

Les infos de l'Atelier des Formateurs

L'écoute active au service du management

« C'est seulement au moment où la personne a confiance en ma capacité et ma volonté à **comprendre** les raisons qui l'ont poussée à agir de cette manière, que j'aurai du pouvoir à l'amener à **considérer une autre manière d'agir.** » *Marshal B. Rosenberg, Docteur en Psychologie*



L'Atelier des Formateurs

Qui sommes-nous?

Un groupe de formateurs expérimentés, pluridisciplinaires, qui partagent leurs expériences, leurs outils et qui travaillent ensemble depuis de nombreuses années.

Martine PROST
Jean-Louis BOURG
Sophie GALLOIS
Cyril BORDIER
Evelyne MIGNON
Sylvie LAÏS
Martine MOREAU
Jean-Philippe FAVENNEC
Vincent GUILLEMINOT

NOTRE DEMARCHE

Nos dispositifs s'adaptent aux individus, ce ne sont pas les individus qui s'adaptent au contenu.

Analyse d'une situation

Au quotidien, vos collaborateurs vous font part de leurs difficultés : **ils se plaignent** ! Cela peut vous prendre beaucoup de temps et d'énergie : il vous est difficile de « fermer la porte », et lorsque vous le faites, c'est parfois maladroit, et il vous faut rattraper la situation... Dans ces moments, quel est votre réflexe ? Il est pour nous « facile » (entendez « habituel ») de tomber dans les pièges suivants : passivité, agressivité...

Avec l'écoute active, développez des habitudes efficaces de questionnement et une posture qui permettra une sortie plus rapide et positive de ces échanges parfois stériles et répétitifs. Vos collaborateurs sauront alors **trouver en eux les ressources pour faire face au problème** et envisager eux même des solutions, grâce à votre aide !

Une réponse possible

Pratiquer l'écoute active, c'est développer sa capacité d'accueil empathique des situations qui surviennent, pour soi et pour les autres. Cette approche permet de vivre des relations plus sereines et d'aider pleinement les personnes que nous maintenons, parfois malgré nous, dans une forme de dépendance. Prêts à apprendre à écouter vraiment?

➡ Développer son empathie

Comprendre que nous n'avons pas prise sur les événements, que nous ne disposons pas de la « télécommande des gens », nous permet dans un premier temps de développer notre capacité d'acceptation. Accepter avec empathie n'est pas être d'accord ; mais s'opposer, questionner, juger, ou feindre l'accord nous conduit rarement au résultat escompté...

➡ Savoir faire taire son dialogue intérieur

Lorsqu'un collaborateur vous fait part de sa difficulté, quel est votre habitude : Préparez-vous votre réponse? Pensez-vous à tout autre chose? Regardez-vous par intermittence votre écran d'ordinateur? Se mettre pleinement à l'écoute permet de faire émerger des solutions, dont seule la personne concernée en détient réellement les clés.

➡ Développer les habitudes du questionnement efficace

Vous est-il déjà arrivé de vous sentir pleinement écouté, pleinement accueilli? Acquérir la posture ainsi que les réflexes de questionnement de l'écoute active vous permettra de favoriser cette relation. Les échanges deviennent alors plus constructifs, moins répétitifs et vous jouez pleinement votre rôle : accompagner vos collaborateurs dans la résolution des problèmes. *Carl Rogers* le résumait parfaitement : « **Le seul savoir qui influence vraiment le comportement, c'est celui que l'on a découvert et que l'on s'est approprié soi-même.** »