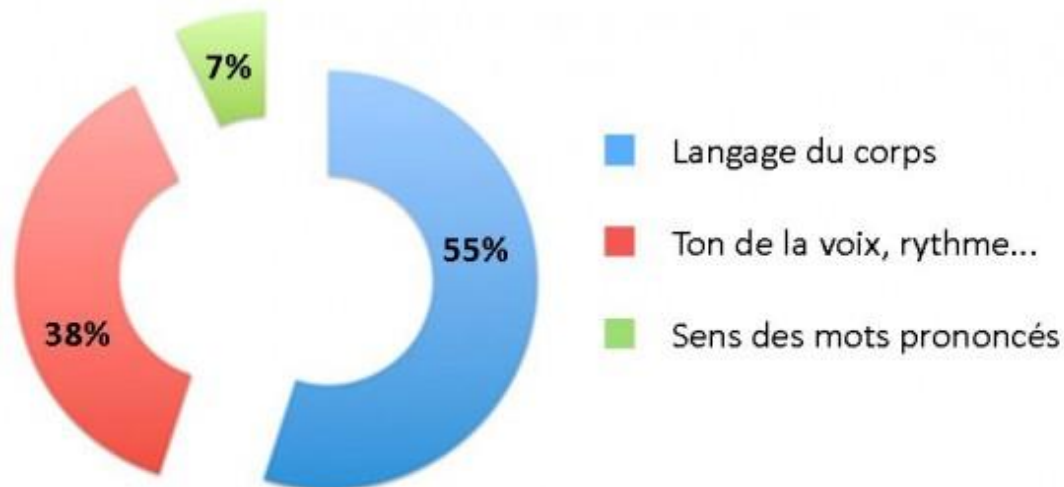


# Techniques d'Écoute : Observation du verbal / non verbal

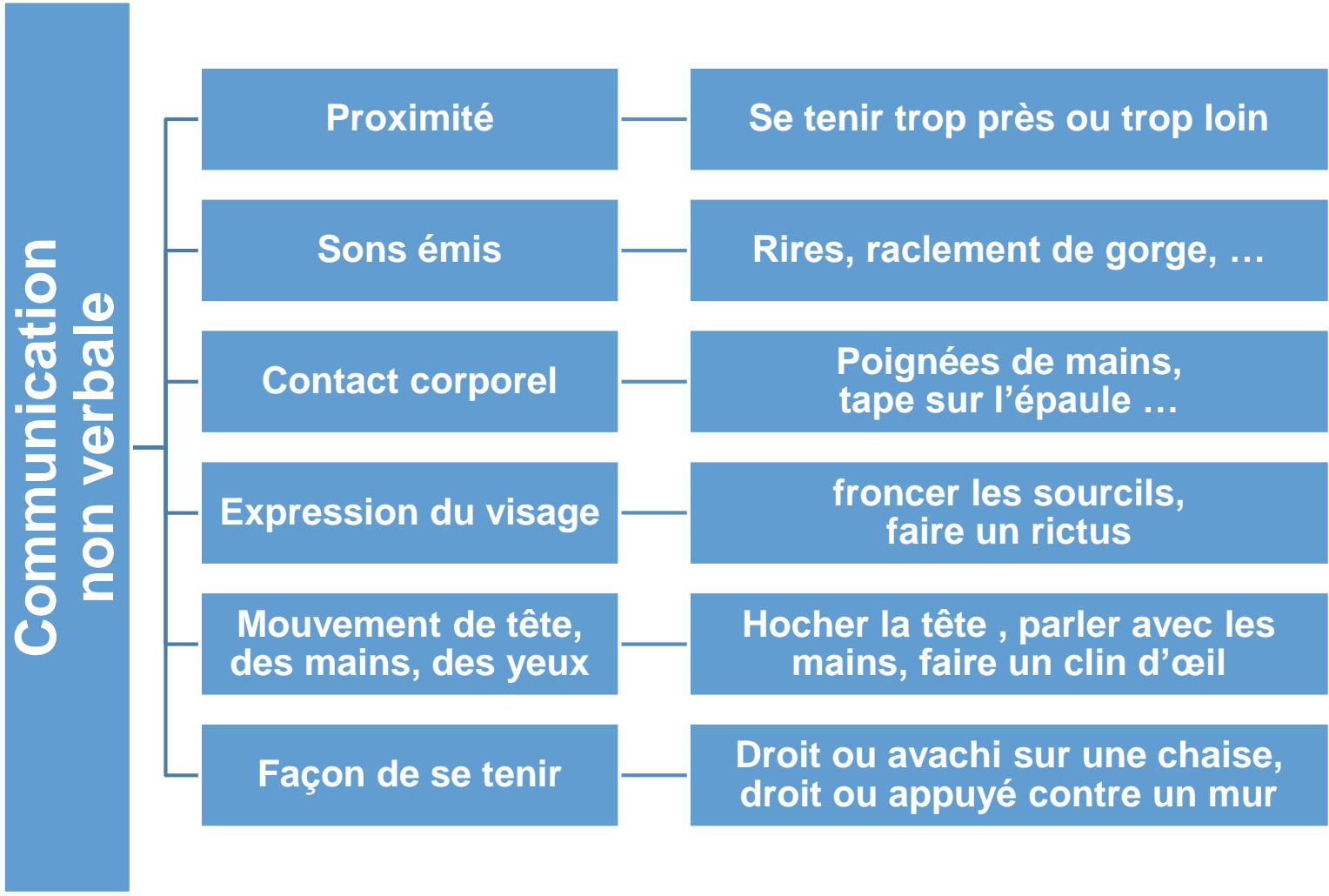
Selon l'étude de Mehrabian :



