

Fiche de conseils pour une écoute efficace

Identifiez les problèmes et points forts les plus courants des différentes générations sur le lieu de travail.

Intention d'écoute	Questions à se poser	Stratégie d'entraînement
Se souvenir des détails	Dois-je agir maintenant ou plus tard sur la base de ces informations ? De quelles informations ai-je besoin pour agir ?	Écoutez le bulletin météo en essayant de retenir les températures pour la semaine. Prenez note des instructions qu'on vous donne pour effectuer une tâche précise.
Saisir la vision globale	Quel impact ces informations auront-elles dans cinq ans ? Comment expliquer cela à un tiers extérieur à l'entreprise ?	Assistez à une conférence, puis décrivez-en les points PRINCIPAUX. Synthétisez le contenu de la prochaine longue réunion à laquelle vous assisterez en deux phrases maximum.
Évaluer le contenu	Est-ce une bonne idée ? Les informations sont-elles récentes, crédibles et pertinentes ?	Écoutez un débat politique et identifiez les failles de l'argumentation des DEUX orateurs. Regardez une présentation de téléshopping et décidez si ses arguments sont recevables.
Déceler les indices subtils	Qu'est-ce que je vois sans l'entendre ?	Regardez la télévision sans le son et essayez de comprendre ce qui se passe à l'écran. Remettez le son pour savoir si vous avez vu juste. Demandez à deux amis d'avoir une conversation dans une langue étrangère en votre présence. Dites-leur ce que vous PENSEZ être le sujet de leur échange. Aviez-vous raison ?
Témoigner de l'empathie	Comment l'orateur se sent-il ?	Un ami vous fait part de son énervement. Paraphrasez ses émotions et la teneur de ses paroles. Lors d'une conversation au sujet d'un problème professionnel avec un collègue qui pense différemment de vous, identifiez deux raisons pouvant justifier son point de vue.