

ACTIVITÉ de FORMATION 3

Habiletés de compréhension



Invitez les membres de votre équipe à identifier les forces ou les approches qu'ils emploient pour écouter activement les autres (pensez aux éléments clés, aux attitudes, aux aspects verbaux et non-verbaux).

Comment allez-vous savoir que vous avez réussi à vraiment comprendre les autres?

Habiletés efficaces de la compréhension

Accommoder

Donnez toute votre attention à la personne qui parle.

Accepter

Inclinez la tête ou souriez. Démontrez que vous comprenez. Bien que vous ne soyez pas toujours en accord, démontrez un intérêt avec respect.

Susciter

Encouragez la personne qui parle en demandant des questions ouvertes.

Résumer/Reformuler

Reformulez l'information la plus importante dans vos propres mots.