

## RESUME DU COURS ET PLAN D'ACTION PERSONNEL

## L'AVANTAGE DE SAVOIR ÉCOUTER

Trois CLES DU LEADERSHIP PAR L'ECOUTE :

LA CLE NO. 1 est de faire **le choix** d'écouter.

- POINT A: éliminez les sources de **distraktion**. Les notes "boussole" sont utiles pour cela car elles peuvent vous aider à ne pas perdre le fil de votre idée.
- POINT B: choisissez soigneusement **le lieu** où la conversation doit se dérouler.
- POINT C: écoutez avec **les yeux**. Quand vous regardez une personne dans les yeux, vous lui faites savoir qu'elle-même et ce qu'elle vous dit comptent pour vous.
- POINT D: choisissez **le bon moment** pour écouter. Si le moment est inopportun, faites-le savoir poliment. Mais veillez à vous réserver des plages de disponibilité.

LA CLE NO. 2 est d'écouter **vraiment mieux**.

- TACTIQUE A: gardez à l'esprit la théorie de la soupape à clapet, selon laquelle notre cerveau peut écouter pendant 14 à 17 secondes avant de devoir faire une pause pour analyser les informations reçues. Pour empêcher le "clapet" de se refermer trop vite et d'affecter ainsi la communication, donnez les clés pour débloquer votre écoute. Ces clés sont les mots **important** et **différent**.
- TACTIQUE B: donnez un **retour**. Faire des commentaires pertinents sur ce qu'on vous dit nourrit l'échange et peut l'élever à un autre niveau.
- TACTIQUE C: soyez à l'écoute des **émotions** et du **contenu**. Dans chaque conversation, deux niveaux se superposent: le factuel et l'émotionnel. Le niveau émotionnel indique si c'est le bon moment pour parler ou si'il y a un élément d'ordre émotionnel qui interfère avec la capacité à communiquer de la personne.

LA CLE NO. 3 est de **faciliter** l'écoute. TROIS MOYENS DE FACILITER L'ECOUTE :

1. Le premier moyen est de recourir à des soutiens **verbaux** et **non-verbaux**.
2. Le second moyen est de contrôler et orienter les conversations par des **remarques** et des **questions**.
3. Le troisième moyen est de faire un **résumé** de la conversation.

Pour un "leader à l'écoute," un résumé de la conversation confirme un **accord** et les **prochaines étapes**. Donner suite à une conversation par des actes montre également à votre interlocuteur que vous l'écoutez avec attention.

## EXERCICES EFFECTUES

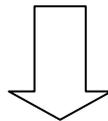
→ **exercice 1** : « les personnes que vous avez le plus de difficultés à écouter », ou la liste objective des freins à l'écoute. Freins liés à la personne et freins liés au contexte et au lieu. Élaboration de votre capacité à améliorer l'écoute, au moyen des 6 éléments-clés développés au cours du Module

**exercice 2** : Mise en œuvre de vos FEUX VERTS et FEUX ROUGES dans votre entreprise, et présentation de ce changement à votre équipe. Maintien de votre souplesse et de votre disponibilité pour les urgences, en veillant à les qualifier avec vos collaborateurs (« fausses » urgences)

→ **exercice 3** : « l'Orateur, l'Auditeur, et l'Observateur », ou l'exposé d'un cas, histoire professionnelle, actualité personnelle, permettant à l'Auditeur d'utiliser les 6 points-clés de l'écoute, et également de favoriser l'écoute dans son entreprise

### SUGGESTIONS POUR VOTRE PLAN D'ACTION PERSONNEL

- Présenter les 3 clés du Leadership par l'Écoute à mon Équipe
- Demander à mon Équipe de réaliser la Charte des éléments de contexte indispensables pour recevoir un client dans les meilleures conditions (notamment pour les expressions de besoin ou les comités de pilotage Projets) : meilleur lieu/salle, qui prend les messages, meilleur moment pour la concentration – et celle du client – sources de distraction telles que emails, blackberry, téléphone, etc.
- Identifier dans les 3 derniers litiges-clients quelles clés du Leadership par l'Écoute n'avaient pas été utilisées.
- Créer avec mon Équipe un Challenge sur le chiffre d'affaire supplémentaire réalisable en écoutant mieux mon Client (c'est à dire en suivant les 3 clés du Leadership par l'Écoute)
- Identifier dans les 3 derniers litiges/conflits internes de mon Équipe quelles clés du Leadership par l'Écoute n'avaient pas été utilisées.
- Identifier qui dans l'entreprise est clé pour mon activité et fait partie de "ceux qu'on a pas envie d'écouter".
- OU votre idée de Plan d'Action Personnel :** \_\_\_\_\_



#### 1. Je vais utiliser cette idée dans mon équipe / département / entreprise :

A. (commencer) \_\_\_\_\_

B. (arrêter) \_\_\_\_\_

C. (continuer) \_\_\_\_\_

#### 2. Je vais commencer le : \_\_\_\_\_ (précisez la date)

#### 3. Les bénéfices attendus de cette action seront pour mon équipe / département / entreprise :

A. Bénéfice non-financier : \_\_\_\_\_

B. Bénéfice en réduction de coûts : \_\_\_\_\_

C. Bénéfice en augmentation de Chiffre d'Affaires : \_\_\_\_\_