

# Conduire des Entretiens en formation

*Bibliographie sélective*

**Acteurs FPC**  
Professionalisation des acteurs de  
la formation professionnelle continue

Tous ces documents peuvent être empruntés au Centre de ressources pédagogiques, sous réserve de disponibilité.

*Mise à jour le 16/01/2017*

## Sommaire :

1. L'entretien : généralités	p. 2
2. L'entretien d'explicitation	p. 2
3. L'entretien en sciences sociales	p. 3
4. Conduire un entretien de recrutement	p. 3
5. L'entretien d'appréciation et d'évaluation	p. 4
6. L'entretien professionnel	p. 5
7. L'entretien dans la relation d'aide	p. 6
8. L'écoute	p. 7

*Document rédigé par Sophie Roque, documentaliste du CAFOC de Nantes*

**Centre de ressources pédagogiques  
CAFOC de Nantes**  
22 rue de Chateaubriand – 44000 Nantes  
Tél : 02.40.35.94.16

**Horaires d'ouverture :**  
Lundi, mardi, mercredi et vendredi : 8h45 / 12h30 –  
13h45 / 17h30  
Jeudi : 8h45 / 17h30 (journée continue)

l'esprit grand ouvert

Région  
**PAYS DE LA LOIRE**

# 1. L'entretien : généralités

---

**L'entretien : sa pratique en situation « face à face »** / Jean-Pierre CARTIER – Editions Qui Plus Est, 2011 – 288 p.

Cote : E 4.2 CAR

L'entretien est devenu, au fil des années, une pratique sociale et professionnelle de plus en plus courante. C'est aussi une situation de plus en plus vécue par les hommes et les femmes, jeunes ou adultes. De plus en plus nombreux sont les professionnels, soit comme activité principale, soit comme activité secondaire, qui « conduisent », « mènent », « organisent », « proposent », « imposent », etc. des entretiens.

A travers six grandes parties, cet ouvrage permet de répondre aux questions suivantes :

- A quel ensemble plus large appartient l'entretien ?
- Qu'est-ce que l'entretien a de particulier ?
- Quelles sont les différentes formes que peut prendre l'entretien ?
- Pourquoi propose-t-on des entretiens ?
- Quelles sont les méthodologies de l'entretien ?
- Comment progresser dans la conduite des entretiens ?

**(Se) former à l'entretien** / Myriam GERMAIN-THIANT – Chronique Sociale, 2001 – 139 p.

Cote : E 4.2 GER

Guide s'adressant à tous ceux qui sont amenés à vivre des situations d'entretien en tant que conducteur ou en tant qu'exprimant.

Après avoir défini l'entretien et synthétisé les différents paramètres de cette situation, il explicite le rôle, la fonction et surtout le pouvoir de chacun des protagonistes dans une situation d'entretien.

Il présente ensuite les outils du processus d'"Implication distanciée" (modèle de gestion de la communication interpersonnelle, applicable à toute situation et se traduisant en procédures d'expression, d'observation, d'analyse et de régulation) et propose en dernier lieu une partie pratique sur la formation des acteurs d'un entretien.

**Les techniques de questionnement : savoir poser les bonnes questions** / Lionel BELLENGER, Marie-Josée COUCHAERE – ESF, 2000 – 151 p.

Cote : G 7.7 BEL

Le questionnement joue un rôle déterminant dans la communication (bien formuler une question, oser poser une question). Il est aussi un atout du développement personnel : notre rapport au monde dépend des bonnes questions que l'on pose ou que l'on se pose. Cet ouvrage propose des informations théoriques, des exercices et des outils complémentaires autour du thème du questionnement et de ses techniques.

## 2. L'entretien d'explicitation

---

**L'entretien d'explicitation : usages diversifiés en recherche et en formation** / Sous la direction d'Alain MOUCHET – L'Harmattan, 2014 – 296 p.

Cote : J 2.7 MOU

Ce livre a pour objectif de diffuser les usages diversifiés de la psychophénoménologie et de la méthode d'entretien d'explicitation, dans les recherches et les formations qui s'intéressent à l'expérience subjective.

C'est l'occasion de répondre à des interrogations de nature scientifique à propos de la dimension implicite, sensible, intuitive, de l'expérience vécue en situation.