- Le sens des mots ne pèse que 7 %.
- La manière de prononcer ces mots (voix, débit, rythme, intonations...) représente 38%.
- Le langage corporel et vestimentaire pèse 55%.
- (soit 7% de la communication verbale contre 93% de la communication non verbale)



# Techniques d'Écoute : Communication non verbale



# Techniques d'Écoute : Communication non verbale



# Techniques d'Écoute : Communication paraverbale

## Communication paraverbale

Prosodie :  
Volume de la voix

Haut et fort, à voix basse ...

Prosodie  
Rythme de la voix

Rapide, lent, avec pauses, ...

Prosodie :  
Intonation de la voix

Voix dans les basses ou les aigus  
avec ou sans modulations

Silences

Silences appuyés volontaires

Couleur de la voix

Joyeuse, agressive, calme ...

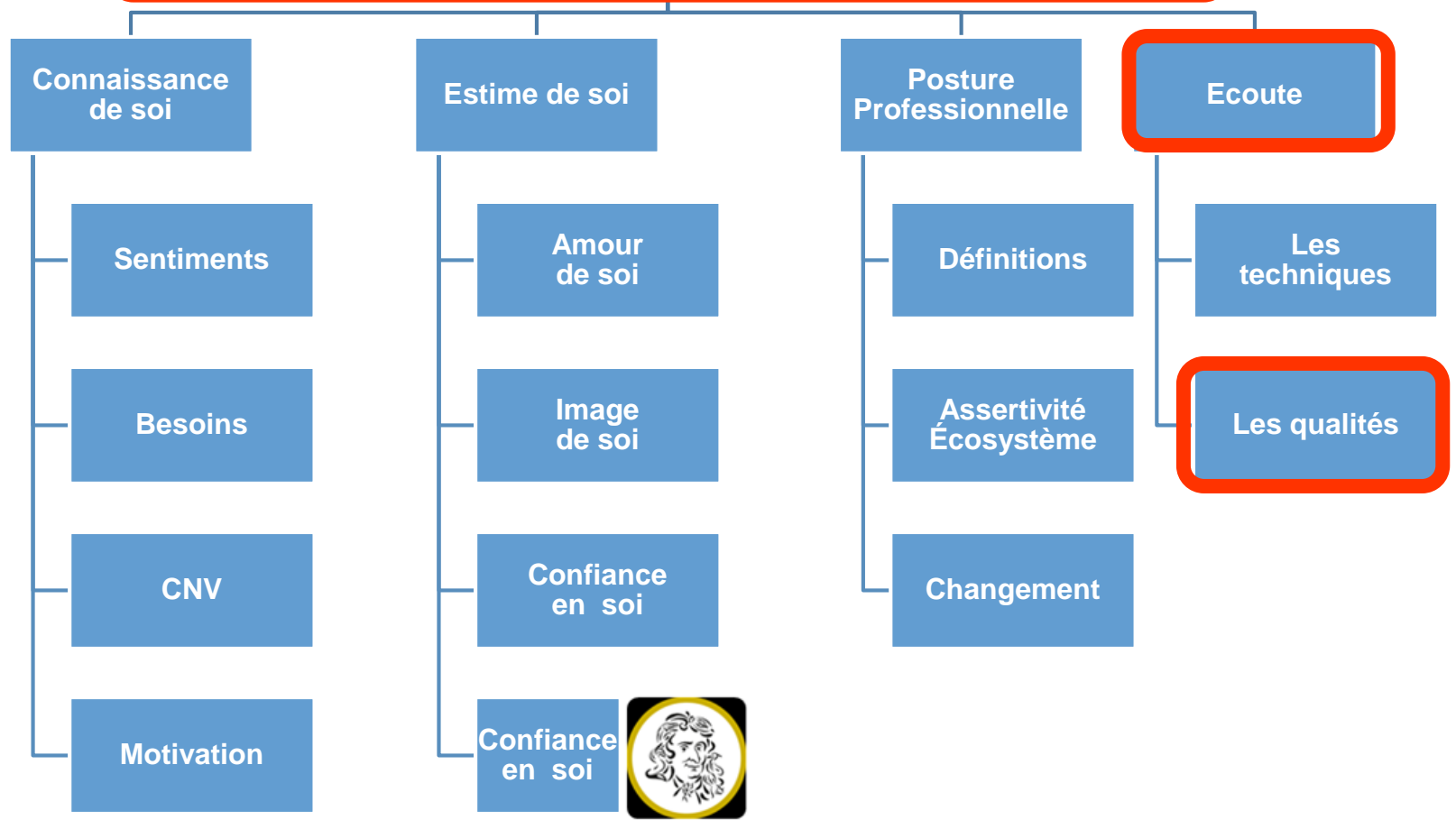
 YouTube

Clément Viktorovitch :  
La mélodie du discours 4mn31

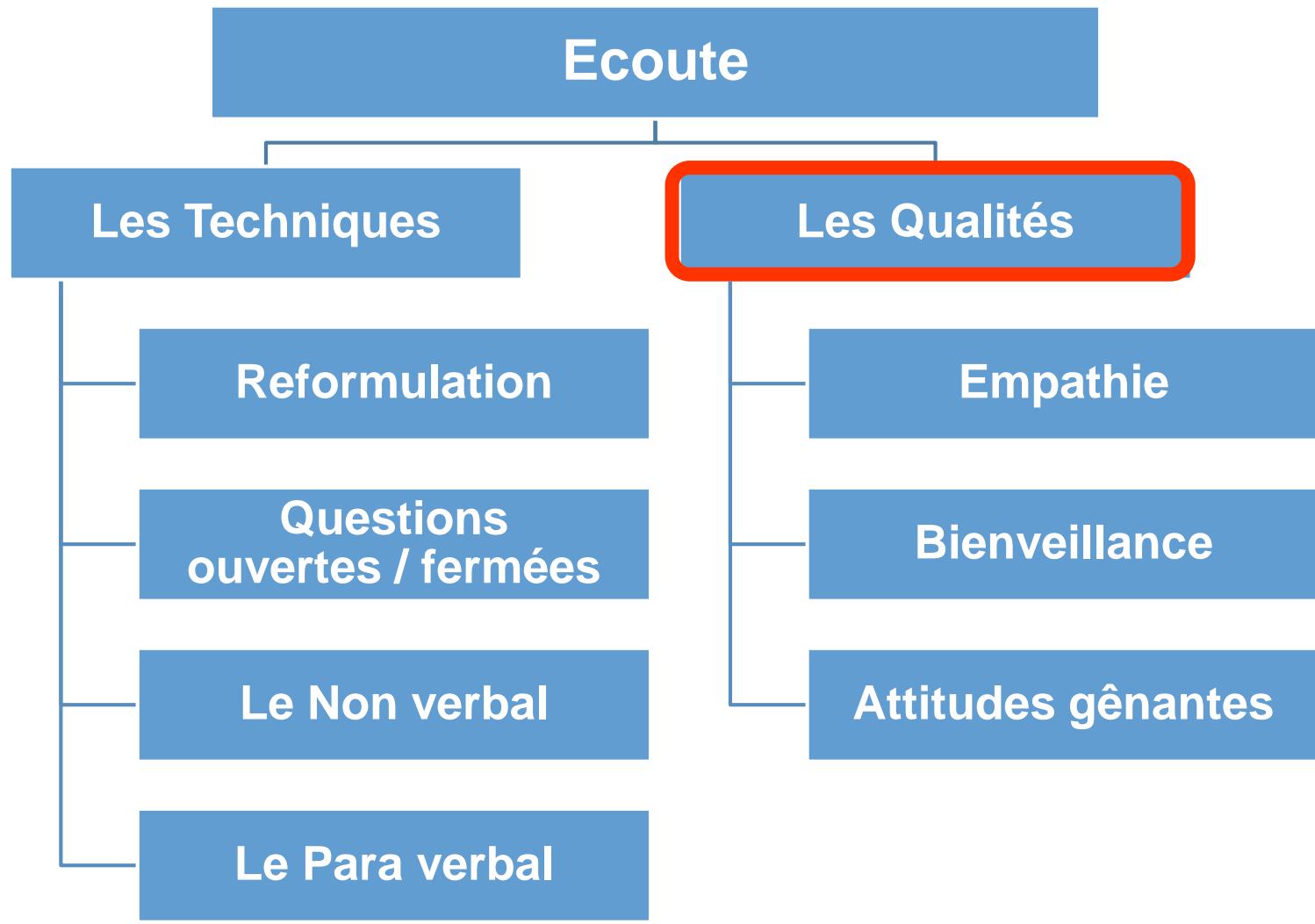
<https://www.youtube.com/watch?v=kR8qUqDhKKw>

