



1



2

Écoute active : une approche en 3 temps

Avant

Réunir
les meilleures
conditions.

Pendant

Écouter.

Suspendre
son jugement.

Reformuler.

Valider.

Proposer une
solution G/G ou
satisfaisante.

Après

Rassurer.

Renforcer.

Remercier.



© Louise Bourget 2024

3

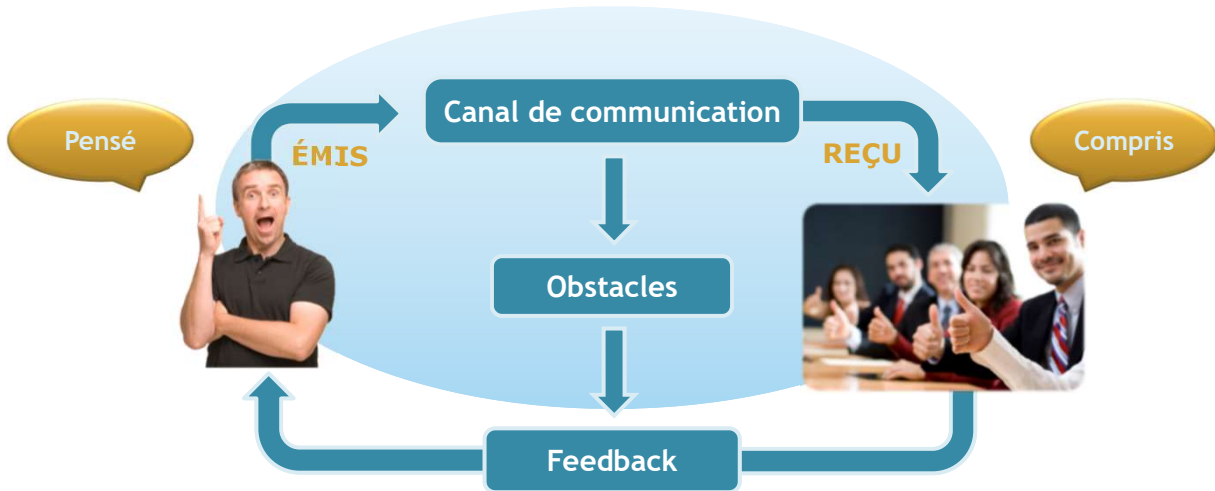


Dynamique du
processus de
communication



4

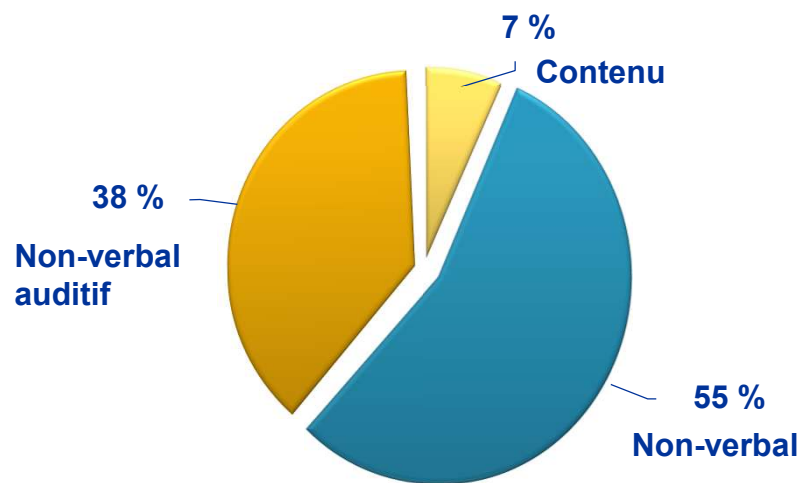
Processus de communication



© Louise Bourget 2024

5

Comment communiquons-nous?



© Louise Bourget 2024

6

Quels sont les signes non verbaux ?

➤ Auditifs

- Tonalité de la voix
- Vitesse d'élocution
- Inflexion
- Soupir / respiration
- Silence

➤ Corporels

- Tonus musculaire / coloration de la peau
- Regard
- Position du corps



7

Écoute active



- Porter toute son attention sur son interlocuteur
- Valider sa compréhension du message de l'interlocuteur (clarifier)
- Reformuler dans ses mots le sens du message (contenu et émotions)



l'expérience-employé ➤ l'a n e ^{MD}
des organisations inspirantes

8

L'effet des paradigmes



9

Paradigme

- La manière dont on perçoit, comprend et interprète le monde environnant.
- Carte mentale.
- Nous percevons le monde en fonction de qui nous sommes.



