Coaching & Thérapie
Bonnard

LIVRE BLANC

ECOUTER POUR MIEUX MANAGER

Les 6 Clés gagnantes

Sommaire

1. Les différents types d’écoute
2. Avant l’écoute, une posture
3. Les clés de l’écoute active

En préambule

Les impacts positifs pour le manager

- améliorer les relations sociales
  (gérer les conflits, anticiper les crises, les besoins, les craintes et les envies)
- faire progresser son collaborateur à son rythme
- mieux gérer un groupe de personnes

>> Fidélisation & motivation de ses équipes

Les impacts positifs pour le collaborateur

- augmenter la confiance en soi
- prendre du recul
- trouver plus facilement des solutions
- mettre en lumière ses ressources et ses capacités

>> Implication, reconnaissance, bien-être, confiance

Coaching & Thérapie
Bonnard

Les différents types d'écoute

1ère mise en pratique :

Observer comment vous écoutez &
Identifier votre type d'écoute

Les différents type d’écoute

Juger : porter un jugement (positif ou négatif)

>> Conséquences : dévalorisation de l’estime, attitude défensive, soumission, besoin de se justifier, relation de dépendance, culpabilité.

Les différents type d’écoute

Interpréter les propos d’autrui en fonction de ses propres croyances et de ses valeurs

>> Conséquences : sentiment d’incompréhension, désintérêt, agressivité, dépendance.

Les différents type d’écoute

Consoler : Celui qui écoute se place en position de conseiller, protecteur et d’expert en soutenant l’interlocuteur, dédramatisant la situation, cherchant à consoler, compatir.

>> Conséquences : sentiment d’être pris en pitié, limitation de l’autonomie, baisse d’estime personnelle.

Les différents type d’écoute

Poser des questions : ne cesse de poser des questions qui ne servent qu’à préciser les points d’intérêt de la personne qui les pose. *« Pourquoi ? » « comment ? » « Quand ? »*

>> Conséquences : ça fait parler mais c'est agaçant, sentiment d’être prise au piège, culpabilité, confusion

Les différents type d’écoute

Donner la solution : consiste à décider ce que l’autre doit faire

>> Conséquences : risque d’opposition, relation de domination/soumission, agressivité,…

Les différents type d'écoute

Ecouter activement : J'accepte l'autre tel qu'il est.

Dans les faits, cela se traduit par une reformulation sans jugement, une verbalisation émotionnelle, etc.

« D'après toi,… », « Je vois que… », « Tu dis que tu ressens … »,

>> Conséquences : sentiment d'être compris, respecté, confiance en soi

Coaching & Thérapie
Bonnard

Avant l'écoute active

2ième mise en pratique :

Tester l'effet pygmalion & accueiller les propos de votre interlocuteur sans jugement

Avant l’écoute active

1. Instaurer climat de confiance : votre collaborateur est important / Reconnaissance sincère (effet Pygmalion)

2. Disponible : on ne répond pas au téléphone !

Avant l’écoute active

1. Instaurer climat de confiance : votre collaborateur est important / Reconnaissance sincère (effet Pygmalion)

2. Disponible : on ne répond pas au téléphone !

3. Confortable : s’installer côte à côte / équerre

Coaching & Thérapie
Bonnard

Les 5 clés de l'écoute active

3ième mise en pratique :

Tout ceci nécessite de l'entrainement comme si nous faisions une séance de sport!

1/ Pratiquer 5' tous les jours auprès de votre entourage, un binôme professionnel, en CODIR, …

2/ Echanger sur les effets positifs, les ressentis de votre interlocuteur !

3/ A vous de jouer auprès de vos collaborateurs !