# PLAN

## Compétences relationnelles



# PLAN ECOUTE



# Qualité d'Écoute : l'Empathie

Définitions du Larousse

## SYMPATHIE

Penchant naturel, spontané et chaleureux de quelqu'un vers une autre personne



## EMPATHIE

Faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, de percevoir ce qu'il ressent.



# Sympathie / Empathie

Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?



J'arrive !

La sympathie



Courage !  
Je suis avec toi  
mon pauvre...

La compassion



Attrape !

L'empathie

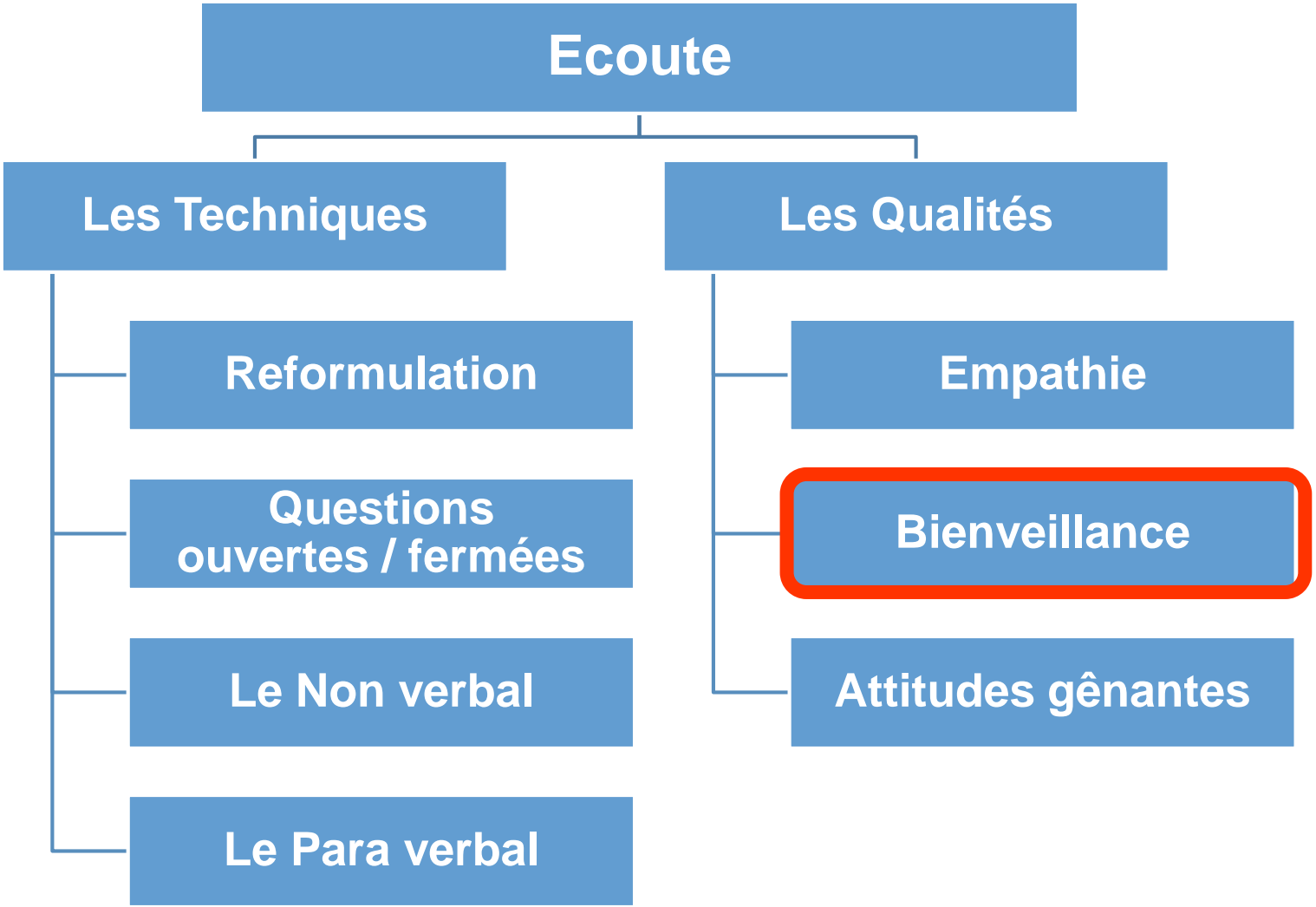


# Qualité d'Écoute : l'Empathie

## EMPATHIE

- C'est difficile de se mettre à la place de l'autre : si on peut identifier quelle est la famille de sentiment qu'il ressent, on ne peut pas connaître son besoin en souffrance.
- C'est plus+ facile de gérer ses propres émotions et besoins, de les « mettre de côté » pour se décentrer de soi et se faire présent à l'autre.
- Première question à se poser : « qu'est-ce qui se passe chez la personne qui est en face de moi ? »
- Adopter une attitude emphatique est un apprentissage, naturel chez les uns, moins facile chez d'autres ...

# PLAN ECOUTE



# Qualité d'Écoute : la Bienveillance

Définitions du Larousse



## BIENVEILLANCE

Disposition d'esprit inclinant à la compréhension, à l'indulgence envers autrui.

