



Co-funded by
the European Union



Bien vieillir WP3/

A1 - Activité 2

Module D : Moyens efficaces de communiquer avec les
aînés

Plan de cours 4 : Empathie et écoute active

HAPPSY, Grèce



Plan de cours 4 : Empathie et écoute active

Objectif :

Ce plan de cours vise à améliorer les compétences de communication des participants par le biais d'activités expérientielles conçues pour favoriser l'empathie et l'écoute active. Les buts et objectifs sont centrés sur l'amélioration de la capacité des participants à comprendre les autres et à entrer en contact avec eux en pratiquant l'empathie et en accordant toute l'attention nécessaire pendant les conversations. La première activité permet de s'exercer à écouter attentivement et à répondre avec empathie, ce qui aide les participants à interpréter avec précision les sentiments et le contenu communiqués par les autres et à y réfléchir. La deuxième activité consiste à créer des plans d'action pour appliquer l'empathie et l'écoute active dans diverses interactions quotidiennes, en identifiant des scénarios courants dans lesquels ces compétences sont essentielles. Le dernier jeu de rôle offre aux participants un environnement contrôlé pour pratiquer et affiner leurs compétences en matière d'empathie et d'écoute active dans des situations interpersonnelles simulées, améliorant ainsi leur intelligence émotionnelle et leur capacité à réagir efficacement aux états émotionnels des autres. Ces objectifs visent collectivement à approfondir les relations interpersonnelles et à améliorer la communication personnelle et professionnelle.

Durée de l'activité : 60 minutes au total (incluant toutes les activités)

Activités :

- Activité en binôme - Exercices d'empathie et d'écoute active (20 minutes)
- Activité en petits groupes - Élaboration d'un plan - Élaborer un plan pour intégrer l'empathie et l'écoute active dans la vie quotidienne (20 minutes)
- Jeu de rôle - Pratiquer l'empathie et l'écoute active (20 minutes)



Matériel nécessaire :

Activité 1

- Documents contenant des lignes directrices et des conseils pour pratiquer l'empathie et l'écoute active (facultatif).

Activité 2

- Tableaux blancs ou tableaux à feuilles mobiles et marqueurs pour chaque groupe.
- Polycopiés rappelant les principes clés de l'empathie et de l'écoute active (facultatif).

Activité 3

- Des fiches de scénario décrivant différentes situations interpersonnelles (par exemple, un ami en détresse, un collègue de travail confronté à un problème, un membre de la famille partageant des nouvelles personnelles).
- Un espace adapté aux paires ou aux petits groupes pour effectuer des jeux de rôle sans perturbations.

Résultats de l'apprentissage :

- Les participants développeront leur capacité à percevoir et à comprendre les sentiments et les perspectives des autres, améliorant ainsi leur intelligence émotionnelle et favorisant des liens plus profonds.
- Les participants acquerront la capacité d'accorder toute leur attention aux orateurs, de comprendre le contenu et les émotions qui se cachent derrière la communication, ce qui est crucial pour des réponses et des interactions efficaces.



- À la fin des sessions, les participants seront en mesure de communiquer plus efficacement dans des contextes personnels et professionnels, en veillant à ce que leurs interactions soient plus réfléchies et plus attentives.
- Les participants apprendront à identifier des scénarios spécifiques dans leur vie quotidienne où l'empathie et l'écoute active sont bénéfiques et disposeront de stratégies concrètes pour appliquer ces compétences.
- Grâce à une meilleure empathie et à une écoute active, les participants seront mieux équipés pour résoudre les conflits de manière constructive, ce qui réduira les malentendus et favorisera une atmosphère plus propice à la collaboration.
- Les participants élaboreront des plans personnalisés pour intégrer l'empathie et l'écoute active dans leurs activités quotidiennes, afin de garantir le développement et l'application continus de ces compétences.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Un rappel à l'ordre (2023, 18 octobre). L'empathie en action : Meilleures pratiques pour écouter et comprendre la voix des personnes âgées. Seniors Blue Book. Ressources pour bien vieillir.

