

Deux oreilles... une seule bouche



Par Denise Papineau
introdev@aol.com

En tant que leader, vous vous faites un devoir d'informer votre équipe sur la vision de l'organisation, ses valeurs et les objectifs à atteindre. En retour de l'information que vous transmettez, apprenez à recevoir celle que votre entourage a à exprimer. Écouter est un excellent moyen d'aider les autres et de vous aider vous-même.

Quand j'étais petite, j'ai souvent entendu :

« Deux oreilles et une seule bouche, pour écouter
deux fois plus que l'on ne parle. »

Pour diriger avec une approche de coaching, il faut écouter au-delà de cette règle. Une écoute véritable :

- est une marque de respect ;
- permet de nouer des relations de qualité ;
- augmente les connaissances ;
- génère des idées nouvelles ;
- crée la loyauté.

Tous ces attributs favorisent la mobilisation de l'équipe dans l'accomplissement des défis qui lui sont confiés. Des équipiers écoutés se sentent appréciés et reconnus. En tant que leader, vous bénéficiez d'un engagement plus soutenu et d'une meilleure réception à vos requêtes.

Au premier abord, ce conseil semble simple à appliquer. Dans la réalité, la pratique de l'écoute exige un effort constant. Pour améliorer la qualité de vos communications individuelles, tentez de ne prendre que 10 % du plancher et de laisser la balance de la parole à l'autre au

cours d'un échange constructif. Vous serez surpris de constater comment il est difficile d'y arriver. En revanche, vous réaliserez toute la richesse de l'information que vous récolterez, en plus de l'admiration et de la confiance que vous suscitez pour votre compréhension. Comment faire?

Pratique de l'écoute :

- regardez votre interlocuteur ;
- posez des questions ouvertes ;
- ne soufflez pas les réponses ;
- n'interrompez pas ;

- essayez de comprendre au-delà des mots ;
- trouvez le besoin de votre interlocuteur ;
- respectez ses émotions ;
- contrôlez vos émotions ;
- ne jugez pas ;
- vérifiez votre compréhension en résumant dans vos mots ;
- tenez compte des propos de l'autre dans les décisions à venir ;
- faites un suivi constructif des résultats qui en découlent qu'ils soient positifs ou non.

Pratiquez-vous à mettre l'écoute en priorité dans un échange. Soyez patient avec vous-même ; la pratique d'une écoute active se fait de manière graduelle. Elle exige une prise de conscience et une vigilance constante face à soi-même. Au-delà de l'effort requis, c'est un des apprentissages les plus précieux pour vous permettre de bâtir un esprit d'équipe remarquable.

« Espace ZEN

« Votre savoir n'a d'intérêt pour les autres
que lorsqu'ils savent que vous leur portez de l'intérêt. »

John C. Maxwell

Les couleurs d'un même langage

Le Canada et la Suisse, bien plus que les mêmes couleurs d'un drapeau.

SwissNova est une société suisse fondée à Lausanne en 1997 par un Québécois, Monsieur G. Bélanger. En 2007, l'entreprise réalise son objectif d'expansion en s'implantant à Montréal.

Par Stéphane Viens
s.viens@swissnova.ca



Le fondateur de SwissNova est particulièrement fier de cet accomplissement, car il revient ainsi sur sa terre d'origines. SwissNova est le distributeur exclusif au Canada de la Méthode Arc-en-Ciel (profil AeC), laquelle a bénéficié des hauts standards de qualité et d'excellence que l'on reconnaît à la Suisse. L'entreprise est fière de son nouveau partenariat avec l'Institut de Coaching de Gestion inc. qui utilise le profil AeC dans sa formation au coaching afin de permettre aux futurs coachs de mieux se connaître.

Le profil AeC renseigne sur les comportements d'une personne et sur les motivations profondes de cette dernière. Ce qui permet de comprendre pourquoi (les motivations) une personne fait telle ou telle chose et de comprendre comment (les comportements) elle s'y prendra pour se réaliser.

En coaching, le profil AeC devient un accélérateur de communication : il permet de cerner rapidement les motivations, les forces et les faiblesses potentielles du coaché. Dans une contrainte de temps ou d'argent, cette approche permet à toutes les parties de rapidement s'orienter vers l'atteinte de l'objectif souhaité à partir d'une base solide. À ce jour, plusieurs dizaines de milliers de personnes ont reçu leur profil personnel AeC, que ce soit des professionnels du domaine bancaire, pharmaceutique, alimentaire ou encore des employés d'organismes mondiaux ou des chercheurs d'emploi.