La première partie apporte des résultats intéressants et des précisions méthodologiques : entretien d'explicitation utilisé seul ou croisé avec d'autres méthodes, validité des données subjectives, propositions concrètes de traitement des données...

L'ouvrage répond aussi aux besoins pragmatiques de professionnels de l'intervention (enseignants, formateurs, éducateurs, entraîneurs, professionnels de la santé...), en soulignant l'intérêt de l'explicitation pour l'analyse de la pratique professionnelle et la construction des compétences. Sont par exemple présentés des dispositifs originaux de VAE ou d'accompagnement pédagogique qui prennent en compte la subjectivité inhérente au vécu. [Résumé de 4e de couverture]

**L'entretien d'explicitation** / Pierre VERMERSCH – ESF, 2011 – 220 p.

Cote : J 2.7 VER

Dans de nombreux métiers (enseignant, formateur, entraîneur, consultant, manager, ergonomiste), on a besoin de s'informer de l'action de l'autre ou de l'aider à mieux s'approprier ce qu'il a fait, comment il s'y est pris.

Dans tous ces métiers, on peut avoir besoin de maîtriser une technique d'entretien sans avoir pour autant à conduire des entretiens en tant que tels.

L'efficacité d'un apprentissage n'est nullement garantie par la simple réussite immédiate. En revanche, quand le sujet prend du recul par rapport à ce qu'il fait, comprend comment il s'y est pris et peut expliciter ses méthodes et ses procédures de travail, alors il devient progressivement capable d'agir seul, à sa propre initiative et de transférer ce qu'il a appris.

Cet ouvrage décrit les bases d'une technique d'entretien qui vise à faire expliciter l'action.

Car décrire sa propre action présente plusieurs difficultés qui n'avaient, avant la mise en place de cette méthode, encore jamais fait l'objet d'une analyse détaillée.

La première difficulté tient au fait que l'action est une connaissance autonome. Que l'on soit expert ou novice, il y a une part importante de ses actions, que l'on sait pourtant faire, dont on n'est pas conscient et qu'en conséquence on est bien incapable de mettre en mots sans une aide.

La deuxième vient du fait que pour rendre possible la verbalisation de l'action, il faut d'abord que celui qui s'y essaie prenne le temps d'un retour réfléchissant sur son action, de manière à ce qu'il en prenne conscience. L'entretien d'explicitation vise précisément à aider à la mise en mots de son "faire", y compris en rendant accessible la partie implicite de toute action. En ce sens, cette technique se présente comme une prise de conscience provoquée.

La troisième difficulté est que l'aide dont on a besoin pour passer du faire au dire est contre-intuitive. Elle ne fait donc pas l'objet d'une mise en oeuvre innée chez le professionnel qui veut apporter sa médiation. Elle nécessite de se former à une technique d'entretien et de s'y exercer.

[Résumé de 4e de couverture]

Cette édition 2011 (7e édition), est une nouvelle édition corrigée et enrichie d'un glossaire de l'ouvrage paru initialement en 1994.

**Pratiques de l'entretien d'explicitation** / Pierre VERMERSCH, Maryse MAUREL – ESF, 1997 – 263 p.

Cote : J 2.7 VER

Présentation de points de vue de praticiens engagés dans la réalité quotidienne sur la méthode de l'entretien d'explicitation. Ceux-ci font apparaître des exemples d'application, des cas d'adaptation au sein de pratiques nouvelles (bilans de compétences, remédiations, publics en difficultés, analyse de pratiques, formation de formateurs). Dans chaque cas, une réflexion théorique ainsi que des exemples spécifiques sont proposés, puisque l'explicitation ne vise pas à substituer de nouvelles compétences à des compétences déjà acquises, mais à enrichir ces dernières et à les compléter.

### 3. L'entretien en sciences sociales

---

**L'enquête et ses méthodes : l'entretien** / Alain BLANCHET, Anne GOTMAN – Nathan, 2007 – 126 p.

Cote : G 3.5 BLA

Guide théorique et méthodologique permettant de réaliser une enquête par entretien et d'analyser les discours, qu'il s'agisse d'enquête sociologique, psychologique, ethnologique ou historique (dans la mesure où l'entretien s'emploie dans la plupart des disciplines des sciences humaines).