<https://seniorsbluebook.com/articles/empathy-in-action-best-practices-for-listening-and-understanding-senior-voices>

Cherry, K. (2024, 19 février). Comment l'écoute empathique peut créer des liens plus profonds dans votre vie. Comment mettre de côté les distractions et écouter vraiment. Verywellmind.

<https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>



Crisis Prevention Institute (2024, 5 septembre). 7 Tips for Empathic Listening in Social Services.
<https://www.crisisprevention.com/blog/human-services/7-tips-for-empathic-listening-in-social-services/>

Jack, K. (2022). Démontrer de l'empathie dans la communication avec les personnes âgées. *Nursing Older People*, 34(1).

Newlife, L. (2023, 10 novembre). Listening with the Heart : Le rôle de l'empathie dans la gestion des soins aux personnes âgées. *New LifeStyles. Guide to Senior Living & Care*.
<https://www.newlifestyles.com/blog/listening-with-the-heart-the-role-of-empathy-in-managing-senior-care>

RSA (2013, 10 décembre). Brené Brown sur l'empathie [Vidéo]. YouTube.
<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu3G9Jw>

Sutton, J. (2016, 21 juillet). L'écoute active : L'art de la conversation empathique. *PositivePsychology.com*. <https://positivepsychology.com/active-listening/>



Co-funded by
the European Union



Bien vieillir WP3/

A1 - Activité 2

Module D : Moyens efficaces de communiquer avec les
aînés

HAPPSY

Plan de cours 4 : Empathie et écoute active Modèle
d'activité individuelle/en petit groupe



ACTIVITÉ 1

Titre de l'activité : Exercices d'empathie et d'écoute active

Brève description du contexte théorique de l'activité :

L'empathie et l'écoute active sont des compétences fondamentales pour une communication efficace, qui permettent aux individus de comprendre les autres et de se rapprocher d'eux à un niveau plus profond. L'empathie consiste à percevoir les sentiments et les perspectives des autres, tandis que l'écoute active exige une attention totale à l'interlocuteur, ce qui favorise une meilleure compréhension et une meilleure réponse. Ces compétences sont particulièrement importantes dans tous les contextes où la confiance et la compréhension sont essentielles, tels que les soins de santé, l'éducation et la gestion.

Buts et objectifs de l'activité :

- Améliorer la capacité des participants à pratiquer l'empathie et l'écoute active dans leurs interactions.
- Fournir une pratique pratique de l'écoute attentive et de la réponse empathique.
- Développer les compétences des participants à interpréter et à refléter avec précision les sentiments et le contenu communiqués par d'autres personnes.
- Améliorer la communication interpersonnelle et approfondir les relations par une écoute efficace et un engagement empathique.

Matériel nécessaire :

- Documents contenant des lignes directrices et des conseils pour pratiquer l'empathie et l'écoute active (facultatif).



Durée de l'activité : 20 minutes

Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Expliquez l'importance de l'empathie et de l'écoute active, en soulignant comment ces compétences améliorent les relations interpersonnelles et l'efficacité de la communication. Discutez brièvement des aspects clés de ces deux compétences.

Étape 2 : Divisez les participants en paires. Chaque paire se livre à un exercice en deux parties :

- Partie 1 : L'orateur et l'auditeur - Une personne partage une expérience récente ou un défi en cours tandis que l'autre pratique l'écoute active. L'auditeur doit se concentrer entièrement sur l'orateur, éviter les interruptions et établir un contact visuel. Au bout de trois minutes, l'auditeur résume ce qu'il a entendu, en se concentrant sur les sentiments et le contenu de l'orateur.
- Partie 2 : Changement de rôle - Les participants changent de rôle et l'exercice est répété, ce qui permet à l'ancien orateur de s'entraîner à écouter et à résumer.

Étape 3 : Après les exercices, le groupe se réunit à nouveau. Demandez aux participants de partager leurs expériences, ce qu'ils ont appris sur leurs capacités d'écoute et ce qu'ils ont ressenti lorsqu'ils ont été écoutés avec empathie.