© Louise Bourget 2024

10

Effet du paradigme

Notre perception est :

- Limitative
- Sélective



11

Modèle de changement



Source : **Les 7 habitudes des gens très efficaces** par Stephen Covey

© Louise Bourget 2023

12

Recadrer son paradigme

- › Reconnaître sa propre subjectivité
- › Questionner sa façon de voir la situation
- › Quelles sont mes croyances?
 - › Mes croyances sont-elles facilitantes ou limitatives?
 - › Est-ce utile de penser comme cela?
- › Comment pourrais-je recadrer mon paradigme afin de pouvoir résoudre cette situation de façon plus satisfaisante?



13

Croyance

Une croyance n'est pas uniquement une idée que l'esprit possède, c'est une idée qui possède l'esprit.




- Elly Roselle


14




15

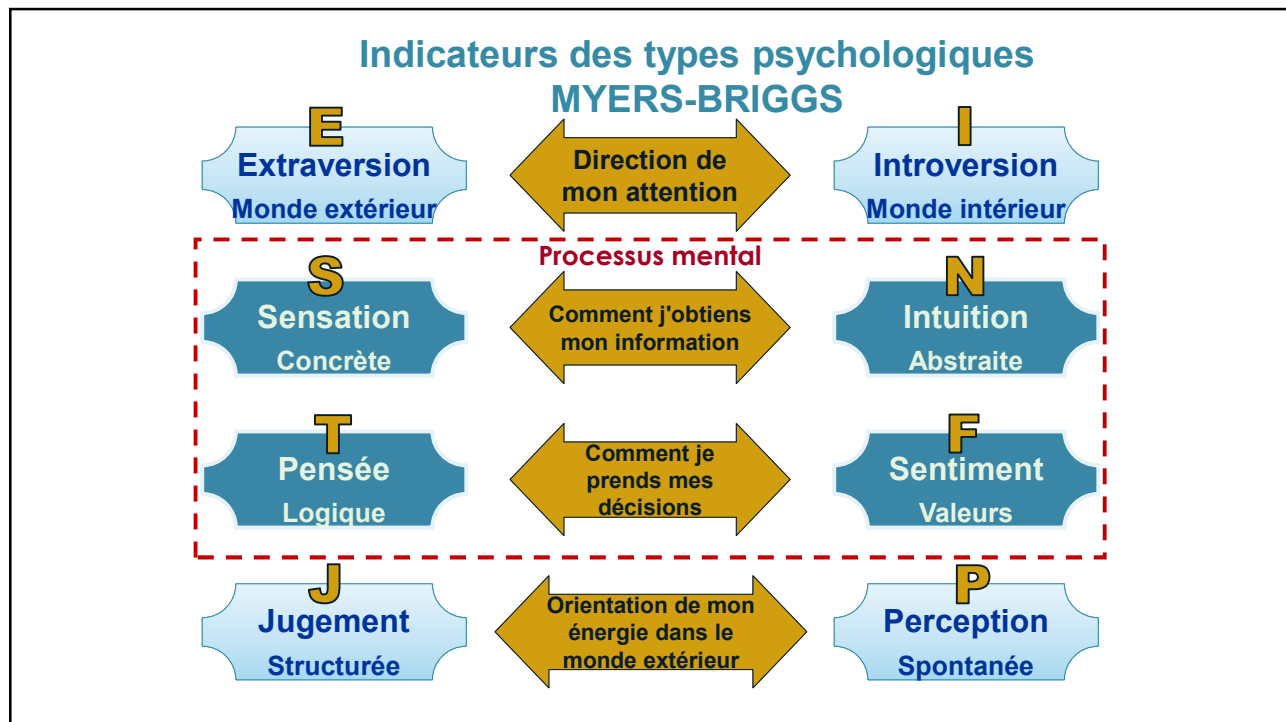
Théorie

- 
 > Nous sommes nés avec des préférences naturelles
- 
 > Elles se décomposent en 4 dichotomies
- 
 > Chaque dichotomie forme 2 pôles opposés

