

1) DESCRIPTION OF THE TOOL

) DESCRIPTION DE L'OUTIL

Nom de l'outil : je suis tout ouïe !

Ce module se concentre sur l'écoute active, une compétence clé pour une communication efficace et une prise de décision éclairée. Les professionnels des ressources humaines, les formateurs et les travailleurs peu qualifiés peuvent tous bénéficier d'une écoute active pour recueillir des informations précieuses, instaurer la confiance et faire de meilleurs choix en matière de formation et d'évolution de carrière.

L'écoute active va au-delà du simple fait d'entendre quelqu'un parler. Cela implique d'être attentif, de comprendre le message de l'orateur (à la fois verbal et non verbal) et de fournir des commentaires pour garantir la compréhension.

Durée : 60 minutes

3. Je suis tout ouïe!

2) OBJECTIFS DE L'OUTIL

- Améliorer les compétences en communication et en collaboration.
- Améliorer la collecte et l'analyse des informations.
- Favoriser la confiance et la sécurité psychologique au sein des équipes.
- Soutenir une meilleure prise de décision basée sur des informations complètes.

3) CONNEXION DE L'OUTIL AVEC LA COMPÉTENCE

La prise de décision se fait rarement en vase clos. Nous recueillons des informations, étudions les options et évaluons les résultats potentiels. Mais une prise de décision efficace repose en grande partie sur notre capacité à bien communiquer, et cela va au-delà de la simple capacité d'entendre et de parler.

L'écoute active va encore plus loin dans la communication. Il s'agit de véritablement comprendre le message de l'orateur, à la fois les mots prononcés et les émotions ou intentions sous-jacentes véhiculées par des indices non verbaux. Tout comme la communication non verbale ajoute de la profondeur aux mots prononcés, l'écoute active ajoute de la profondeur à notre compréhension d'une situation.

Pourquoi l'écoute active est-elle importante pour la prise de décision ?

L'écoute active est le processus qui consiste à prêter attention, à comprendre et à répondre à ce que dit quelqu'un, sans l'interrompre, le juger ou imposer son propre programme. Cela fait preuve de respect, d'empathie et de curiosité et établit la confiance et les relations. L'écoute active vous aide également à recueillir des informations pertinentes, à identifier des hypothèses, à clarifier les attentes et à explorer des alternatives. Ce sont des étapes essentielles pour prendre des décisions éclairées, rationnelles et éthiques qui profitent à votre équipe, votre organisation et vos parties prenantes.

4) MATÉRIAUX DE RESSOURCES

- Scénarios de jeux de rôle (fournis ou créés par les participants)

5) COMMENT APPLIQUER L'OUTIL

1. L'écoute active signifie être profondément engagé et attentif à ce que dit l'orateur. Cela nécessite bien plus d'écouter que de parler. Votre objectif en tant qu'auditeur actif est de vraiment comprendre le point

de vue de l'orateur (que vous soyez d'accord ou non) et de lui communiquer cette compréhension afin qu'il puisse confirmer l'exactitude de votre compréhension.

2. Accordez toute votre attention :

Grâce à l'écoute active, vous pouvez acquérir des connaissances et des idées précieuses de la part de votre équipe qui vous aideront à prendre des décisions éclairées. Lorsque vous prenez le temps de vraiment écouter, cela renforce non seulement vos relations professionnelles, mais cela conduit également à de meilleurs résultats pour votre organisation.

- Minimisez les distractions comme les téléphones ou les ordinateurs portables pendant que quelqu'un parle.
- Établissez un contact visuel et maintenez un langage corporel ouvert pour montrer que vous êtes engagé. Cela vous aide à rester concentré et montre à l'autre personne que vous écoutez.

3. Écoutez pour comprendre, pas seulement pour répondre :

L'écoute active ne consiste pas simplement à entendre ce que quelqu'un dit, elle implique de prendre le temps de comprendre le message communiqué et l'intention qui le sous-tend. Cela nécessite de poser des questions ouvertes pour établir une relation et rechercher plus d'informations. Les questions de suivi sont également essentielles pour aligner la compréhension et obtenir des informations supplémentaires.

- Concentrez-vous sur le message de l'orateur, y compris ses mots, le ton de sa voix et son langage corporel.
- Essayez de voir les choses de leur point de vue.

4. Utilisez des indices verbaux et non verbaux pour montrer que vous écoutez :

Étant donné que la contribution de l'auditeur à l'écoute active est limitée, il est important de montrer son soutien par une communication positive et non verbale et d'éviter les comportements distraits tels que croiser les bras.

Des hochements de tête, des expressions faciales et de brèves interjections comme « euh-huh » ou « d'accord » peuvent encourager l'orateur à continuer.

5. Posez des questions de clarification :

Ne présumez pas que vous avez toutes les réponses. Si quelque chose n'est pas clair, faites une pause pour poser des questions avant que l'autre personne n'aille trop loin dans son explication.

- Demandez des éclaircissements sur des points spécifiques ou assurez-vous de bien comprendre le sens de l'orateur. Donnez à l'orateur la possibilité d'élaborer et de clarifier ce qui a été dit.
- Formulez vos questions de manière à susciter une discussion plus approfondie, et pas seulement par oui/non : « Pouvez-vous en dire plus sur . . . ? » ou « Je ne suis pas sûr de bien comprendre ; ou tu veux dire ça... ? »

6. Résumez et paraphrasez :

Reformulez la même information, en utilisant des mots différents pour refléter de manière plus concise ce que l'orateur a dit. Assurez-vous d'avoir une vision complète en résumant le point de vue de l'autre personne et en lui répétant : « Donc, si je comprends bien, vous dites... »

Cela testera votre compréhension de ce qui est entendu en communiquant votre compréhension de ce que l'orateur a dit. Cela permet également à l'orateur d'« entendre » et de se concentrer sur ses propres pensées et de voir que vous essayez de comprendre son message et ses perceptions. Avoid interrupting or offering unsolicited advice:

Pratiquez une écoute active au lieu de donner des conseils. Si vous voulez dire quelque chose, essayez de poser une question ou de soutenir les sentiments de votre ami.

- Laissez l'orateur terminer sa réflexion avant de répondre.
- Concentrez-vous sur la compréhension de leur point de vue avant de proposer des solutions.

2. Ayez l'esprit ouvert :

Entendre quelqu'un n'est pas la même chose que l'entendre. Ce n'est pas écouter si vous avez déjà décidé que vous ne pouvez pas changer d'avis. Ne faites pas semblant de prendre en compte l'opinion de l'autre personne, restez ouvert à la possibilité qu'elle puisse détenir de nouvelles informations que vous n'avez pas entièrement comprises.

6) QUE APPRENDRE

Pourquoi l'écoute active est-elle importante ?

En pratiquant l'écoute active, vous pouvez :

- Recueillir des informations plus complètes pour une prise de décision éclairée.
- Identifier les besoins et préoccupations sous-jacents des membres de l'équipe ou des stagiaires.
- Construire des relations plus solides basées sur la confiance et la compréhension mutuelle.
- Encourager la communication ouverte et la collaboration au sein des équipes.

L'écoute active est un processus d'apprentissage continu. En intégrant ces techniques dans vos interactions quotidiennes, vous pouvez améliorer considérablement la qualité de votre communication et de votre prise de décision au sein du projet Boost Train and Retain.