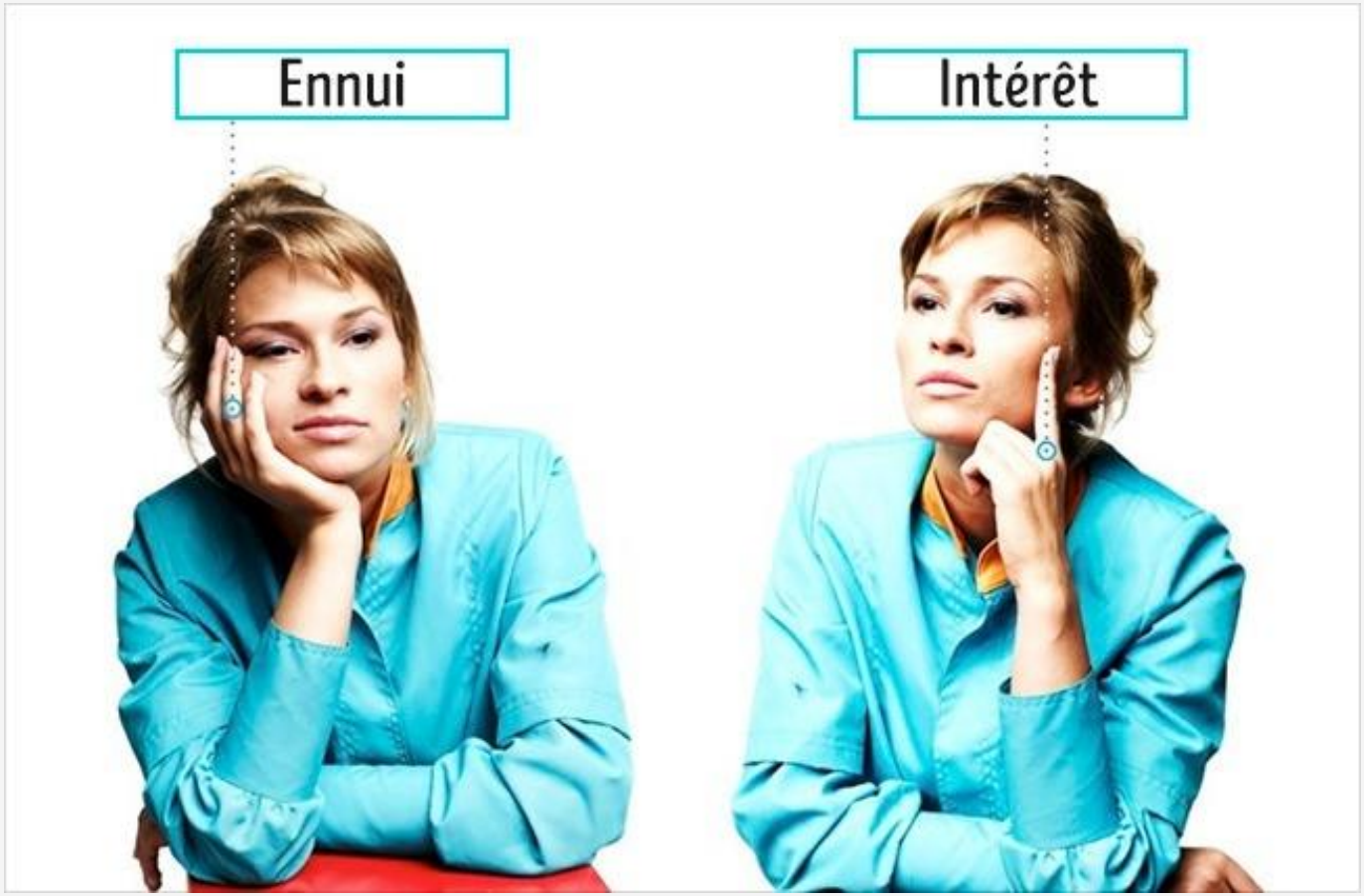
Les clés de l’écoute active 1/5

1 / Pratiquer le silence !

Les clés de l’écoute active 2/5

2/ Rester Neutre & bienveillant

Les clés de l’écoute active 3/5



3/ Montrer des signes d’intérêt / d’écoute

(Communication non verbale)

Les clés de l’écoute active 4/5

4/ Rebondir !

Poser des questions ouvertes (de fait) & Reformuler

selon les 5 types de reformulation suivante

Les clés de l'écoute active 4/5

1

Reformulation écho

>> Reformuler la phrase ou l'émotion mot pour mot de votre interlocuteur

On vous dit : « Je suis contrarié.e »
-> Vous reformulez : Contrarié.e ou je suis contrarié.e

2

Reformulation reflet

>> Reformuler sa phrase
On vous dit : « Je ne me sens pas à l'aise»
-> Vous reformulez : tu ne me sens pas à l'aise

3

Reformulation Clarification

Synthèse générale – dégage des lignes directrices – mise en perspective

4/ Rebondir !