Étape 4 : Animer une brève séance de réflexion au cours de laquelle les participants réfléchissent à la manière dont ils peuvent appliquer ces compétences dans leurs interactions personnelles et professionnelles quotidiennes. Proposez des conseils pour une pratique plus approfondie, tels que l'attention au langage corporel, le maintien du contact visuel et l'utilisation d'affirmations telles que le hochement de tête ou les remerciements verbaux pour montrer l'attention.

Questions de débriefing :



- Pour l'orateur : Qu'avez-vous ressenti lorsque quelqu'un vous a simplement écouté sans vous donner de conseils ?
- Pour l'auditeur : Qu'est-ce qui était difficile dans le fait de résumer les sentiments de l'orateur ? Comment avez-vous essayé de vous mettre à sa place ?

Conseils et recommandations :

- Insistez sur l'importance d'une attitude de soutien et de non-jugement pendant les exercices afin d'encourager l'ouverture et l'honnêteté.
- Veiller à ce que chaque participant ait une chance égale de parler et d'écouter en respectant strictement les limites de temps.
- Encouragez les participants à se donner mutuellement un feedback constructif sur leurs capacités d'écoute et de synthèse, en mettant l'accent sur ce qui a été bien fait et sur ce qui pourrait être amélioré.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Un rappel à l'ordre (2023, 18 octobre). L'empathie en action : Meilleures pratiques pour écouter et comprendre la voix des personnes âgées. Seniors Blue Book. Ressources pour bien vieillir.

<https://seniorsbluebook.com/articles/empathy-in-action-best-practices-for-listening-and-understanding-senior-voices>

Crisis Prevention Institute (2024, 5 septembre). 7 Tips for Empathic Listening in Social Services (7 conseils pour une écoute empathique dans les services sociaux).

<https://www.crisisprevention.com/blog/human-services/7-tips-for-empathic-listening-in-social-services/>



**Co-funded by
the European Union**

RSA (2013, 10 décembre). Brené Brown sur l'empathie [Vidéo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu3G9Jw>



Document contenant des lignes directrices et des conseils pour pratiquer l'empathie et l'écoute active

L'empathie et l'écoute active sont des compétences essentielles qui améliorent la communication et renforcent les relations. Voici quelques lignes directrices et conseils pour développer ces compétences :

Empathie

- **Comprendre le point de vue des autres** : Essayez de voir le monde du point de vue de l'autre personne. Reconnaissez leurs sentiments et leurs expériences sans les juger, ce qui permet de mieux comprendre leurs émotions et leurs réactions.
- **Soyez curieux** : posez des questions pour en savoir plus sur ce que vit l'autre personne. Utilisez des questions ouvertes qui l'encouragent à s'exprimer plus complètement.
- **Valider les émotions** : Reconnaissez les sentiments de l'autre personne, même si vous n'êtes pas d'accord avec son point de vue. La validation peut être aussi simple que de dire : "On dirait que tu es vraiment stressé à ce sujet".
- **Refléter les sentiments** : Montrez que vous écoutez et comprenez en reflétant ce que vous entendez en termes d'émotions et de contenu. Par exemple : "Il semble que tu te sois senti exclu lorsqu'ils ne t'ont pas invité".
- **Offrez votre soutien** : Demandez comment vous pouvez aider ou ce dont la personne a besoin. Parfois, il suffit d'être présent et d'écouter.



