A photograph of a person's arm reaching out from a laptop screen to shake hands with a real person's hand on a wooden desk. The laptop is open, and the screen shows a virtual person in a white shirt. The background is a blurred outdoor setting with a cup of coffee on the desk.

Développer ses habiletés relationnelles

S'adapter et naviguer avec agilité
AQRAFE

Julie Godin

Boostalab



À LA FIN DE CETTE RENCONTRE, VOUS AUREZ...

- Développé des aptitudes vous permettant de vous adapter et naviguer avec agilité dans votre rôle de responsable de l'aide financière aux étudiants
- Appris comment accompagner une personne déstabilisée par un changement ou une situation difficile
- Développé une meilleure écoute pour maintenir la proximité malgré la distance
- Compris comment adopter la bonne posture pour répondre efficacement aux besoins de l'autre et le responsabiliser

LE
CHECK IN ...



Boostalab

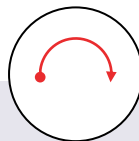
LES APPRENTISSAGES

A close-up photograph of a person's hands typing on a silver laptop keyboard. The laptop is placed on a stack of three thick, yellowed books. The background is a blurred bookshelf filled with books of various colors. The text 'LES APPRENTISSAGES' is overlaid in the center of the image.

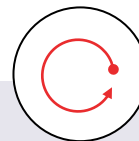
PRATIQUES À DÉVELOPPER_



**FAIRE PREUVE
D'EMPATHIE**
POUR
ACCUEILLIR
L'AUTRE



ÉCOUTER
POUR
MAINTENIR LA
PROXIMITÉ



QUESTIONNER
POUR
RESPONSABILISER
L'AUTRE

QUEL MOT VOUS
VIENT À L'ESPRIT?



Boostalab

1 FAIRE PREUVE D'EMPATHIE

... pour
accueillir
l'autre



L'EMPATHIE



- Comprendre le point de vue de l'autre
- Comprendre avant d'être compris
- Suspendre son jugement
- Vous intéressez vraiment à l'autre
- Être curieux

2 ÉCOUTER

... pour
maintenir la
proximité



L'ÉCOUTE TRAMPOLINE_



PRÉSENCE ET DISPONIBILITÉ

- Libérer votre esprit de toute distraction
- Adopter une attitude accueillante
- Écouter sans être en train de préparer votre réponse ou votre argument
- Tolérez les moments de silence
- Écouter autant avec les yeux que les oreilles



EMPATHIE

- Laisser l'autre s'exprimer à son rythme, sans terminer ses phrases à sa place
- Ne pas détourner le sujet de conversation sur une situation qui vous concerne
- Écouter avec l'intention d'aider l'autre personne et non de faire valoir votre point
- Nommer les émotions vécues par l'autre, sans porter de jugement



COMPRÉHENSION

- Reformuler et demander des clarifications
 - ✓ En résumant de façon plus concise
Si je comprends bien...
 - ✓ En interrogeant
Est-ce que ça veut dire que...?
 - ✓ En s'informant de la source de ses propos
Qu'est-ce qui t'amène à dire que...
- Poser quelques questions pertinentes pour pousser sa réflexion

AMÉLIORER MA CAPACITÉ D'ÉCOUTE

Autoévaluation

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 émoif. *Appliquez à chacune des questions un 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 émoif 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. Lissé 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.

© Boostalab 2020. Tous droits réservés.

Auteur : Boostalab
Licence de type : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>
grec@boostalab.com
boostalab.ca

Lors de votre dernière discussion avez-vous...

1. Libéré votre esprit de toute distraction (pas de téléphone ni d'ordinateur dans votre champ de vision, pas de « to-do list » dans votre tête non plus)?
2. Regardé l'autre dans les yeux?
3. Tenu la discussion dans un lieu où un sujet complexe ou émotif peut être discuté?
4. Reformulé les principales idées ou demandé des clarifications afin de vous assurer de bien comprendre?
5. Posé quelques questions pertinentes pour pousser sa réflexion, non pas pour faire bifurquer la conversation?
6. Écouté sans être en train de préparer votre réponse ou votre argument?
7. Laissé l'autre s'exprimer à son rythme, sans terminer ses phrases à sa place?
8. Prêté attention au langage non-verbal de l'autre (expressions faciales, posture, respiration) pour écouter autant avec les yeux qu'avec les oreilles?
9. Nommé les émotions vécues par l'autre, sans porter de jugement?
10. Réussi à ne pas détourner le sujet de conversation sur une situation qui vous concerne?
11. Présenté des idées ou des points de vue différents, sans nécessairement être en mode solution?
12. Écouté avec l'intention d'aider l'autre personne et non de faire valoir votre point?

3 QUESTIONNER

... pour
responsabiliser
l'autre



FORMULER UNE QUESTION ENGAGEANTE_



- Ouverte, qui encourage la conversation
- Neutre, qui ne suggère pas la réponse
- Concise
- Posée une à la fois
- Qui ne porte pas de jugement



QUEL IMPACT ONT CES QUESTIONS SUR VOUS?

- Pourquoi tu n'as pas rien fait jusqu'à maintenant?
- Qu'est-ce qui te préoccupe le plus actuellement?
- Es-tu certain?
- Qu'est-ce qui pourrait t'aider en ce moment?

POSER LA BONNE QUESTION_



- Qu'est-ce qui te préoccupe le plus, en ce moment, concernant cette situation?
- De quoi as-tu besoin pour te sentir mieux?
- Quelles sont les options qui s'offrent à toi?
- Quel premier pas peux-tu faire pour avancer?
- Qu'est-ce que tu retiens de notre discussion?
- Comment te sens-tu maintenant (par rapport à cette situation/préoccupation) ?

A close-up photograph of a person's arm and hand resting on a wooden desk. The person is wearing a blue sleeve and a silver bracelet with colorful beads and a cross charm. In the background, there is a silver Acer laptop, a white notebook, and some papers. The scene is brightly lit, suggesting an indoor office or study environment.

APPRENTISSAGES_

En regard de vos enjeux actuels, et suite à vos apprentissages d'aujourd'hui, quelle pratique allez-vous prioriser dans votre prochaine rencontre?

*"I've learned that people will forget
what you said,
people will forget what you did,
but will never forget how you made
them feel"*

Maya Angelou



Boostalab



MERCI!

Boostalab