**L'interview de groupe** / Roger MUCCHIELLI – ESF, 1996

Cote : G 3.5 MUC

L'interview de groupe, c'est-à-dire la conduite d'une réunion de petit groupe au cours de laquelle les participants sont collectivement interviewés par l'animateur, est une méthode à applications multiples : elle convient aussi bien à l'enquête psycho-sociale qu'à l'action sociale, ou au développement de la communication et d'une meilleure information ascendante dans les entreprises.

Elle concerne tous ceux qui, ayant à faire avec des groupes, d'une manière ou d'une autre, ont besoin de connaître les opinions du groupe comme tel, d'obtenir de lui des informations, de savoir «ce qui se passe» pour ce groupe dans telle ou telle situation, ou tout simplement de se rendre compte, par un retour de l'information, si le message exprimé et transmis à un groupe a été reçu ou comment il a été reçu.

Cet ouvrage est constitué de deux parties. La première partie apporte les informations théoriques et les connaissances intellectuelles indispensables sur le thème étudié. Elle comporte également un lexique de mots techniques. L'autre partie propose des exercices concrets présentés de manière progressive.

**Manuel de recherche en sciences sociales** / Raymond QUIVY, Luc VANCAMPENHOUDT – Dunod, 1995 – 287 p.

Cote : I 2 QUI

Méthodologie de la recherche en sciences sociales permettant :

- de dégager la bonne question de départ qui permettra, à l'aide du travail exploratoire (lectures, entretiens), de définir la problématique de la recherche,
- de construire un modèle d'analyse, collecter des données et analyser des informations,
- de conclure la recherche en présentant les apports de connaissances dont elle est la source.

### 4. Conduire un entretien de recrutement

---

**Le guide du super recruteur : 33 fiches outils pour mener ses entretiens de recrutement** / Nathalie OLIVIER, François SAMSON – Eyrolles, 2015 – 287 p.

Cote : AVEC 4 OLI

Un entretien de recrutement ne s'improvise pas : il faut agir avec méthode et sélectionner les candidats selon les bons critères. Afin de répondre à ces objectifs, ce guide pratique, présenté sous forme de fiches, propose une méthode complète, détaillée étape par étape, permettant de préparer ses entretiens de recrutement, de conduire l'entretien téléphonique puis en face-à-face, et de gérer le post-entretien.

En plus de la méthodologie, ces fiches sont accompagnées de conseils applicables directement, d'exercices d'entraînement, en fonction des différentes situations, de dessins et bandes dessinées et d'autodiagnosics.

Des personnages récurrents, recruteurs ou candidats, sont présents tout au long du livre, rendant les mises en situation ludiques et parlantes.

### **L'entretien de recrutement : organisation et structure – Demos, 2013**

Cote : AVEC 4

L'entretien de recrutement est un moment crucial pour évaluer les candidats.

Pour qu'il soit efficace, les différents acteurs (responsable RH, manager) doivent se mettre d'accord, au préalable sur la façon de recevoir le candidat.

Organise-t-on des entretiens de présélection ? Fait-on passer les entretiens individuels séparément ou en commun ?

Il est également important de comprendre quel est le déroulement d'un entretien individuel type.

Afin de préparer au mieux cet entretien de recrutement, ce mini-guide, en combinant méthodologie, conseils et exercices, permet de :

- décider avec les autres acteurs du type d'entretiens à mettre en place,
- mener un entretien individuel de recrutement en respectant ses grandes étapes.

### **Le recrutement : quelles pratiques actuelles ? : résultats d'enquête auprès des professionnels du recrutement /**

Valérie BILLAUDEAU, Laurence DIOT, Arnaud TRENVOUEZ – Julhiet, 2012 – 142 p.

Cote : AVEC 4 BIL

Un entretien de recrutement ne se passe jamais deux fois de la même façon.

Malgré toutes les astuces et les techniques publiées dans les ouvrages ou sur Internet, il reste un passage obligé stressant pour le candidat. Que se passe-t-il lors de la rencontre en face à face ?

