

Psychologie

- Cette séance est portée sur l'écoute active
- Différence entre entendre et écouter : * entendre est une démarche passive où il n'y a pas de volonté particulière.
 c'est une attitude qui n'est pas naturelle, donc difficile ← * écouter est un processus actif, délibéré et demandant de l'énergie et de la concentration. Le regard prouve l'écoute du locuteur
- Trop souvent, on n'écoute pas très bien la personne en face de nous (25% de la capacité d'écoute).
- Nous écoutons ce qui nous entoure pour diverses raisons : tout d'abord comprendre, marquer de l'attention, dialoguer avec un autre locuteur, identifier des besoins et aider la personne en face de nous. De ce fait, il existe différents types d'écoute : écoute analytique, écoute synthétique, critique, créative, thérapeutique et active.
- Ces différents écouter permettent de distinguer plusieurs comportements selon le dialogue entre les individus
 - * on peut être concentré sur l'entretien, la conversation
 - * on peut adopter une attitude neutre
 - * on favorise la parole
 - * on est attentif aux signaux non verbaux
 - * on montre une certaine implication
 - * on adopte une attitude bienveillante

Empathie :- faculté de se mettre à la place d'autrui

- approche pour comprendre plus objectivement les propos de son interlocuteur

6 ATTITUDES DE PORTER

Nom	Effets positifs	Effets négatifs
Évaluation - jugement	légitimité, compétence, (points de repère)	infériorité, culpabilité, angoisse, agressivité
Interprétation	Sentiment d'être compris	Étonnement, blocage
Soutien - encouragement	Se soutenir, envie de se battre	dépendance, protection, refus de responsabilité
Investigation	Aide perçue, expliciter son problème	pressé de questions, interrogatoire subi
Suggestion - conseil	Efficace, favorable au progrès	dépendance, perte d'autonomie, peur d'oublier
Compréhension	Confiance en soi, liberté d'expression	Faux-ami, manipulation mentale