L'écoute active

- **Accorder toute son attention** : Lorsque vous écoutez, concentrez-vous entièrement sur l'orateur. Évitez les distractions telles que les téléphones ou les autres tâches. Le langage corporel, comme le contact visuel, le hochement de tête et le fait de faire face à l'orateur, montre également que l'on est attentif.
- **Éviter d'interrompre** : Laissez l'orateur terminer ses pensées sans l'interrompre. Les interruptions peuvent donner à l'orateur l'impression de ne pas être entendu et peuvent perturber le flux de la conversation.
- **Réfléchissez et clarifiez** : Répétez ce que vous avez entendu avec vos propres mots pour confirmer votre compréhension. Clarifiez en posant des questions si certaines parties du message ne sont pas claires.
- **Répondez de manière appropriée** : L'écoute active consiste à établir une conversation et non un débat. Répondez de manière à reconnaître les sentiments et les contributions de votre interlocuteur.
- **Garder l'esprit ouvert** : Participez aux conversations sans idées préconçues ni jugements. L'ouverture d'esprit permet d'assimiler la totalité de la signification de ce qui est communiqué.



ACTIVITÉ 2

Titre de l'activité : Activité en petit groupe - Développer un plan pour intégrer l'empathie et l'écoute active dans la vie quotidienne

Brève description du contexte théorique de l'activité :

L'empathie et l'écoute active sont des compétences cruciales pour une communication efficace, favorisant la compréhension et la connexion entre les individus. Ces compétences sont particulièrement précieuses dans divers contextes quotidiens, notamment sur le lieu de travail, dans les interactions familiales et dans les relations amicales. Elles aident à résoudre les conflits, à instaurer la confiance et à renforcer les efforts de collaboration.

La planification de l'intégration de ces compétences implique l'identification de situations spécifiques dans lesquelles elles peuvent être appliquées et la définition d'étapes pratiques pour améliorer leur utilisation.

Buts et objectifs de l'activité :

- Créer des plans d'action qui intègrent l'empathie et l'écoute active dans les interactions quotidiennes dans différents contextes de vie.
- Identifier les scénarios courants de la vie quotidienne où l'empathie et l'écoute active sont nécessaires.
- Formuler des stratégies spécifiques et réalisables pour améliorer ces compétences.
- Promouvoir un développement personnel et professionnel continu grâce à une meilleure communication.

Matériel nécessaire :

- Tableaux blancs ou tableaux à feuilles mobiles et marqueurs pour chaque groupe.



- Polycopiés rappelant les principes clés de l'empathie et de l'écoute active (facultatif).

Durée de l'activité : 20 minutes

Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Expliquez aux participants l'importance de l'empathie et de l'écoute active pour favoriser une communication efficace et des relations plus profondes. Expliquez les objectifs et les résultats de l'activité.

Étape 2 : Répartissez les participants en petits groupes. Demandez à chaque groupe de réfléchir à des situations dans différents contextes (par exemple, au travail, à la maison ou avec des amis) où l'empathie et l'écoute active pourraient améliorer de manière significative les résultats de la communication.

Étape 3 : Chaque groupe élabore un plan comprenant au moins trois stratégies pratiques visant à renforcer l'empathie et les compétences d'écoute active. Voici quelques exemples de stratégies :

- Sur le lieu de travail : Prévoir des moments réguliers pour que les membres de l'équipe puissent exprimer leurs préoccupations ou leurs idées, en veillant à ce que chaque personne soit entendue sans interruption.
- Au sein de la famille : Organiser des réunions de famille au cours desquelles chaque membre peut faire part de ses sentiments sur des questions spécifiques, pratiquer l'écoute réflexive pour valider les émotions de l'autre.
- Dans les relations amicales : Prendre l'habitude de vérifier le bien-être émotionnel de l'autre et s'entraîner à être pleinement présent lors des conversations.



Étape 4 : Permettez à chaque groupe de présenter son plan à la classe. Encouragez les autres groupes à fournir des commentaires constructifs et des idées supplémentaires susceptibles d'améliorer le plan.

Conseils et recommandations :

- Encouragez les participants à être plus précis. Plus les stratégies et les scénarios sont précis, plus il sera facile pour les participants de les appliquer dans la vie réelle.
- Encourager les approches créatives et innovantes pour intégrer l'empathie et l'écoute active dans les routines quotidiennes.
- Souligner l'importance d'une pratique et d'une réflexion régulières pour améliorer réellement ces compétences.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Cherry, K. (2024, 19 février). Comment l'écoute empathique peut créer des liens plus profonds dans votre vie. Comment mettre de côté les distractions et écouter vraiment. Verywellmind.