Les réseaux sociaux, le sourcing en ligne, les visio-entretiens... viennent compléter le processus de recrutement "classique" et ont modifié les pratiques :

Qu'est-ce qui est observé chez le candidat ?

Les questions des recruteurs ont-elles évolué ?

Les critères de choix des recruteurs sont-ils toujours les mêmes ?

Cet ouvrage propose un état de lieux des pratiques des professionnels du recrutement : DRH, responsables de recrutement, consultants en outplacement, coach... ont témoigné de leurs expériences permettant ainsi de croiser les différentes représentations de l'entretien de recrutement. Ils font également part des "erreurs" récurrentes des candidats et proposent leur façon d'aborder cette étape incontournable de l'insertion professionnelle.

### **Réussissez vos recrutements : de la définition du besoin à l'intégration du collaborateur /**

Jean-Christophe DURIEUX, Hannah BESSER – ESF, 2005 – 220 p.

Cote : AVEC 4 DUR

Outil de formation proposant des apports théoriques, méthodologiques, des outils immédiatement opérationnels ainsi que des applications pratiques permettant de mener à bien un recrutement.

### **Comment conduire un entretien de recrutement ? : guide pratique pour les cadres d'entreprise /**

Etienne VERNE – INSEP Consulting, 2000 – 174 p.

Cote : AVEC 4 VER

Guide pratique s'adressant aux responsables hiérarchiques de tous niveaux ayant à participer au recrutement de leurs collaborateurs.

Il propose des éléments théoriques sur l'entretien, sur les techniques d'entretien, sur l'écoute, sur l'observation et sur l'analyse des candidats en situation d'entretien...

Il apporte également des éléments pratiques constitués par des règles, des procédures, des exemples, voire des exercices pratiques d'entraînement.

## **5. L'entretien d'appréciation et d'évaluation**

---

### **Les fiches outils : Mener un entretien d'évaluation /**

Gérard LELARGE – Eyrolles, 2016 – 177 p.

Cote : E 4.2 LEL

Guide opérationnel proposant 56 fiches permettant d'appréhender les différentes facettes de l'entretien d'évaluation (le contexte, les clés de la réussite et les étapes de l'entretien d'évaluation).

A la fois pratiques et outillées (conseils, cas pratiques, schémas, tableaux illustrations...), ces fiches sont regroupées en 9 modules :

- Module 1 : Comprendre et faire comprendre les enjeux de l'évaluation
- Module 2 : Maîtriser le contexte juridique
- Module 3 : Connaître les notions de base
- Module 4 : Bien penser les finalités de l'entretien d'évaluation
- Module 5 : Savoir utiliser les outils de l'évaluation
- Module 6 : Organiser efficacement le processus d'évaluation
- Module 7 : Préparer l'entretien d'évaluation
- Module 8 : Conduire l'entretien d'évaluation
- Module 9 : Donner suite à l'entretien d'évaluation.

**Évaluation professionnelle : mode d'emploi** / Stéphane LHERMIE – GERESO Edition, 2015 – 141 p.

Cote : E 4.2 LHE

Les entretiens d'évaluation professionnels sont souvent perçus comme une épreuve, tant par le manager que par le salarié. Pourtant, ce n'est pas l'évaluation elle-même qui génère cette perception négative mais davantage son utilisation et le jugement porté sur la personne.

Comment identifier le besoin de l'évaluation et construire la démarche ?

De quelle façon communiquer, questionner, analyser et gérer les non-dits ?

Sur quels critères décider ?

Comment restituer l'entretien ?

Véritable mode d'emploi de l'évaluation illustré par de nombreux exemples, cet ouvrage deviendra votre outil quotidien, facile et efficace, pour répondre autrement à la performance, de façon plus structurée, positive et collective.

Quelle que soit la nature de l'entretien (recrutement, évaluation annuelle, mobilité interne, outplacement...), l'auteur vous présente une méthode qui s'inscrit dans une volonté de valorisation et de développement.

Faire de l'évaluation un moment de confiance et d'encouragement, c'est permettre aux collaborateurs de mieux contribuer, créer, évoluer et progresser... pour un bénéfice partagé !