La Méthode Arc-en-Ciel est également utile en recrutement et en formation. Elle permet de créer un profil de poste et de mesurer les écarts entre ce dernier et le profil d'un candidat. En formation, le profil AeC est utilisé en : management, vente, synergie d'équipe et communication. Il permet de développer les qualités managériales et commerciales, de monter des équipes de projets en parfaite complémentarité et d'améliorer la communication interpersonnelle.

L'objectif de SwissNova est d'offrir un outil et des services présentant de très hauts standards de qualité à un prix qui permettra à un plus grand nombre de personnes possible de bénéficier de ce merveilleux outil de développement personnel et professionnel. La Méthode Arc-en-Ciel est validée et regroupe les meilleures recherches et travaux sur les types psychologiques (Jung), sur les comportements naturels et adaptés d'une personne (système DISC de Marston, associé au Langage des Couleurs) et sur les motivations (Spranger).

Pour en connaître davantage sur l'outil et sur son utilisation, veuillez communiquer avec Stéphane Viens à s.viens@swissnova.ca ou au 819-847-4846.

SwissNova, votre partenaire facilitateur d'affaires et de relations humaines.

SwissNova

Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel (PECP)

Le PECP s'adresse aux francophones de tous les pays qui veulent devenir coachs professionnels. Le programme est centré sur la pratique et la discussion et fait appel à l'autodidaxie. Le PECP conduit à une certification ACTP admise pour les reconnaissances professionnelles de l'ICF.

Début en **Télé-formation** en tout temps

À **Paris** : dès le jeudi, 15 novembre

À **Montréal** : dès le vendredi, 18 janvier

Aussi disponible au **Maroc** et en **Tunisie**

Pour en savoir plus : <http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/pecp.asp>

Programme Avancé de Communication en Management

Le PACM est un programme intégré de développement et d'amélioration des compétences en gestion. Il est destiné aux managers de tous les niveaux convaincus de l'importance de la communication en gestion. Le programme est offert en inter-entreprises ou intra-entreprise ou en télé-ateliers. Prochaines sessions inter-entreprises :

Série A à Montréal :

Les mercredis 3 octobre, 17 octobre et 31 octobre

Les mercredis 7 novembre, 21 novembre et 5 décembre

Série B à Montréal :

Les mercredis 2 avril, 16 avril et 30 avril

Série C à Montréal :

Les mercredis 7 mai, 21 mai et 4 juin

Série A à Gatineau :

Les jeudis 1 novembre, 15 novembre et 29 novembre (en anglais)

Les mercredis 25 octobre, 7 novembre et 21 novembre (en français)

Pour en savoir plus et vous inscrire :

<http://www.coaching.qc.ca/fr/pecg/default.asp>

Communiquez avec nous pour des sessions intra-entreprise.

Atelier de pratique du coaching professionnel : Le coaching de groupe

Dates : 8 et 9 novembre 2007

Lieu : Gatineau

Coût : 595 \$ (taxes en sus)

Pour plus d'information : <http://www.coaching.qc.ca/fr/ateliers.asp>

Programme de Perfectionnement en Coaching Professionnel

Vous êtes déjà coach et vous désirez vous perfectionner en coaching? Choisissez les modules du Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel qui vous intéressent. Obtenez ainsi des heures approuvées d'entraînement au coaching (ACSTH) admissibles pour l'accréditation portfolio par l'International Coach Federation ou encore des unités d'entraînement continu en coaching (CCEU) admissible pour le renouvellement de votre accréditation ICF. Pour connaître les choix de modules qui s'offrent à vous : <http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/modules.asp>

Accessible gratuitement, *Coach Efficace* est un bulletin périodique publié sur Internet à l'intention des leaders qui pratiquent le coaching.

© Les droits de reproduction sont réservés.

ISSN - 1499-3422

Dépôt légal : Septembre 2007 (BAC et BNQ)

Le genre masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Éditrice : Nadine Fortin (fortinn@coaching.qc.ca)

Rédactrice : Denise Papineau (dpapineau@coaching.qc.ca)

Révision linguistique : Nathalie Bourdelais (nbourdelais@coaching.qc.ca)



DE GESTION INC.

L'INSTITUT POUR LE DÉVELOPPEMENT
DU POTENTIEL HUMAIN

37, Place de la Rochelle, Sainte-Julie (Qc) Canada, J3E 3G2
Téléphone : (514) 735-9333 ou 1-888-764-3623
Télécopieur : (450) 649-6372
Courriel : info@coaching.qc.ca
Site Internet : www.coaching.qc.ca