Les 5 types de reformulation

Les clés de l’écoute active 4/5

4

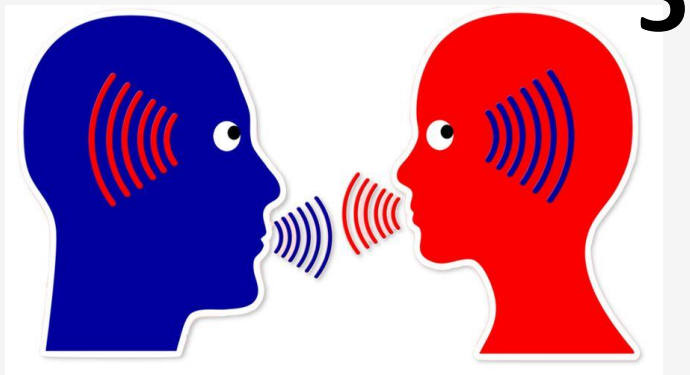
Reformulation réflexion

Faire l’écho verbale des émotions qui ne sont pas exprimés par votre interlocuteur

Ex : Vous avez une personne qui hurle
Vous pouvez le dire, vous êtes en colère

5

Reformuler ce qu’il se passe pour votre interlocuteur tant sur les faits que sur ce qu’il se passe pour lui (émotionnel)

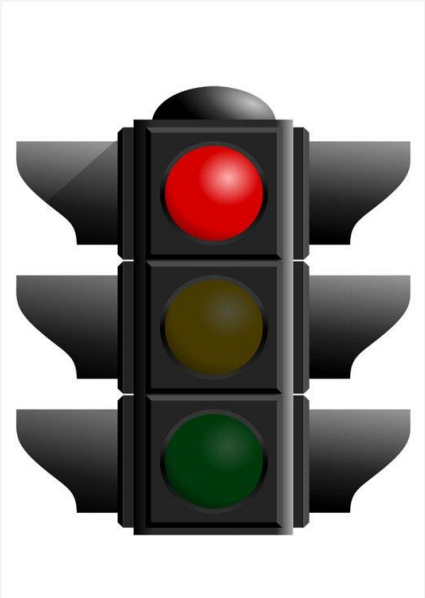


Reformulation résumé

4/ Rebondir !

Les 5 types de reformulation

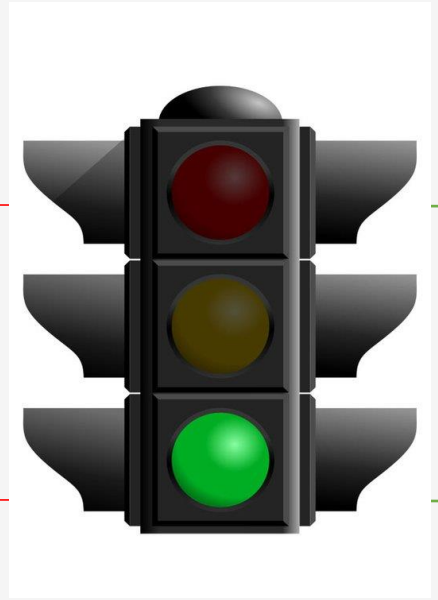
Les clés de l'écoute active 5/5



MAIS → En même temps

IL FAUT /
TU DOIS
TA FAUTE
TOI → Comment <u>ON</u> pourrait faire autrement ?

ENCORE
TOUJOURS DÉJÀ
MEME PAS
GENERALEMENT → Eviter superlatifs connotés
Donner de la perspective, du concret



