

1) DESCRIPTION DE L'OUTIL

Nom de l'outil : Emphatic Listening

ÉCOUTE EMPATHIQUE - est une technique d'écoute et de questionnement structurée qui vous permet de développer et d'améliorer les relations avec une meilleure compréhension de ce qui est transmis, à la fois intellectuellement et émotionnellement. En tant que tel, il porte les techniques d'écoute active à un nouveau niveau.

Nous explorerons comment une utilisation honnête et efficace de l'écoute empathique peut vous aider à gagner la confiance des membres de l'équipe et à traiter la cause profonde des problèmes en milieu de travail.

Durée : 60 minutes

2) OBJECTIFS DE L'OUTIL

Objectif 1- Écouter patiemment

Pour utiliser l'écoute empathique, écoutez patiemment ce que l'autre a à dire, même si vous n'êtes pas d'accord avec lui. Il est important de montrer son acceptation, mais pas nécessairement son accord, en hochant simplement la tête ou en injectant des phrases telles que « je comprends » ou « je vois ».

Objectif 2- Essayez d'avoir une idée des sentiments que l'orateur exprime et restez conscient du contenu émotionnel livré ainsi que du sens littéral des mots.

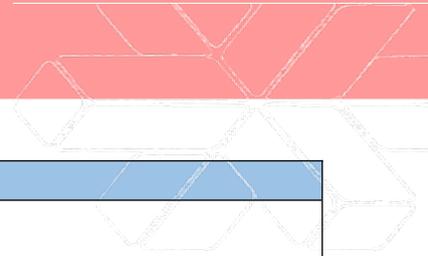
Objectif 3- Considérez-vous comme un miroir. Répétez les pensées et les sentiments de l'orateur. Encouragez l'orateur à poursuivre son message en introduisant des réponses sommaires.

Conseil:

Lorsque vous écoutez avec empathie, gardez vos propres émotions sous contrôle et ne vous permettez pas de vous impliquer émotionnellement. N'oubliez pas : comprenez d'abord, évaluez ensuite.

Enfin, gardez à l'esprit qu'en gagnant la confiance de l'orateur, vous lui permettez de communiquer plus librement. Ce faisant, vous créez de meilleurs résultats pour l'orateur, pour vous-même, pour votre équipe et pour l'entreprise dans son ensemble.

Là où vous avez gagné cette confiance, assurez-vous de ne pas la trahir.



3) CONNEXION DE L'OUTIL AVEC LA COMPÉTENCE

La communication est un sujet beaucoup plus nuancé que vous ne le pensez. Avoir de bonnes compétences en communication ne consiste pas seulement à savoir écrire et parler. Lorsque nous disons qu'un communicateur est efficace, nous disons essentiellement qu'il est capable d'attirer toute l'attention de son public et de faire passer son message avec succès. Peu importe que ce qui est communiqué fasse partie d'un mémo quotidien ou d'un discours lors de l'assemblée générale de l'entreprise ; le besoin de communication d'entreprise est réel et urgent. Il existe de nombreux outils qui peuvent être utilisés pour communiquer efficacement avec votre public. De plus, il existe d'autres outils qui peuvent vous aider à apprendre et à pratiquer l'art de la communication et à approcher la perfection.

4) RESSOURCES MATÉRIELLES

-une salle de réunion pour minimum 2 personnes, un espace confortable pour partager

5) HOW TO APPLY THE TOOL

Écoute – Synthèse – Suivi (LSF)

Une méthode courante pour parvenir à une écoute empathique est la technique LSF. C'est l'abréviation de Listening – Summarizing – Follow-up (LSF).

En écoutant vraiment quelqu'un d'autre et en résumant mentalement ce qu'il dit, l'auditeur est capable d'utiliser la paraphrase pour montrer à l'autre qu'il a entendu ce qui a été dit. Paraphraser fait partie du résumé; il vise un ou plusieurs mots clés qui décrivent fidèlement l'histoire.

Cela peut également avoir un effet puissant de répéter les mots que l'orateur a utilisés. En appliquant des résumés encore et encore, l'auditeur obtient une image plus claire de ce dont l'autre personne parle. Cela lui permet de poser des questions précises qui font suite au sujet.

La méthode LSF est un processus cyclique et se répète continuellement. Reconnaissez également les émotions que vous remarquez pendant les conversations ainsi que le langage corporel de l'autre. Par exemple : « Je vois que cela vous affecte vraiment » ou « Pendant que vous me dites cela, je peux encore voir à quel point cela vous met en colère.

L'écoute empathique peut être appliquée n'importe où et n'importe quand.

Un gestionnaire qui fait une évaluation de rendement avec son employé ferait bien de lui poser des questions sur sa motivation ou sur des choses qui pourraient le déranger. Comprendre la motivation de l'employé permet au gestionnaire de travailler vers des objectifs communs et des solutions potentielles.

Une réunion de gestion est un autre bon endroit pour utiliser l'écoute empathique et vraiment écouter les points de vue de chacun et essayer de comprendre les arguments des autres.

Mais c'est aussi un bon outil pour parvenir à une bonne coopération et à une communication efficace lors des réunions **en face à face entre employés**.