[Résumé de 4e de couverture]

**Etre acteur de son entretien d'évaluation** – Demos, 2012 – 73 p.

Cote : E 4.2

Pris par le rythme de l'activité, on a souvent du mal à prendre du recul par rapport à son travail et son rôle dans l'entreprise.

Pourtant, pour travailler efficacement, il est important d'ajuster son activité aux évolutions de l'entreprise, mais aussi à ses propres souhaits.

C'est ce que permet l'entretien d'évaluation : c'est l'occasion de faire le point avec son manager sur l'année passée et de fixer des objectifs pour l'année à venir.

Afin de préparer au mieux cet entretien, ce mini-guide, en combinant méthodologie, conseils et exercices, permet de :

- préparer son entretien d'évaluation,
- faire le point sur son activité, son autonomie et ses responsabilités,
- participer activement à l'entretien.

**Entretien individuel, je me marre !!!** / GABS – Eyrolles, 2005 – 99 p.

Cote : E 4 GAB

Recueil de dessins humoristiques sur le thème des entretiens individuels.

Au sommaire : Anticiper et s'y préparer - D'abord une rencontre entre deux personnes - Mettre en confiance et être à l'aise - Evaluer sans juger - Faire le point sur le travail de l'année - Savoir conclure - Un bon moment à passer.

**L'entretien d'évaluation : comment s'y comporter, comment le mener** / Jacques TEBOUL – Dunod, 2005 – 151 p. + 1 dvd.

Cote : E 4.2 TEB

Guide pratique qui, partant de l'analyse objective des rapports de pouvoir, décrit l'ensemble des règles à appliquer lors de l'entretien d'évaluation.

Il apporte des solutions pour faciliter le déroulement de l'entretien : préparation, définition des objectifs, traitement des conflits, tant du côté de l'évaluateur que de celui de l'évalué.

Un DVD accompagne ce guide, proposant le film d'un entretien d'évaluation "catastrophe" : le manager y fait... tout ce qu'il ne faut pas faire et le collaborateur est totalement déstabilisé. Une analyse pédagogique de l'entretien filmé a été ajoutée en fin d'ouvrage. Les managers y découvriront les erreurs à éviter et les collaborateurs les stratégies à mettre en place pour y faire face.

**Conduire avec succès un entretien d'évaluation : l'analyse préalable, les phases de l'entretien, le contrat d'objectifs** / Pascaline MALASSINGNE – Editions d'Organisation, 2004 – 123 p.

Cote : E 4 MAL

Guide sur les différentes étapes de la conduite d'un entretien d'évaluation apportant théorie, cas de travail et exercices corrigés.

## 6. L'entretien professionnel

---

**Le guide de l'entretien professionnel : préparer et conduire l'entretien professionnel prévu par la réforme de la formation** / Christophe PARMENTIER – Eyrolles, 2015 – 194 p.

Cote : E 4.2 PAR

Avec la mise en place, en 2014, de la réforme de la formation, l'entretien professionnel devient obligatoire tous les deux ans.

Ce livre, théorique, pratique et méthodologique, permet de comprendre cet entretien et de l'organiser, le préparer et le conduire.

Il s'adresse :

- aux responsables ressources humaines et formation qui doivent mettre en place le dispositif dans l'entreprise,
- aux managers qui devront conduire les entretiens,

- aux salariés pour les aider à préparer leur entretien et formuler leurs demandes.

**Optimiser les entretiens de compétence** / Philippe BERNIER, Annabelle GRESILLON – Dunod, 2011 – 180 p.

Cote : E 4 BER

Dans l'entreprise, le salarié et l'employeur disposent d'une multitude d'entretiens de compétence.

Entretien annuel, professionnel, d'évaluation, des 45 ans, de seconde partie de carrière, bilan d'étape, accompagnement de la VAE sont autant d'outils qui doivent trouver leur place dans une démarche globale de développement des compétences.

Quelles sont les spécificités de chaque entretien ? A quoi servent-ils ?

Comment rendre efficace leur mise en oeuvre ? Avec quels acteurs faut-il les réaliser ?

Comment organiser et conduire les entretiens ?

Quelles sont les obligations pour l'entreprise ?

Quelles sont les démarches à engager ?

Comment articuler chaque outil dans la démarche globale de l'employeur ?