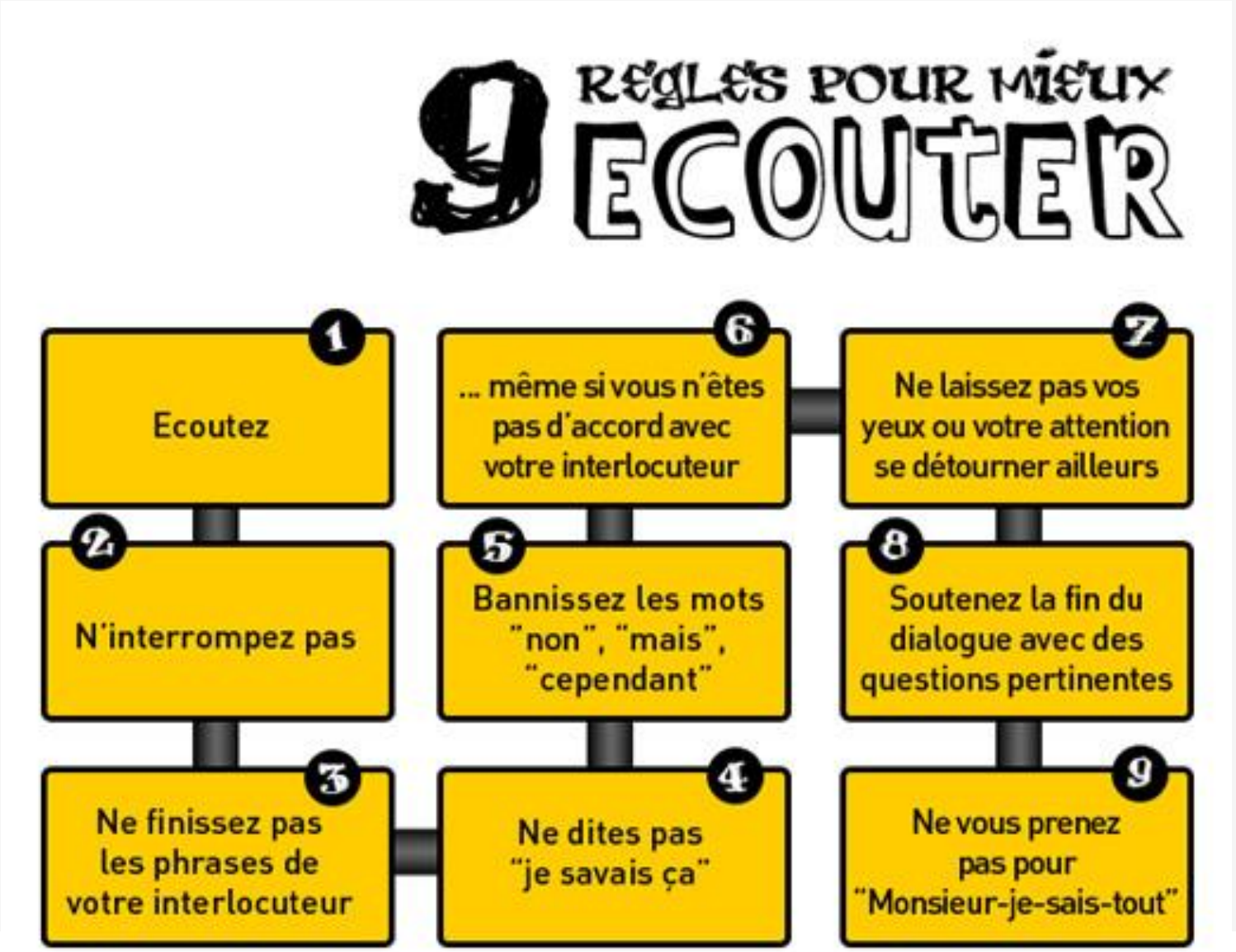
5/ Veillez aux MOTS

L’écoute ACTIVE !

1) Écoutez plus que vous ne parlez.
2) Sachez rebondir
3) Ne jugez pas.
4) Cessez de vous comparer
5) N’essayez pas d’aider, enfin pas tout de suite.
6) Montrez de l’empathie.
7) Ne coupez pas la parole

>> Conséquence : votre interlocuteur se sent entendu, compris, reconnu, mis en confiance

Autrement dit …



Accompagner à l’action

Poser des questions ouvertes : Bannir le POURQUOI

Comment ça se passe pour toi ? C’est comment ?
Qu’est ce que ça te fait ? Quel est son ressenti ?
C’est comme si quoi ?
Comment comprends-tu cela ?
A-t-il besoin de quelque chose – Comment puis-je t’aider?
De quoi as-tu besoin pour atteindre ton objectif?

TOUS RESPONSABLE DE LA RELATION !

Action !

Quel sera votre 1er petit pas ?

Coaching & Thérapie
Bonnard

A vous de jouer …

Manager, C Bonnard!

☎ Cathy Bonnard 06 16 91 52 04

www.coaching-therapie-C-Bonnard.com

Ecouter pour mieux manager © Coaching Thérapie C Bonnard | 10 Bis Rue des Granges 69005 LYON | SAS au capital de 1000 € | RCS Lyon 829 753 334