

Avec La Boussole :
Je prends du recul, je réfléchis,
je fais des constats, des exercices
et je modifie mes façons de faire.

La Boussole

Communication et émotions

J'identifie le « cadre de référence » de mon client

Le client évaluera et analysera mon échange avec lui, selon son propre système de valeurs. Ces valeurs sont souvent propres à sa génération !

Écouter, entendre et comprendre son client!

- + J'établis un lien.
Je me donne le temps et l'espace nécessaires.
- + J'établis un contact visuel avec mon client et je lui démontre mon intérêt.
- + J'écoute. Et je pose des questions, beaucoup de questions, pour lui faire préciser sa pensée. Je tente de comprendre, je reformule et je clarifie.
- + Je suis sensible aux émotions qui parlent.
- + Je vérifie qu'il m'écoute. Je vérifie qu'il me comprend. Je l'informe bien au lieu de chercher à le convaincre.
- + Je réagis calmement, l'expression et la gestuelle comptent.
- + Je ne meuble pas les silences inutilement, j'utilise les pauses pour faire le point.
- + Je respecte mon client et j'exige de lui-même, le même respect!

Avec La Boussole :
Je prends du recul, je réfléchis,
je fais des constats, des exercices
et je modifie mes façons de faire.

La Boussole

Équilibre

Garder mon équilibre

- + Je connais le moment de la journée où je suis le plus productif
- + Je me réserve un temps déterminé de la journée pour retourner les appels et répondre aux courriels
- + J'utilise des stratégies pour m'aider à maintenir mon équilibre émotionnel
- + Je me donne du temps pour réfléchir
- + J'élargis ma culture : je prends le temps de faire des lectures professionnelles afin de trouver des pistes de réflexion

Apprendre à dire non... par l'affirmation active!

- + J'écouter ma petite voix.
- + Quel est le prix à payer si je dis oui à contrecœur?
- + Je me donne un délai de réflexion
« Laisse moi y penser, je te reviens »
- + Je reconnais le besoin de l'autre
« Tu as besoin d'un coup de main »
« J'ai aussi un échéancier serré »
« Êtes-vous d'accord pour faire attendre le dossier ABC »

Gérer mon temps

- + J'établis les priorités (matrice eisenhomher)
- + Je commence la journée en planifiant
- + Je fractionne mon temps
- + Je planifie les pertes de temps
- + Je prévois une marge de manœuvre

Avec La Boussole :
Je prends du recul, je réfléchis,
je fais des constats, des exercices
et je modifie mes façons de faire.

La Boussole

Gestion du stress

La gestion du stress

- 1 Je trouve les sources ou les causes de stress.
- 2 J'évite de me comparer aux autres.
- 3 Je me rappelle pourquoi je fais ce que je fais.
- 4 Je me concentre sur les clients qui partagent mes valeurs.
- 5 J'imagine un moment ou une scène paisible.
- 6 Je planifiez à l'avance en mettant de l'avant mes priorités.

Comment réduire l'anxiété

- + J'identifie les situations qui la provoque
- + Je sors de l'anticipation et je me concentre sur ce que je peux faire maintenant
- + Je me fais confiance, je reprends le contrôle : je suis compétent

**BON STRESS
=
STIMULATION**

**STRESS
DÉMESURÉ
=
ANXIÉTÉ**

**Avec La Boussole :
Je prends du recul, je réfléchis,
je fais des constats, des exercices
et je modifie mes façons de faire.**

La Boussole

Résolution de problème

Solutionner par l'intuition

Cette approche fait appel à vos connaissances et à votre expérience, elle convient ainsi aux problèmes urgents à résoudre dans l'immédiat.

La pensée structurée : exercice de réflexion

Décomposer un problème, le scinder en de multiples segments et proposer des solutions pour chacun convient aux problèmes plus cartésiens et à plus grande échelle – gestion de temps ou du personnel, ou réduction des pertes.

+ Je précise la nature du problème.
J'adopte une formulation neutre, sans porter d'accusations envers qui que ce soit.

+ J'analyse les causes.
Je dresse une liste exhaustive, je fais le tri à l'aide d'arguments et de données pour ne conserver que les causes réelles.

+ Je choisis la solution la plus efficace et me prépare à l'appliquer.
À ce stade, j'analyse le pour et le contre, les coûts-bénéfices et tous les arguments pertinents.

+ Je mets en place la solution et l'évalue.
La solution fonctionne-t-elle ?
Comment m'en assurer ?
Que faire pour ajuster le tir ?

Source : Comment résoudre les problèmes en entreprise,
Lise Frève, Éd. Transcontinental, coll. Entreprendre, 2006.