Ce guide opérationnel tente d'apporter des réponses à ces questions.

**Entretiens du manager : le kit minute !** / Alain LABRUFFE – AFNOR, 2008 – 252 p.

Cote : E 4.2 LAB

Guide proposant en une méthode des clés, des astuces, des outils et des supports permettant au manager de conduire et réussir tous les types d'entretiens qu'il doit mener au cours une journée de travail, ainsi que ceux réclamés par des collaborateurs tout au long d'une carrière (de leur entrée dans un organisme à leur départ).

**25 questions sur l'entretien professionnel : objectifs, contenu, conduite, suivi** / Alain-Frédéric FERNANDEZ, Patrice CHASSAGNE – Dunod, 2005 – 193 p.

Cote : E 4.2 FER

Guide proposant méthodes et outils pour mettre en place et aborder l'entretien professionnel prévu par la Réforme de la formation.

Cet entretien se distingue de l'entretien annuel d'évaluation car il est centré sur le collaborateur et non pas la performance ou les objectifs, et a pour but de permettre au salarié de définir et bâtir un véritable projet professionnel.

Cet ouvrage pratique apporte les réponses à des questions telles que :

- comment le préparer et le mener efficacement (quels thèmes aborder, quels supports utiliser, quelles attitudes adopter, quelles réponses apporter) ?
- comment faire formuler et accompagner le projet professionnel de son collaborateur ?
- comment fournir les bonnes réponses sans prendre d'engagement intenable ?
- comment en rendre compte et s'assurer du suivi par la DRH ?

**L'entretien professionnel : mettre en œuvre la nouvelle loi sur la formation professionnelle** / Alain LABRUFFE – AFNOR, 2005 – 177 p.

Cote : E 4.2 LAB

Dans le cadre de la nouvelle loi du 4 mai 2004 relative à la formation professionnelle, l'entretien professionnel est le nerf de ce nouveau dispositif d'accompagnement des salariés en matière d'évaluation de compétences et de besoin de formation.

Alain LABRUFFE propose, aux managers, responsables formation, responsables en ressources humaines et consultants, ce guide pour les aider à mettre en place et conduire les entretiens professionnels, en apportant des réponses à des questions telles que :

- quels sont les cadres de la loi (impulsion, mise en oeuvre) ?
- comment mener un entretien professionnel réussi ?
- avec quels outils préparer l'entretien ?
- quelles compétences faut-il acquérir et/ou développer ?
- comment suivre au mieux la procédure amont et aval ?

## 7. L'entretien dans la relation d'aide

**Accueil et écoute : pratiques bénévoles et professionnelles de la relation d'aide** / Sylvie BUGUET-SIARD – Berangel, 2008 – 155 p.

Cote : E 6 BUG

L'auteure nous fait partager d'une manière théorique et surtout pratique plus de vingt-cinq ans d'expérience quotidienne dans le domaine de l'écoute, de l'accueil et de l'accompagnement thérapeutique.

Ce livre décrit dans le détail les points importants à relever lors des entretiens, qu'ils soient conscients ou non comme le langage non verbal ou la notion de transfert/contre-transfert.

Ainsi, elle définit les bases fondamentales à connaître pour cheminer au sein d'une relation en face-à-face.

Destiné en premier aux bénévoles s'impliquant dans la relation d'aide au sein d'associations, son propos s'étend très facilement à celui d'une consultation en psychothérapie ou en psychosomatique. De ce fait, il peut parfaitement être inclus dans l'enseignement de n'importe quelle théorie ou pratique d'accompagnement. [Résumé de l'éditeur]

### **L'entretien de face à face dans la relation d'aide / Roger MUCCHIELLI – ESF, 2007**

Cote : G 3 MUC

Outil de formation proposant des apports théoriques et des applications pratiques pour mener à bien un entretien d'aide, en face à face.

La méthode exposée permet de :

- créer l'écoute compréhensive d'autrui
- faire de la reformulation une technique de base
- savoir s'engager de façon authentique
- individualiser l'aide
- encourager l'autodétermination de l'interviewé

La déontologie de l'entretien d'aide, proposée par l'auteur, Roger MUCCHIELLI, repose sur une philosophie de la relation d'aide qui est d'amener une personne à mieux se comprendre pour réussir à se prendre en charge dans la voie du progrès et du développement personnel.

