



Les outils complémentaires

Management L'essentiel du

Ce contenu est un complément à la lecture de **FÉDÉREZ VOTRE ÉQUIPE AVEC SUCCÈS** (collection L'essentiel du Management, ESF éditeur, disponible chez votre librairie) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur www.capital.fr/management-outils



Soyez toute ouïe pour votre équipe

Écouter et être disponible, c'est le passage obligé pour installer la confiance et la coopération. Plus facile à dire qu'à faire ! En effet, quatre obstacles amenuisent la qualité de l'écoute :

- l'urgence, le stress, les soucis personnels ;
- les interruptions (visiteurs, appels, smartphone, SMS), le bruit ;
- les mots à double sens ;
- les *a priori*, les sentiments négatifs, la conviction d'avoir raison, la peur des réactions, etc.

L'écoute attitude

Observez-vous en train d'écouter. Surlignez en vert les attitudes que vous adoptez souvent, en orange celles que vous adoptez parfois, et en rouge les attitudes que vous adoptez rarement :

- Me rendre disponible
- Mettre de côté mes *a priori*
- Accueillir le silence
- Éviter d'interrompre
- Entendre ce qui est dit et n'est pas dit
- Observer les attitudes et expressions
- Relancer
- Questionner
- Me mettre à la place de l'autre (empathie)
- Reformuler
- Manifester de l'intérêt pour ses idées
- Traquer les malentendus
- Accepter de ne pas comprendre
- Être prêt à changer d'avis

Cette semaine, quelle attitude pourriez-vous adopter plus souvent ?

.....

Manifestez votre attention par de petits gestes

Cochez les signes que vous envoyez à votre équipe :

- Je laisse ma porte ouverte, sauf rendez-vous ou dossier majeur.
- Je salue chacun avant de me jeter sur ma souris.
- Je partage la pause-café.
- Je pratique des tête-à-tête réguliers avec chacun.
- Je m'intéresse à ce qu'ils font, à leurs centres d'intérêt.
- Je suis accessible (mots, attitudes).
- Je capte les signaux faibles : sourire moins présent, susceptibilité à fleur de peau, etc.

Fixez-vous un micro-défi à relever cette semaine :

Rendez-vous disponible. Soyez attentif à ce que vos interlocuteurs ne disent pas mais que vous décelez dans leur regard, leurs gestes et attitudes. Pensez également aux signes non verbaux que vous transmettez.