Voici les étapes importantes à suivre pour y parvenir :

1. Créez un espace confortable pour partager

Donner à l'orateur un endroit sûr pour la discussion peut l'inciter à se confier à vous. Par exemple, si vous êtes en réunion de groupe et que vous remarquez que quelqu'un a du mal à partager quelque chose avec vous devant toute l'équipe, vous pouvez lui demander de se rencontrer en tête-à-tête après la réunion. Envisagez de leur expliquer que vous vous souciez de leur bien-être, c'est pourquoi vous voulez simplement créer un cadre plus confortable pour cette conversation.

2. Concentrez-vous sur le point de vue de l'autre personne

Se concentrer sur le point de vue de l'autre vous permet de mieux reconnaître ses sentiments. Même si quelqu'un parle de quelque chose que vous avez également vécu, comme un événement au travail, il est important que vous mettiez votre expérience de côté et que vous vous concentriez sur ses pensées. Envisagez de réduire au minimum votre contribution ou de ne parler que lorsqu'ils vous posent des questions directes. Vous pouvez également les rassurer sur le fait que vous vous concentrez sur la conversation en disant quelque chose comme « je vous entends ».

3. Déposez tous les appareils

Éviter les distractions pendant une conversation est essentiel pour montrer du respect à l'orateur. Dans la mesure du possible, posez votre téléphone ou éteignez tout autre écran qui pourrait vous distraire de ce que dit l'autre personne. Vous pouvez également fermer les portes ou les stores pour vous assurer que personne ne vous interrompt.

4. S'abstenir de critiquer

Encourager est essentiel pour mettre les gens à l'aise autour de vous et leur donner envie de partager leurs secrets ou leurs pensées avec vous. Vous pouvez y parvenir en vous abstenant de leur donner des conseils non sollicités. Au lieu de cela, montrez-leur qu'ils peuvent compter sur vous dans n'importe quelle situation et, bien que votre rôle soit d'être objectif et juste envers tout le monde, vous comprenez leur point de vue.

5. Utilisez et concentrez-vous sur le langage corporel

L'écoute active implique de se concentrer sur ce que l'autre personne a à dire et sur la façon dont elle montre ses émotions. Le langage corporel de quelqu'un peut vous en dire long sur son confort avec vous. Il est également important que vous utilisiez un langage corporel ouvert et positif tout au long de votre conversation. Pour ce faire, rappelez-vous de ne pas croiser les bras et de maintenir un contact visuel passif. Vous pouvez également hocher la tête de temps en temps pour montrer que vous traitez ce qu'ils partagent.

6) CE QU'IL FAUT APPRENDRE**L'importance de l'écoute empathique**

L'utilisation de l'empathie présente de nombreux avantages lors de l'établissement de relations professionnelles sur le lieu de travail, par exemple avec des collègues. Voici quelques avantages à devenir un auditeur empathique :

De meilleures relations professionnelles

Si vous démontrez que vous pouvez écouter activement les autres et répondre de manière réfléchie à leurs questions, les autres peuvent vous trouver plus fiable et accessible. Cela conduit souvent à de nombreuses situations dans lesquelles vous pouvez instaurer la confiance et apprendre à connaître vos collègues, vos clients ou même votre employeur. En conséquence, les personnes qui écoutent avec empathie peuvent créer des interactions plus positives sur le lieu de travail qui, par exemple, les aident à faire progresser leur carrière et à réseauter dans leur domaine.

Agir avec considération

Développer de solides compétences d'écoute active est essentiel pour agir avec bienveillance et compassion dans votre vie quotidienne et au travail. Vous pouvez utiliser cette capacité pour soutenir les autres lorsqu'ils sont en difficulté. Par exemple, si un collègue a du mal à accepter que son projet ait échoué, vous pouvez lui parler pour l'inciter à réessayer et continuer à croire en ses compétences.

Productivité accrue

Lorsque vous démontrez que vous êtes une personne fiable et prévenante, vous pouvez avoir un impact sur la façon dont les autres vous perçoivent ou créer un environnement de travail plus sain et plus positif. Ceci est important, surtout lorsque vous vous engagez dans un travail d'équipe important. Les collègues qui se font confiance ont généralement plus de facilité à collaborer car ils sont plus productifs et ouverts les uns avec les autres.

Meilleure résolution de problèmes

Les défis en milieu de travail exigent souvent que vous et votre équipe trouviez des solutions à différents problèmes. Si vous savez que les autres vous voient comme quelqu'un de débrouillard, de compatissant et de prévenant, vous vous sentirez peut-être plus à l'aise de partager vos opinions et vos idées avec eux. Par conséquent, votre équipe peut avoir plus de solutions parmi lesquelles choisir, ce qui peut contribuer à la réussite du projet sur lequel vous travaillez.

Phrases pour les auditeurs empathiques

Lorsque vous êtes dans une situation où quelqu'un vous parle en toute confiance, pensez à utiliser ces phrases pour lui montrer que vous écoutez avec empathie :

"Je comprends ce que vous dites."

"Je suis sûr que cela doit être difficile."

"Je m'identifie à ce que tu traverses."

"Merci de partager cela avec moi."

« Comment cette expérience vous a-t-elle fait ressentir ?

"J'apprécie que vous me fassiez confiance avec cette information."

"J'ai vécu une expérience similaire."

"Je peux voir pourquoi cela vous dérange."

"Je soutiens la décision que vous prenez."

"Je suis heureux de vous aider avec tout ce dont vous avez besoin de moi."

« Comment puis-je vous soutenir au mieux en ce moment ? »



Co-funded by
the European Union