### Synonymes :

bénignité - bonté - cordialité - débonnairété - faveur - gentillesse - sympathie

### Contraires :

animosité - antipathie - hostilité - malveillance

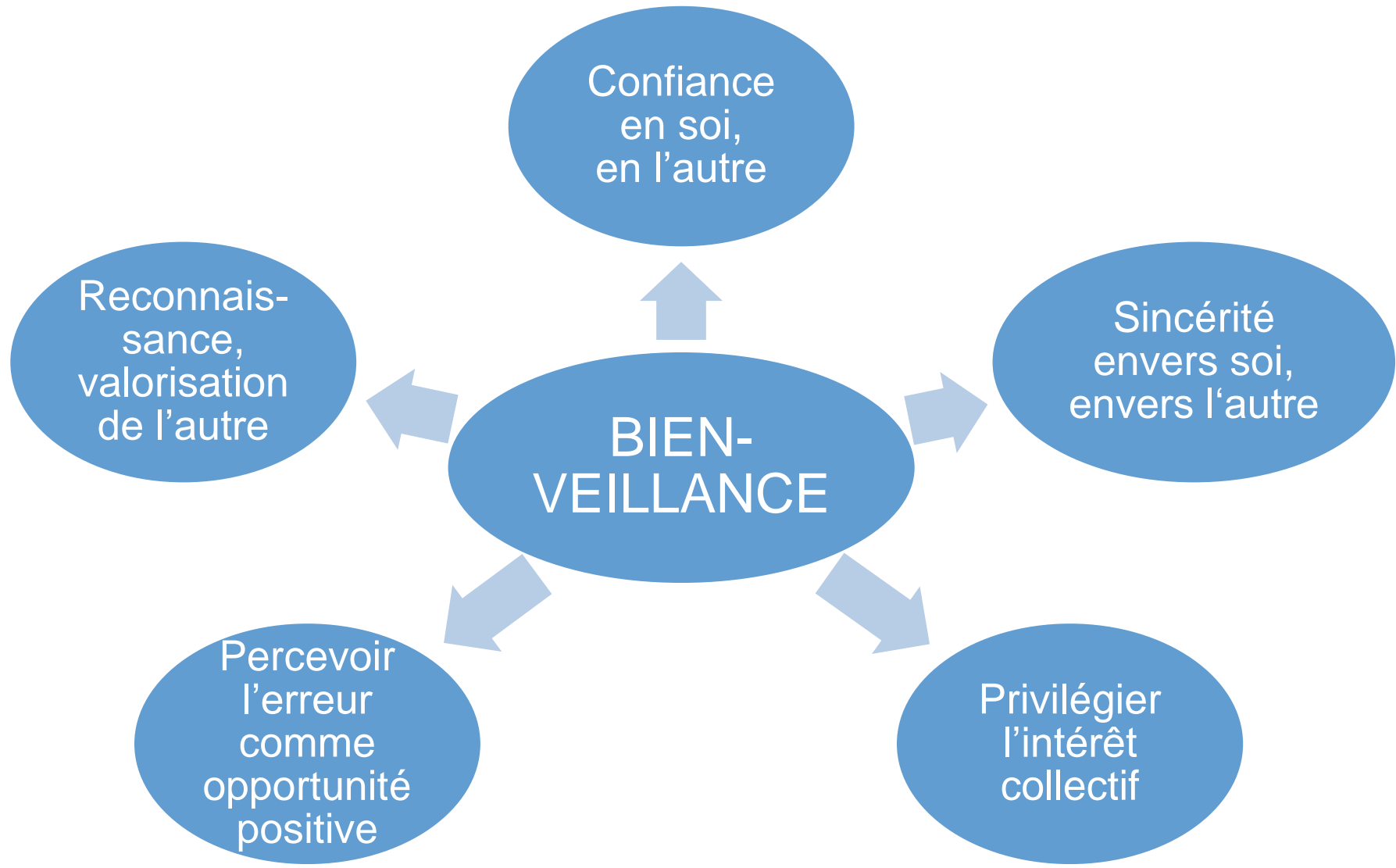
# Qualité d'Écoute : la Bienveillance



<https://www.youtube.com/watch?v=pCBcuVitjKo>

4:05 mn

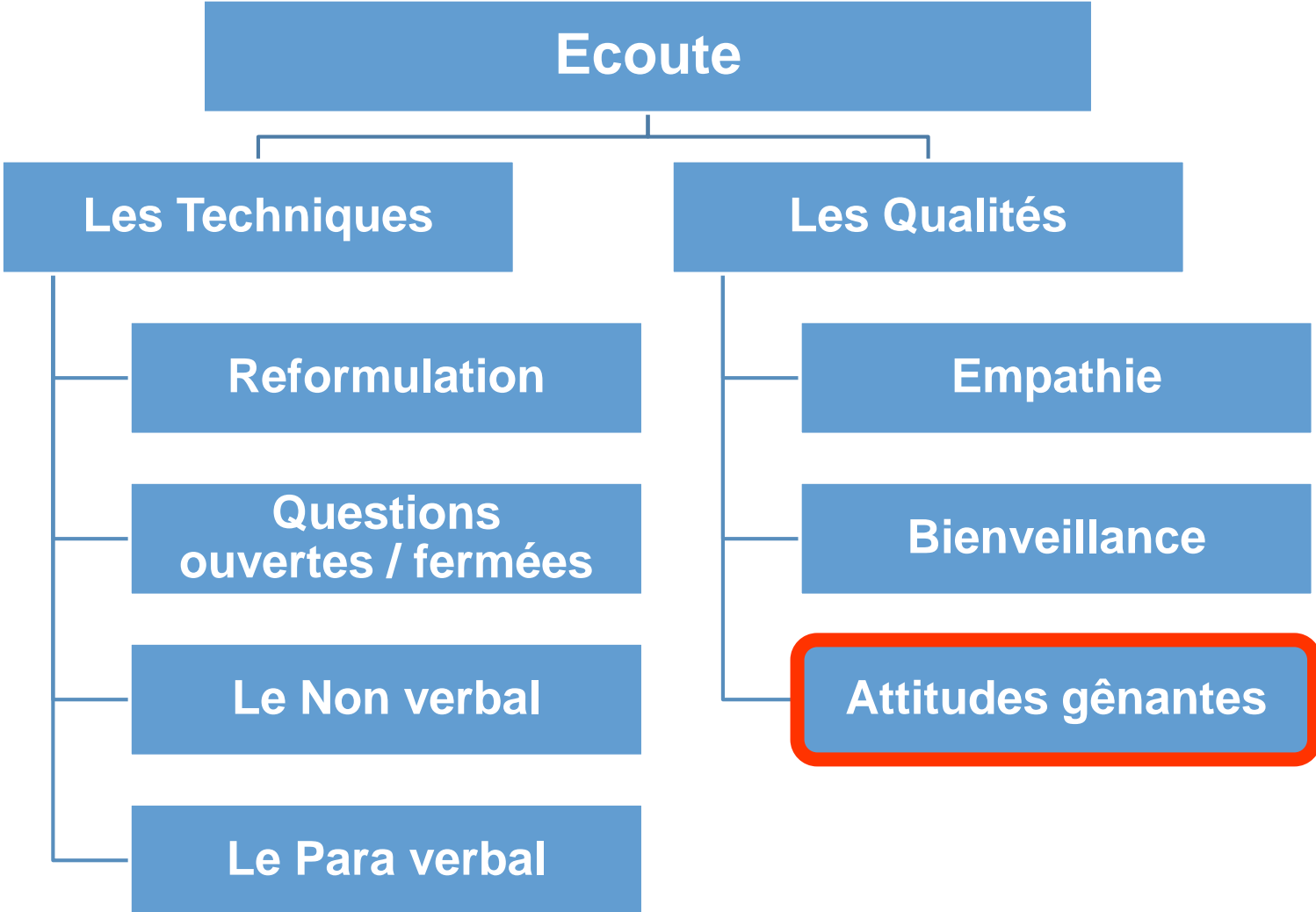
# Qualité d'Écoute : la Bienveillance



# Qualités d'Écoute

Par rapport au patient ...	Par rapport à l'éducateur ...
<ul style="list-style-type: none"><li>• accueillir, se connecter aux sentiments de l'autre</li><li>• reconnaître et accepter l'expression des émotions, des ressentis</li><li>• Se mettre à la place du patient pour adapter ses compétences pédagogiques</li><li>• Détecter les signes qui indiquent une évolution des attitudes et représentations du patient</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Garder sa posture et (sa distance) professionnelle</li><li>• Se décentrer de soi pour aller vers le patient</li><li>• Être disponible mentalement