

ÉCOUTE ACTIVE ET PASSIVE

AUDITEUR ACTIF	AUDITEUR PASSIF
<ul style="list-style-type: none">• Écoute ce qui est dit• Veut comprendre et saisir pleinement le sens• Écoute pour saisir le véritable message• Se concentre totalement et ne se laisse pas distraire• Évite de faire autre chose• Ne porte pas de jugements• N'est pas impatient• Confirme qu'il a compris• Donne des messages non verbaux montrant qu'il écoute	<ul style="list-style-type: none">• Porte attention au style, aux mots et à la grammaire• Passe son temps à préparer ce qu'il dira ensuite• Écoute seulement pour connaître les faits• Prétend écouter et est facilement distrait• Fait autre chose en même temps• Porte des jugements• Montre des signes d'impatience• Ne confirme pas qu'il a compris• Ne manifeste aucun intérêt réel dans ce que l'autre personne dit

Reproduit de *20 Training Workshops for Customer Service, Volume 2*
Sarah Cook, Gower, Aldershot, 1993

Auto-vérification

1. Répondez aux questions suivantes.
2. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse pour l'auto-vérification.

Est-ce que j'ai une attitude positive?

Les questions de ce sondage peuvent vous aider à découvrir dans quelle mesure vous êtes positif ou négatif. Elles peuvent également vous aider à déterminer quelles attitudes, le cas échéant, vous pourriez changer. À côté de chaque question, écrivez le nombre qui représente le mieux vos réponses la plupart du temps. Ne réfléchissez pas trop longtemps à vos réponses. Allez-y avec votre première réaction.

3 – Généralement oui

2 – Parfois

1 – Généralement non

- | | | |
|-------|-----|---|
| _____ | 1. | Suis-je sympathique? |
| _____ | 2. | Est-ce que j'évite de me plaindre tout le temps? |
| _____ | 3. | Suis-je capable d'être optimiste quand les autres sont négatifs? |
| _____ | 4. | Est-ce que j'ai le sens des responsabilités? |
| _____ | 5. | Est-ce que je contrôle mes émotions? |
| _____ | 6. | Est-ce que je parle en bien de mon employeur? |
| _____ | 7. | Est-ce que je me sens bien la plupart du temps? |
| _____ | 8. | Est-ce que je suis volontiers les consignes, en posant des questions lorsque nécessaire? |
| _____ | 9. | Est-ce que je tiens mes promesses? |
| _____ | 10. | Est-ce que j'organise mon travail et respecte mes échéanciers? |
| _____ | 11. | Est-ce que j'admets facilement mes erreurs? |
| _____ | 12. | Est-ce facile pour moi d'aimer presque tout le monde? |
| _____ | 13. | Est-ce que je peux poursuivre un travail ardu sans qu'on ait à me pousser? |
| _____ | 14. | Est-ce que je suis conscient de mes faiblesses et est-ce que j'essaie de les corriger? |
| _____ | 15. | Est-ce que j'accepte d'être taquiné? |
| _____ | 16. | Est-ce que j'évite de m'apitoyer sur mon sort? |
| _____ | 17. | Est-ce que je suis courtois envers les autres? |
| _____ | 18. | Est-ce que j'ai une bonne apparence personnelle et de bonnes habitudes de travail? |
| _____ | 19. | Est-ce que je respecte l'opinion des autres? |
| _____ | 20. | Est-ce que je m'adapte facilement aux situations nouvelles et imprévues? |
| _____ | 21. | Est-ce que je suis tolérant envers les croyances des autres? |
| _____ | 22. | Est-ce que j'évite de bouder lorsque les choses ne se déroulent pas comme je l'aurais aimé? |
| _____ | 23. | Est-ce que je suis un bon auditeur? |

- _____ 24. Est-ce que je suis le genre d'ami que j'aimerais que les autres soient pour moi?
- _____ 25. Suis-je capable d'être en désaccord sans être désagréable?
- _____ 26. Est-ce que je suis habituellement ponctuel?
- _____ 27. Est-ce que je me considère comme un conducteur courtois?
- _____ 28. Est-ce que je parle généralement en bien des autres?
- _____ 29. Est-ce que je peux accepter la critique sans être plein de ressentiment ou me sentir blessé?
- _____ 30. Est-ce que je vois généralement le bon côté des choses?
- _____ 31. Est-ce que je peux travailler avec quelqu'un que je n'aime pas?
- _____ 32. Est-ce que je suis agréable envers les autres même lorsque quelque chose me dérange?
- _____ 33. Est-ce que je suis enthousiasmé par ce qui intéresse les autres?
- _____ 34. Est-ce que j'ai tendance à être enthousiaste à propos de ce que je fais?
- _____ 35. Est-ce que je suis honnête et sincère avec les autres?
- _____ Total

Pointage : Il y a 35 questions pour un pointage maximal de 105 points. Additionnez votre pointage et déterminez votre note en fonction de l'échelle suivante :

- 95 – 105 Vos points positifs sont excellents!
- 75 – 94 Vos points positifs sont certainement admirables!
- 45 – 74 Vos points positifs sont plutôt rares. Examinez de plus près votre attitude. Vous devrez peut-être accorder une attention particulière aux questions auxquelles vous avez répondu par 1. Voyez-vous des aspects à améliorer?