

ECOUTE ACTIVE

par Maylis BOYE

FORMATEUR/TRICE

Maylis BOYE est coach certifiée - formatrice en management et communication bienveillante & consciente (en cours de certification CNVC) -. Elle es aussi danseuse, professeur de danse et de théâtre, metteur en scène, puis cadre commerciale dans la formation professionnelle continue, management interculturel et le coaching professionnel. Ses missions sont exercées en lien avec la diffusion du processus de CNV. Elle partage une manière de vivre les conflits comme une opportunité pour soutenir un changement social vers une économie humaine, solidaire et respectueuse des hommes et de leur environnement. Elle invite à la responsabilité de chacun de faire partie de la solution plutôt que du problème :

"Que puis-je bonifier dans ma manière de faire, de parler, d'écouter pour améliorer ma vie professionnelle et personnelle et celle de ceux qui m'entourent au lieu d'attendre que les autres changent ?"

OBJECTIFS, BENEFICES

Se préparer et mener des entretiens motivants (même lors des entretiens difficile) grâce à l'écoute active et le soutien de la Communication Non Violente

- Identifier et développer ses compétences d'écoute (théoriques, techniques)
- Découvrir des méthodes pédagogiques, techniques et une philosophie relationnelle, celle de la psychologie humaniste (C. Rogers, Marshall Rosenberg, ...)

CONTENU, PROGRAMME

Jour 1 matin Connexion – accueil des attentes

Pratique de l'écoute centrée sur sa posture intérieure d'écoute : Centrage, disposition intérieure, et utilisation du silence
Bilan personnel de mes défis professionnels et personnel en lien avec l'écoute

Définition de l'écoute active, quelles sont les conditions favorables pour faciliter l'écoute active.

Pratique le questionnement, l'exploration la reformulation et les différents niveaux de reformulation

Jour 1 après-midi

Clarifier ce qui se passe en soi quand j'écoute, ressentis, jugements, mes réactions

Différente façon d'écouter et Identifier nos habitudes d'écoute

L'empathie au service des relations collaboratives : ce que c'est, conditions et bénéfiques (Buller)

Pratique corporelle d'écoute active, l'importance de la connexion (lien, se pousser ou être avec , les gestes ...)

Pratique de l'écoute empathique pour rejoindre les motivations profondes (colline de l'autre)

Jour 2 matin

Ecouter véritablement de ce qui se passe en l'autre et utiliser les différentes formulations

Les différents types de demande de connexion : les outils de l'ouverture au dialogue

Les bénéfices de la reformulation :-pour créer l'ouverture au point de vue de l'autre même en cas de désaccord ET pour vérifier sa compréhension pour éviter les malentendus

Repérer les conditions favorables au dialogue, les questions ressources « avant le dialogue »

Jour 2 après-midi

Conduire un entretien : créer les conditions, et ouverture à l'écoute, identifier

son intention

Pratique des 4 manières d'entendre un message difficile lors d'un entretien, d'une réunion

-Accueillir la réaction de son interlocuteur

-Reformuler

-Auto-évaluation, bilan des apprentissages, axes de progrès et plan d'action(à titre indicatif, l'ordre est susceptible d'être adapté selon les besoins des participants

METHODE ET OUTILS PEDAGOGIQUES

Nous demanderons aux participants de partir de situations concrètes professionnelles pour favoriser l'intégration.

Jeux de rôles fictifs et/ou réels. Des échanges en binôme, en trio, et en grands groupes. Des exercices sur supports papiers, des mises en situation corporelles, et jeux ludiques. Nous utilisons les feedback du groupe, et favorisons l'interactivité. Pédagogie expérientielle et théorique, favorisant le coapprentissage joyeux et sérieux.

Un support pédagogique papier, reprenant les notions abordées est fourni à chaque stagiaire.

PRE-REQUIS

Public visé : Pour toute personne souhaitant :

- 1) Mieux connaître les différentes manières d'écouter pour faciliter les échanges, la négociation, mieux communiquer
- 2) Devenir responsable et inspirant dans sa manière d'écouter pour soutenir le développement de ses associés, collaborateurs, ou partenaires, clients, fournisseurs.
- 3) Prévenir les conflits et faciliter la résolution de conflits