pour le patient</li><li>• Maitriser ses émotions pour laisser la place au patient</li><li>• Reporter le RV ou se faire remplacer si problème personnel</li></ul>

# PLAN ECOUTE



# Qualité d'Écoute : Les attitudes qui gênent

## Les attitudes qui gênent l'écoute

- Les croyances
- Les jugements
- Les interprétations
- Les généralisations
- Les conseils



# Qualité d'Écoute : Les attitudes qui gênent

## QUELQUES STYLES DE NON ECOUTE

### ***1. La personne qui a réponse à tout***

Cette personne a l'image de marque de la personne qui sait. Elle est occupée à réfléchir à la question qu'elle va poser ou à la réponse qu'elle va faire, si bien qu'elle n'écoute plus ce que vous lui dites.

### ***2. L'analyste***

Il essaie de savoir comment tout fonctionne de façon à vous expliquer votre mode de fonctionnement quand vous aurez fini de parler. Il est tellement préoccupé par cette analyse qu'il n'a pas le temps de vous écouter réellement et de vous accueillir.

### ***3. L'éducateur***

Il écoute pour découvrir ce que vous ne savez pas et que vous devriez savoir. Il est avide de vous aider mais il finit par se mettre à un niveau supérieur à vous : il lui est impossible d'écouter avec son cœur quand il vous regarde de toute sa hauteur.

# Qualité d'Écoute : Les attitudes qui gênent

## QUELQUES STYLES DE NON ECOUTE

### **4. Le conseiller**

Il ne peut pas vous écouter vraiment parce qu'il est déjà en train de prendre soin de vous. Il vous donne de bons conseils avant que vous ayez été au bout de ce que vous vouliez dire.

### **5. Le modeste**

Il est convaincu qu'il ne peut rien vous apporter. Il ne vous écoute pas vraiment, surtout si vous parlez de vous en profondeur.

### **6. Celui qui "ramène tout à lui"**

Celui-ci ne peut pas vous écouter car il est totalement centré sur lui-même. Son expression favorite est "*c'est comme moi quand ...*" Tout ce que vous dites le renvoie à lui-même si bien que vous ne pouvez pas aller au bout de ce que vous voulez partager !

# MERCI !

# Merci de votre attention!

