

COMMENT AMÉLIORER MA CAPACITÉ D'ÉCOUTE?

BOOSTER LA COMMUNICATION À DISTANCE

1 DÉBUTER PAR FAIRE UNE AUTOÉVALUATION

Répondez à ces questions en pensant à la plus récente discussion où un employé ou collègue a sollicité votre aide pour une question complexe ou un sujet émotif. **Réfléchissez à chacune des questions en contexte de travail à distance.**

À cette occasion, avez-vous...

1. Libéré votre esprit de toute distraction (pas de téléphone qui sonne, pas de réponse à des courriels, pas de « to-do list » dans votre tête non plus)?

① ② ③ ④ ⑤

2. Positionné votre caméra de façon à ce que ce soit comme si vous regardé la personne dans les yeux?

① ② ③ ④ ⑤

3. Tenu la discussion dans un moment où un sujet complexe ou émotif peut être discuté?

① ② ③ ④ ⑤

4. Reformulé les principales idées ou demandé des clarifications afin de vous assurer de bien comprendre?

① ② ③ ④ ⑤

5. Posé quelques questions pertinentes pour pousser sa réflexion, non pas pour faire bifurquer la conversation?

① ② ③ ④ ⑤

6. Écouté sans être en train de préparer votre réponse ou votre argument?

① ② ③ ④ ⑤

7. Laissez l'autre s'exprimer à son rythme, sans terminer ses phrases à sa place?

① ② ③ ④ ⑤

8. Prêté attention au langage non-verbal de l'autre (expressions faciales, posture, respiration) pour écouter autant avec les yeux qu'avec les oreilles?

① ② ③ ④ ⑤

9. Nommé les émotions vécues par l'autre, sans porter de jugement?

① ② ③ ④ ⑤

10. Réussi à ne pas détourner le sujet de conversation sur une situation qui vous concerne?

① ② ③ ④ ⑤

11. Présenté des idées ou des points de vue différents, sans nécessairement être en mode solution?

① ② ③ ④ ⑤

12. Écouté avec l'intention d'aider l'autre personne et non de faire valoir votre point?

① ② ③ ④ ⑤

2 CHOISIR D'AVOIR UNE MEILLEURE ÉCOUTE

Chaque élément ci-haut est en fait caractéristique de quelqu'un qui a une bonne écoute. choisissez-en un qui pourrait améliorer cette qualité et partagez-le avec vos collègues pour qu'ils deviennent acteurs de votre développement.

3 RENFORCER VOS ACQUIS

Lors d'une prochaine rencontre d'équipe, échangez vos bons coups ainsi que vos enjeux dans votre quête de cette compétence. Demandez à quelqu'un de votre entourage de vous donner du feedback sur votre capacité d'écoute depuis la dernière rencontre.

4 DEVENIR CEINTURE NOIRE

Pour devenir vous-même ceinture noire de l'écoute, reprenez l'exercice au point 2. une fois le premier élément maîtrisé.

Auteur : Boostalab
Inspiré de <https://hbr.org/2016/07/what-great-listeners-actually-do>