

Qualités humaines et relationnelles

Quelles sont les capacités non techniques demandées d'un IMO et pourquoi



Quelles sont les capacités non techniques?



- Il s'agit d'une combinaison de qualités personnelles et comportementales qui, en complément avec les capacités techniques, sont essentielles pour mener à bien votre travail
- 8 capacités non techniques dans le cadre des compétences des Nations Unies



1. Comprendre le contexte



Il est important de comprendre **comment l'IM contribue au travail du Cluster** et pour toute la communauté internationale



Il est également important **d'expliquer clairement** aux partenaires quel est le rôle de l'IM et de créer un réseau de partage d'information avec tous les partenaires



Un partenaire qui a bien compris à quel point l'IM est utile pour tous, sera plus enclin à **contribuer de façon active et rapide** au partage d'information.



2. Construire son réseau



Il est important pour un IMO d'avoir des points focaux précis au sein des organisations partenaires, et de construire et maintenir des relations personnelles avec ceux ci.



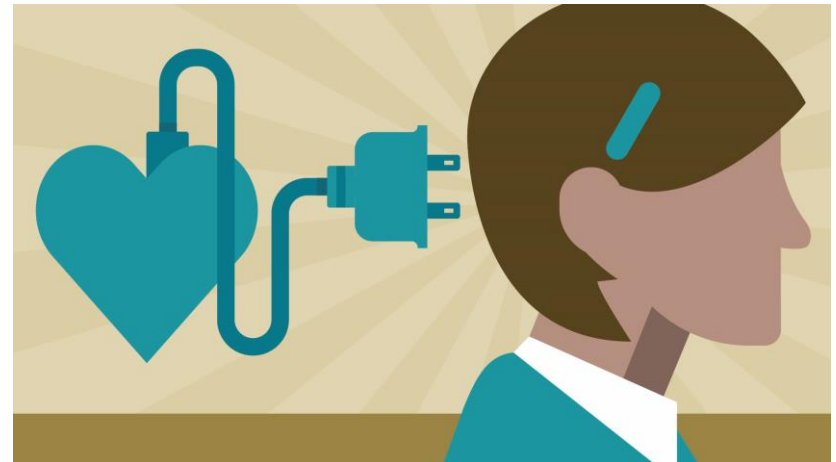
3. Intelligence émotionnelle



- L'intelligence émotionnelle est la capacité d'identifier et gérer ses propres émotions et celles des autres.
- L'intelligence émotionnelle est importante pour gérer efficacement ses relations.

Les 5 composantes de l'intelligence émotionnelle (D. Goleman):

1. Conscience de soi
2. Maitrise de soi
3. Conscience sociale
4. Empathie
5. Motivation à apprendre



4. Priorisation



- La capacité de priorisation est une capacité fondamentale pour un bon IMO.

Stratégies et outils pour prioriser:

1. Définir ses priorités

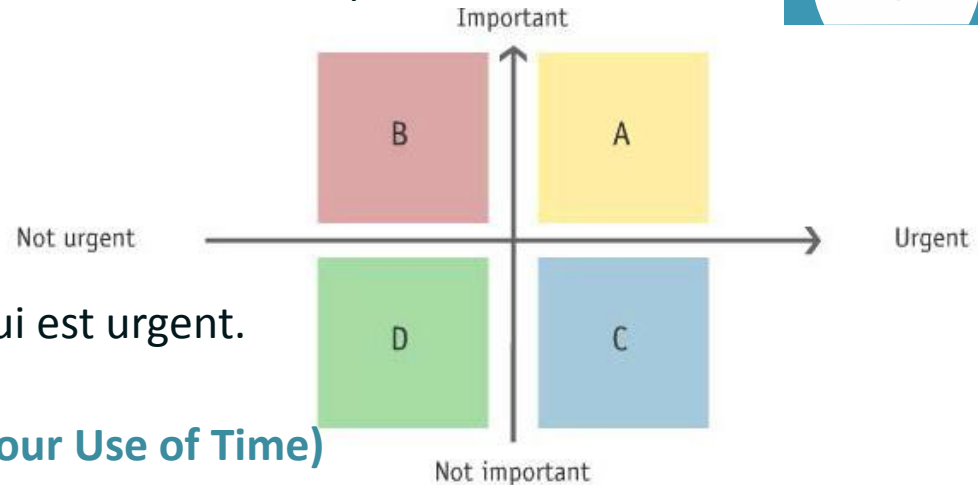
- Différencier ce qui est important et ce qui est urgent.

2. La technique CAUT (Critical Analysis of your Use of Time)

- Permet de croiser ce qui est important avec ce qui est urgent pour faire une analyse critique de l'utilisation du temps.

3. Planification des activités basée sur les priorités

- Ceci permet de gagner du temps et d'avoir une vision précise de ce qu'il faut faire et de comment le faire.



5. Redevabilité



- Etre redevable signifie accepter d'être responsable de ses propres actions.

Les 3 composantes principales de la redevabilité:

1. Partager une vision et s'y engager
2. Bien connaitre sa matière
3. Démontrer d'être capable de maintenir ses promesses

IMPORTANT pour un IMO:

- Assurer le suivi (ex. Après avoir demandé des informations)
- Construire la confiance réciproque (cycle de la confiance)

Aptitudes fonctionnelles de l'IM



Un certain nombre d'autres compétences jugées essentielles pour les IM, notamment :

6. Analyse

7. Planification et organisation

8. Aptitudes à la communication
(rédaction, utilisation de moyens visuels, présentation, écoute active)



Écoute active



L'écoute active signifie plus que juste rester en silence et écouter.

- Ça implique la capacité d'entendre et comprendre les messages, et d'en vérifier le sens en offrant du feedback.
- Entendre est une fonction biologique, mais écouter est une fonction de comportement intentionnel!

Les deux composantes de l'écoute active:

- La capacité de faire attention aux mots, langage corporel, et l'intention de celui qui parle.
- La capacité de communiquer notre compréhension de ce qui est dit.

Écoute active - À faire et à ne pas faire

- Utilisez le contact visuel et le langage corporel. Évitez de regarder votre montre, d'autres personnes ou d'autres activités autour de la pièce.
- Inhibez votre impulsion pour répondre immédiatement aux questions.
- Miroir: Utilisez une écoute empathique ou mettez-vous à la place de quelqu'un ou de son expérience.
- Paraphraser en utilisant vos propres mots pour verbaliser votre compréhension du message
- Demander des éclaircissements. Si vous êtes confus et savez que vous ne comprenez pas, dites à la personne que vous ne comprenez pas et demandez-lui de le dire autrement.

Écoute active -et à ne pas faire

- Ne pas terminez les phrases des autres.
- Répondez aux questions avec des questions.
- Impatient : attendre «votre tour» avec impatience.
- Répétez votre réponse pendant que l'autre personne parle.
- Rush pour remplir un silence. Souvent, un orateur sera plus direct ou révélateur s'il a la possibilité de composer ses pensées.
- Jugez l'orateur pendant qu'il / elle parle. Penser à la façon dont vous pourriez le dire mieux ou à la mauvaise qualité du locuteur gênera sa compréhension du point de vue de son locuteur.