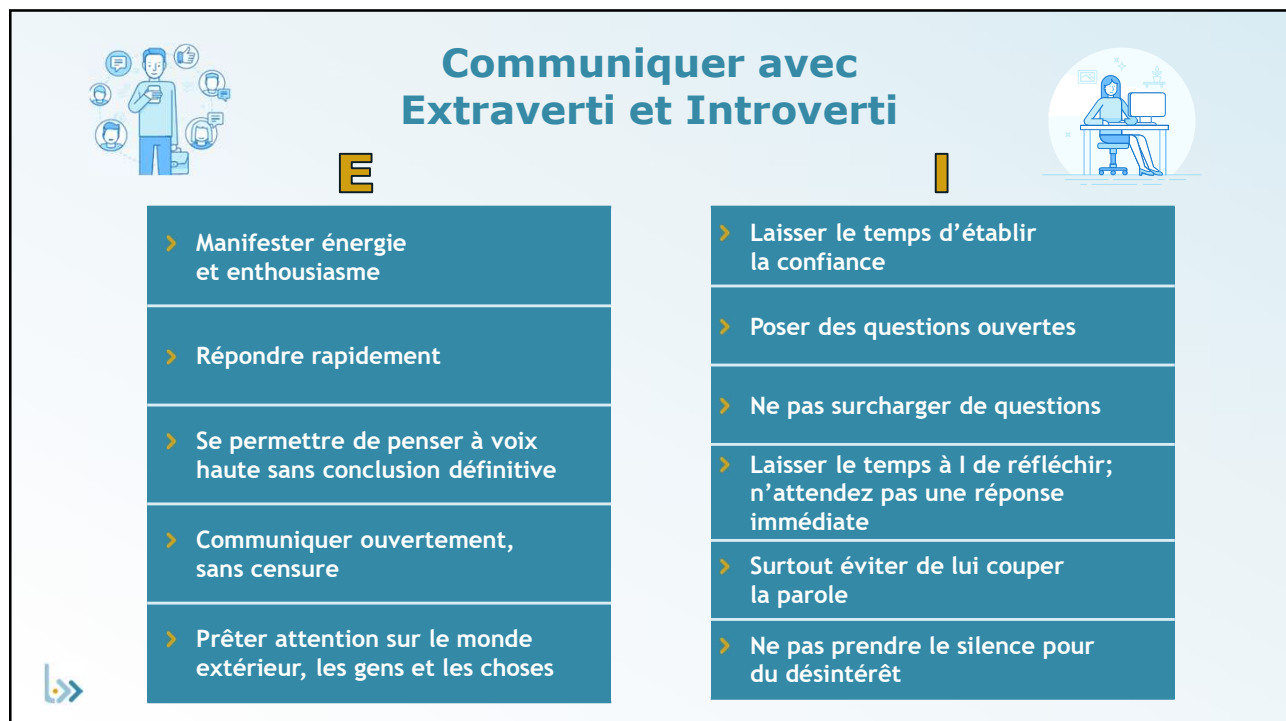


 © Louise Bourget 2024

16

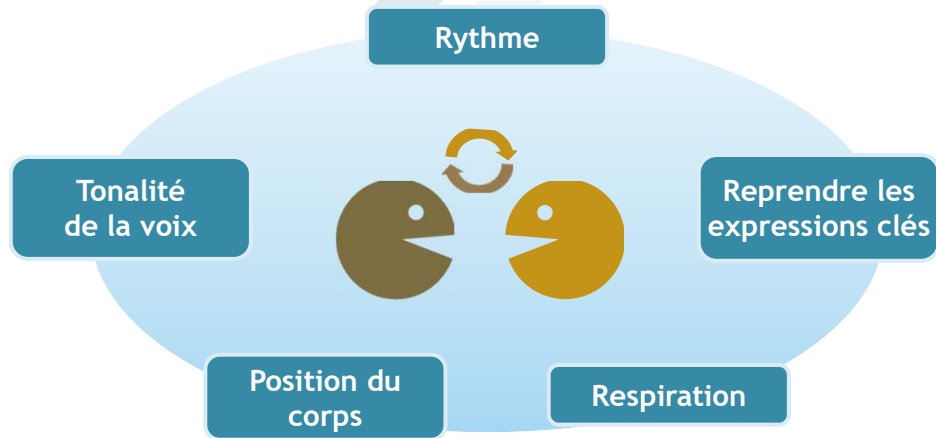


17



18

Se synchroniser à son interlocuteur



l'expérience-employé > l'ame^{MD}
des entreprises inspirantes

19

Communiquer avec Sensation et Intuition



S

- > Apporter des faits concrets
- > Être pratique et réaliste
- > Montrer les applications réussies
- > Avoir un plan incluant tous les détails
- > Mettre en avant la continuité
- > Être direct
- > Être ordonné et démontrer les étapes requises