<https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>

Jack, K. (2022). Démontrer de l'empathie dans la communication avec les personnes âgées. *Nursing Older People*, 34(1).

Newlife, L. (2023, 10 novembre). Listening with the Heart : Le rôle de l'empathie dans la gestion des soins aux personnes âgées. *New LifeStyles. Guide to Senior Living & Care*.

<https://www.newlifestyles.com/blog/listening-with-the-heart-the-role-of-empathy-in-managing-senior-care>



Polycopié rappelant les principes clés de l'empathie et de l'écoute active

Principes clés de l'empathie

- Compréhension : Efforcez-vous de saisir les sentiments et les émotions de l'autre personne en vous mettant à sa place. Cela signifie apprécier son point de vue et ses expériences comme s'il s'agissait des vôtres.
- Le non-jugement : Aborder les sentiments et les expériences des autres sans jugement ni évaluation. Accepter leurs émotions comme étant valables dans leur contexte.
- La communication : Exprimez votre compréhension des sentiments et des besoins de l'autre personne. Vous pouvez par exemple affirmer verbalement que vous reconnaissez et respectez ses émotions.
- Résonance émotionnelle : Il ne s'agit pas seulement de comprendre ou de sympathiser, mais de se connecter aux émotions de l'autre personne à un niveau plus profond, en partageant ses sentiments.

Principes clés de l'écoute active

- Pleine attention : Se concentrer entièrement sur l'orateur, mettre de côté les distractions et se préparer à écouter. Cela implique à la fois une concentration mentale et un langage corporel approprié, comme le contact visuel et le hochement de tête.
- Retenir sa réponse : Au lieu de formuler une réponse ou d'interrompre l'autre personne pendant qu'elle parle, retenez vos pensées et laissez-lui l'espace nécessaire pour s'exprimer pleinement.



- Écoute réflexive : Reflétez le message de l'orateur en paraphrasant ou en résumant ce qu'il a dit, ce qui montre que vous l'écoutez et que vous comprenez son message.
- Clarification : Cherchez à clarifier les points qui ne sont pas clairs sans supposer ou deviner ce que l'orateur pourrait vouloir dire. Posez des questions qui encouragent des explications plus approfondies.
- Encouragement : Utilisez des signaux verbaux et non verbaux pour encourager l'orateur à continuer, en montrant que vous êtes intéressé et impliqué. Il peut s'agir d'incitations telles que "uh-huh" et de gestes d'ouverture.



ACTIVITÉ 3

Titre de l'activité : Jeu de rôle - Pratiquer l'empathie et l'écoute active

Brève description du contexte théorique de l'activité :

Les exercices de jeux de rôle offrent un environnement sûr et contrôlé permettant aux individus de pratiquer et d'affiner leurs compétences en communication, y compris l'empathie et l'écoute active. Ces exercices permettent aux participants d'explorer différents scénarios interpersonnels, les aidant à développer leur capacité à comprendre les émotions et les pensées des autres et à y répondre efficacement. Ces activités sont particulièrement bénéfiques pour améliorer l'intelligence émotionnelle et les relations interpersonnelles, tant dans le cadre personnel que professionnel.

Buts et objectifs de l'activité :

- Permettre aux participants de s'exercer à faire preuve d'empathie et d'écoute active dans diverses situations interpersonnelles.
- Simuler des situations réelles où l'empathie et l'écoute active peuvent être appliquées.
- Améliorer les compétences des participants en matière de compréhension et de réaction aux états émotionnels d'autrui.
- Recevoir et fournir un retour d'information sur l'utilisation de l'empathie et de l'écoute active dans le cadre d'un jeu de rôle.



Matériel nécessaire :

- Des fiches de scénario décrivant différentes situations interpersonnelles (par exemple, un ami en détresse, un collègue de travail confronté à un problème, un membre de la famille partageant des nouvelles personnelles).
- Un espace adapté aux paires ou aux petits groupes pour effectuer des jeux de rôle sans perturbations.