Un parcours d'autoformation est proposé par l'auteur, favorisant l'assimilation des concepts développés et la mise en pratique.

### **La relation d'aide : développer des compétences pour mieux aider / Luc TREMBLAY – Chronique Sociale, 2001 – 189 p.**

Cote : E 6 TRE

Les situations sociales (précarité, ruptures de vie...) amènent le renforcement de dispositifs professionnels, le développement de groupes, d'associations utilisant la relation d'aide.

Ce type d'accompagnement se réalise autant par le face à face individuel ou collectif (entretien - groupe de parole), qu'au travers d'une relation téléphonique.

Un appui méthodologique rigoureux est souhaitable pour garantir une réelle efficacité à la personne en demande (en la sollicitant comme auteur et actrice de sa solution) tout en permettant à l'intervenant / aidant de se préserver (gestion des émotions, distanciation...).

La première partie de cet ouvrage précise le contexte de la relation et ses spécificités. Elle insiste sur l'importance d'une connaissance de soi, sur les attitudes et qualités à privilégier. La deuxième partie propose des pistes de réflexion et des exercices pour développer les compétences essentielles en relation d'aide.

La troisième partie est consacrée à des situations d'un haut degré de difficulté.

## **8. L'écoute**

---

### **L'écoute : osez l'empathie pour améliorer vos relations / Lionel BELLENGER, Marie-Josée COUCHAERE – ESF, 2010 – 164 p.**

Cote : G 7.10 BEL

Outil de formation proposant des apports théoriques et méthodologiques, ainsi que des outils opérationnels, permettant de développer son écoute, savoir-être indispensable au développement personnel et professionnel.

Les objectifs sont les suivants : prendre conscience des enjeux de l'écoute, savoir pratiquer l'écoute avec empathie et mettre en oeuvre dans son quotidien les techniques de l'écoute active.

Un parcours d'autoformation est proposé par les auteurs, favorisant l'assimilation des concepts développés et la mise en pratique.

### **Pratiquer l'écoute active – Demos, 2010 – 79 p.**

Cote : G 7.10

Lorsque nous échangeons avec les autres, il y a parfois un décalage entre ce que l'un veut dire et ce que l'autre comprend. Les difficultés viennent souvent du fait que l'on n'écoute pas vraiment ce que les autres disent. Car écouter, cela s'apprend !

Dans cette perspective, cet ouvrage, combinant méthodologie et exercices, permet de découvrir et d'apprendre à utiliser les méthodes de l'écoute active.

### **L'écoute : attitudes et techniques / Jean ARTAUD – Chronique Sociale, 2006 – 185 p.**

Cote : G 7.10 ART

Apprendre à écouter est un besoin majeur des relations humaines. Chacun admet combien il est difficile d'entendre ce que l'interlocuteur veut dire sans dénaturer sa pensée. Dans ces diverses situations, l'auteur nous prévient des éventuelles dérives, et propose des attitudes et des moyens pour établir une meilleure écoute, à partir d'exemples vécus et à l'aide d'exercices progressifs.

### **Former à l'écoute : 55 fiches de formation à l'écoute / livret du formateur / Renée SIMONET, Jacques SALZER, Richard SOUDEE – Editions d'Organisation, 2004 – 267 p.**

Cote : G 7.10 SIM

55 fiches de formation autour de mises en situation permettant un travail sur la parole et le corps, l'interaction et le recueil d'informations, l'attention à soi et à l'autre.

Ces fiches sont regroupées autour des 11 thèmes suivants :

- Ecouter les mots
- Ecouter pour questionner

- Ecouter le corps et l'imaginaire
- Ecouter les différences
- Ecouter les désaccords
- Ecouter pour découvrir
- Ecouter pour mémoriser

- Ecouter pour répondre
- Manières d'écouter et effets sur l'interlocuteur
- La relance et la reformulation
- L'écoute dans l'entretien "non-directif" et "semi-directif".



**CAFOC de Nantes**  
22 rue de Chateaubriand  
44000 Nantes  
Tél : 02.40.35.94.16  
<http://www.cafoac.ac-nantes.fr/>