FICHE PRATIQUES RH

DES MÉTIERS DU PRENDRE SOIN

L'ÉCOUTE ACTIVE

Maison Métropolitaine d'Insertion pour l'emploi

Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie

L'ÉCOUTE ACTIVE

Cabinet C Bonnard !

Aider à rétablir une communication authentique et apaisée dans un monde saturé de messages, où l'incompréhension et les tensions se multiplient. S'appuyer sur la justesse des mots et la douceur dans l'échange pour transformer la prise de parole en un acte assumé et non subi.

ENJEUX ET IMPACTS

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

LES DIFFÉRENTS TYPES 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.

INTERPRÉTER les propos d'autrui en fonction de ses propres croyances et de ses valeurs

Conséquences : sentiment d'incompréhension, désintérêt, agressivité, dépendance.

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.

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.

DONNER LA SOLUTION : consiste à décider ce que l'autre doit faire

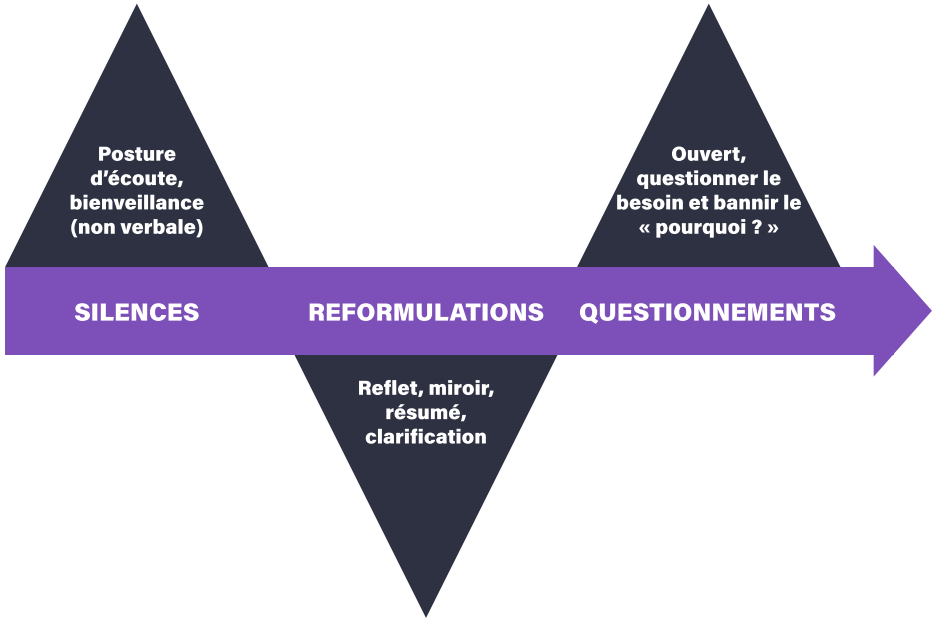
Conséquences : risque d'opposition, relation de domination/soumission, agressivité,...

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.

L'ÉCOUTE ACTIVE

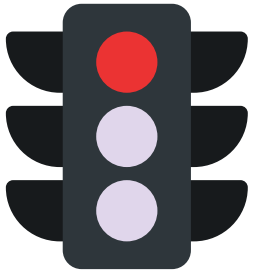


«REFLET» OU «MIROIR»
Je paraphrase le message que le sujet vient d'émettre
«Ainsi, selon vous ...», «Vous voulez dire que ...», «En d'autres termes ...».
Reprendre 1 point fort (compliqué, stressé, important, ...) ou redondant.

«RÉSUMÉ»
Je sélectionne les informations qui m'ont semblé importantes pour le sujet
«Si je comprends bien, il y a eu plusieurs phases : Dabord ... puis...».

«CLARIFICATION»
Je cherche à comprendre le sens caché du message, il y a donc une grande part d'interprétation qu'il faut exprimer avec précaution.
«Quand tu dis..., je comprends moi... c'est bien ça ?»

LES CLÉS DE L'ÉCOUTE ACTIVE

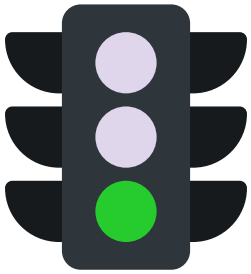


À ÉVITER ...

MAIS
IL FAUT / TU DOIS
TA FAUTE
TOI
ENCORE
TOUJOURS
DÉJÀ
MÊME PAS
GÉNÉRALEMENT

EN MÊME TEMPS
COMMENT ON POURRAIT FAIRE AUTREMENT ?
EVITER LES SUPERLATIFS CONNOTÉS
DONNER DE LA PERSPECTIVE, DU CONCRET

DIRE PLUTÔT :



VEILLEZ AUX MOTS !

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 !

LES FICHES PRATIQUES

Issues des **Clubs RH Métiers du Prendre Soin** animés tous les mois à destination des dirigeants, fonctions RH et managers des structures du prendre soin (SAAD, Etablissements PAPH), ces fiches pratiques ont vocation à rendre à accessible les contenus qui y sont travaillés à toute structure du secteur.

Pour chacun des Clubs RH, des intervenants experts viennent échanger avec les professionnels présents sur des thématiques pour lesquelles un besoin a été manifesté.

CLUB RH : L'ÉCOUTE ACTIVE - CABINET C BONNARD !

CATHY BONNARD, DIRIGEANTE DU CABINET C BONNARD

Forte de ces 20 années d'expériences à accompagner des entreprises dans leur stratégie de croissance, sa démarche se différencie par une approche spécifique, alliant les enjeux stratégiques aux aspects psychologiques et comportementaux des acteurs de l'entreprise avec surtout un sens du pratique et du « bon sens paysan » !
Elle est par ailleurs, engagée aux côtés d'une ONG présente et active à l'ONU à New York où elle intervient, en tant que consultante experte en Leadership Féminin. Une des missions qui lui ont été confiées a été d'accompagner des candidats lors d'élections (locales, régionales…).

Voir aussi :

- Fiche Pratique Qualité de vie au Travail
- Fiche Pratique La Communication
- Dossier Pratique Le Management

PARTICIPER À UN CLUB RH

Consulter notre calendrier des prochains Club RH Métiers du Prendre Soin sur notre site internet !
Inscriptions : vbourgeois@lyonmetropole-mmie.fr

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE Liberté Égalité Fraternité
ars Agence Régionale de Santé Auvergne-Rhône-Alpes
MÉTROPOLE GRAND LYON
maison métropolitaine d'insertion pour l'emploi Lyon métropole
Avec le soutien de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie cnsa
France Travail