N


- > Présenter la vue d'ensemble, le contexte général et les idées principales
- > Ne pas donner beaucoup de détails à moins qu'on vous les demande
- > Encourager l'imagination
- > Faire valoir les défis et les nouvelles possibilités
- > Souligner la nouveauté
- > Identifier les avantages futurs
- > Admettre que la charge de travail ne sera pas constante



20



Communiquer avec Pensée et Sentiment




T

> Être bref et concis
> Être logique et ne pas s'écarter du sujet
> Lister les pour et les contre
> Être objectif et avoir l'esprit critique
> Être calme et rationnel
> Présenter les émotions et les sentiments comme des faits à prendre en considération

F

> Faire connaissance d'abord
> Être personnel et sociable
> Communiquer en premier lieu les points d'accord
> Montrer l'intérêt humain
> Savoir qu'il peut avoir de la difficulté à être critique
> Prêter attention au processus de communication
> Observer le comportement non verbal



21





Écoute active

22

Écouter

« La seule façon
d'engager quelqu'un,
c'est de l'écouter! »

- Tom Peters

- L'empathie démontrée crée la confiance nécessaire à l'engagement.



© Louise Bourget 2024



23

Techniques de reformulation

- **Reformulation de contenu**
 - faire un résumé du message de votre interlocuteur dans vos propres mots.
- **Reformulation écho**
 - démontrer votre écoute en répétant les mots et émotions de votre interlocuteur un peu à la manière d'un perroquet.
- **Reformulation empathique (reflet)**
 - résumer à la fois le message dans vos propres mots et les émotions exprimées par l'autre personne.



l'expérience-employé > l'ame^{MD}
des organisations inspirantes

24

Types de questions

➤ Questions fermées : réponses simples, rapides, précises

- Avez-vous envoyé tel document ?
- Vous a-t-on confirmé ?
- À quel moment est-ce arrivé ?
- À qui avez-vous parlé ?

➤ Questions ouvertes : réponses plus générales, globales

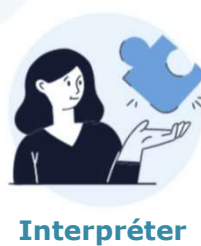
- En quoi est-ce important ?
- Comment cela s'est-il passé ?
- Dites-m'en plus...
- Expliquez-moi...Que voulez-vous dire ?



© Louise Bourget 2010

25

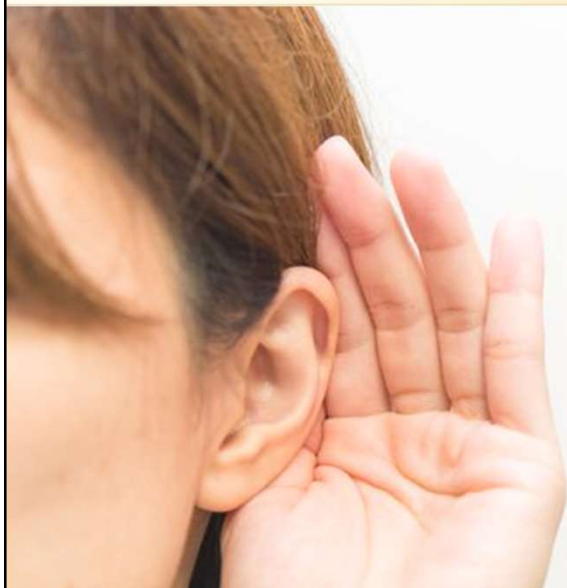
Pièges de la communication



l'expérience-employé ➤ l'ame^{MD}
des entreprises inspirantes

26

Écoute active: une approche en 3 temps



- **L'écoute active** n'est pas une aptitude innée. Elle s'acquiert par la pratique, voire par essai et erreur.
- Notre formation vous propose une approche originale, axée sur la **pratique** dans un contexte bienveillant et sécurisant.
- <https://www.louisebourget.com/les-formationen/formation-ecoute-active-101/>

27

En résumé

- Ajuster sa posture (prendre son pouls)
- Recadrer ses paradigmes
- Se synchroniser...établir le rapport avec notre interlocuteur.trice
- Reformuler (émotions et contenu)
- Adapter son style de communication
- Rechercher une solution satisfaisante ou G-G / prendre le temps de bien conclure



© Louise Bourget 2024

28

La folie c'est...

*La folie, c'est de refaire toujours la même chose,
et s'attendre à un résultat différent.*

- Albert Einstein

29

Merci



CRHA | www.louisebourget.com | 514 347.5842 | louise@louisebourget.com

30