Durée de l'activité : 20 minutes

Description du processus de l'activité :

Étape 1 : Expliquez brièvement l'objectif de l'exercice de jeu de rôle, en mettant l'accent sur l'importance de l'empathie et de l'écoute active dans une communication efficace. Décrivez ce que ces compétences impliquent et pourquoi elles sont cruciales pour les relations interpersonnelles.

Étape 2 : Distribuez différentes fiches de scénario aux paires ou aux petits groupes, en veillant à ce que chaque paire/groupe reçoive une situation unique à jouer.

Étape 3 : Chaque paire/groupe joue à tour de rôle les scénarios qui lui ont été attribués. L'un des participants joue le rôle de la personne qui présente un problème ou un état émotionnel, tandis que l'autre pratique l'empathie et l'écoute active. Encouragez les participants à s'engager pleinement dans leur rôle, en essayant de comprendre et de répondre sincèrement à la situation de leur partenaire.

Étape 4 : Après chaque jeu de rôle, les participants s'informent mutuellement de l'efficacité de la communication. Discutez de ce qui a été bien fait et de ce qui pourrait être amélioré. Soulignez les cas spécifiques où l'empathie et l'écoute active ont été mises en œuvre avec succès ou pourraient être améliorées.



Conseils et recommandations :

- Demandez aux participants de jouer leur rôle de la manière la plus réaliste possible afin de simuler des réactions émotionnelles et des défis authentiques.
- Permettez aux participants de changer de rôle au sein de leurs paires/groupes afin d'expérimenter les deux côtés de l'interaction, améliorant ainsi leur compréhension et leur empathie.
- Encouragez les participants à faire le lien entre les scénarios du jeu de rôle et leurs propres expériences de vie, en discutant de la manière dont ils appliqueraient les compétences acquises dans des situations similaires de la vie réelle.

Liste des sources et références liées à l'activité (style APA) :

Cherry, K. (2024, 19 février). Comment l'écoute empathique peut créer des liens plus profonds dans votre vie. Comment mettre de côté les distractions et écouter vraiment. Verywellmind.

<https://www.verywellmind.com/how-to-try-empathic-listening-8357721>

RSA (2013, 10 décembre). Brené Brown sur l'empathie [Vidéo]. YouTube.

<https://www.youtube.com/watch?v=1Ewgu3G9Jw>

Sutton, J. (2016, 21 juillet). L'écoute active : L'art de la conversation empathique.

PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/active-listening/>



Scénarios de jeux de rôle impliquant l'empathie et l'écoute active

Scénario 1 : Ami en détresse

Situation :

Votre ami proche a récemment traversé une période difficile. Il s'est senti déprimé mais n'en a pas beaucoup parlé. Aujourd'hui, il vous dit : "Je ne pense pas que les choses s'amélioreront un jour".

Instructions :

En tant qu'auditeur, faites preuve d'empathie et de compréhension à l'égard des sentiments de votre ami.

Scénario 2 : Le partenaire ne se sent pas apprécié

Situation :

Votre partenaire vous dit : "J'ai l'impression d'être toujours en train de faire des choses à la maison, sans que personne ne le remarque ou ne l'apprécie. C'est épuisant".

Instructions :

En tant qu'auditeur, pratiquez l'empathie en reconnaissant qu'il ne se sent pas apprécié.

Utilisez des techniques d'écoute active telles que la paraphrase de leurs sentiments pour montrer votre compréhension.

Scénario 3 : Un ami confronté à des problèmes financiers

Situation :

Votre ami vous dit : "J'ai vraiment du mal à joindre les deux bouts. Je suis gêné de l'admettre, mais j'ai pris du retard sur mes factures et je ne sais pas comment m'en sortir".

Instructions :

En tant qu'auditeur, pratiquez l'empathie en reconnaissant la peur et la honte que suscitent les difficultés financières.

Évitez de prendre la situation à la légère ou de donner des conseils financiers non sollicités.