

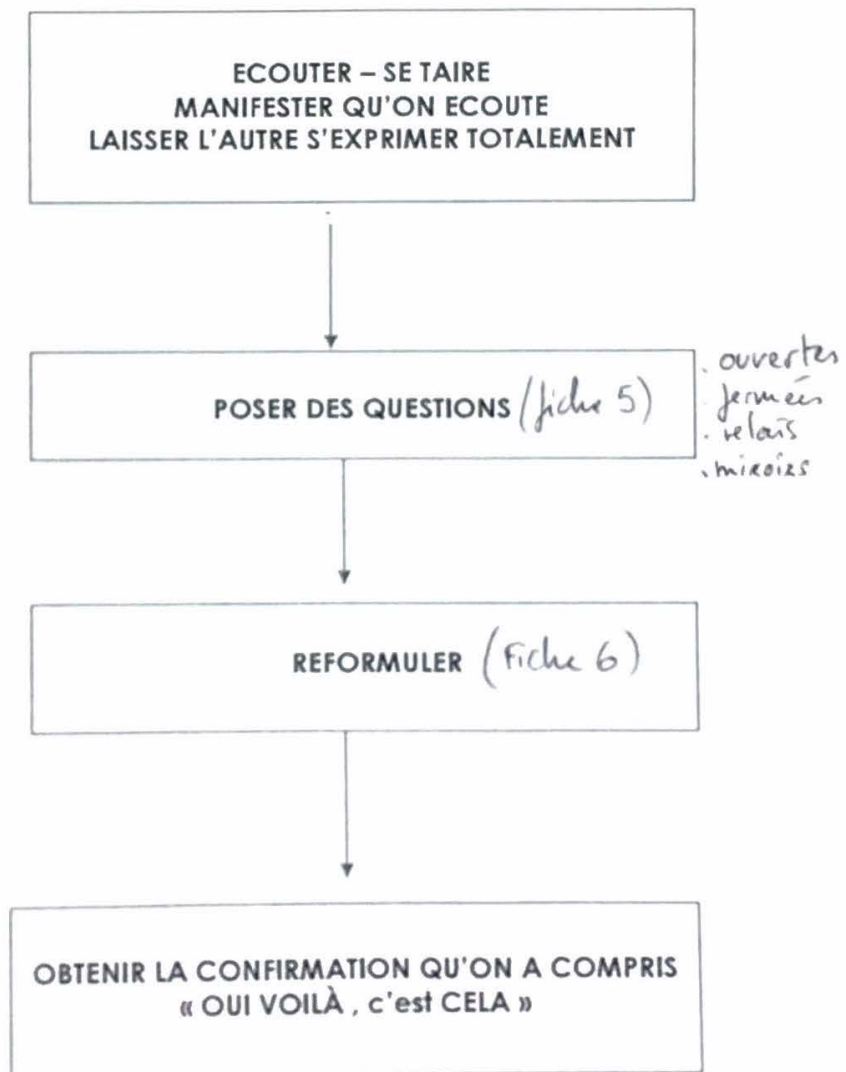
FICHE 4

LA PRATIQUE DE L'ÉCOUTE ACTIVE

Repères

L'écoute active est une technique qui consiste à écouter, en posant des questions et en manifestant qu'on écoute.

Comment procéder ?



FICHE 5

QUESTIONNER

Repères

Les questions induisent les réponses : il faut poser les bonnes questions pour obtenir les bonnes réponses.

Les questions ouvertes

Elles créent le dialogue, incitent à s'exprimer librement : Quel est votre projet ? Que recherchez-vous ? Que souhaitez-vous ? Que voulez-vous changer ? A l'issue de l'action, comment voyez-vous la situation ? Qu'est-ce qui aura changé ? De quoi s'agit-il ? Parlez-moi de... Expliquez-moi... Dites-moi... Je vous écoute... Qu'en pensez-vous ?

Elles permettent d'obtenir de l'information : **5Q4QCOP** : qui ? Quoi ? Quand ? Combien ? Où ? Pourquoi ?

Eviter le « pourquoi » trop brutal qui risque d'être pris pour une demande de justification, préférez plutôt « pour quelles raisons » – « de quelle façon » – « de quelle manière » ... qui centrent le questionnement sur les faits et non sur les personnes.

Les questions fermées

Utiles et précises, elles servent à obtenir de l'information ou à vérifier quelque chose. Elles ferment le dialogue et doivent être précédées par les questions ouvertes.

Alternatives (2 réponses possibles) : Est-ce vous qui vous occupez de ... (réponse oui ou non).

Préférez-vous début ou fin de semaine ?

Choix multiples (plusieurs choix possibles prédéfinis) : vous livrez lundi, mercredi ou vendredi ?

Informatives : (idem questions ouvertes mais provoquent 1 seul type de réponse) : qui est le responsable du service qualité ?

Les questions relais

Elles permettent d'approfondir et de relancer la conversation.

Je n'y crois pas vraiment... Que voulez-vous dire ? En quel sens ? Sur quel plan ? Ils ont perdu une bonne occasion ... Ah bon ? Ah oui ? Vraiment ? C'est-à-dire ?

Les questions miroirs

Elles servent à entrer dans la logique de l'autre en l'amenant à exprimer son point de vue. Elles renvoient l'autre à son propre discours. Le résultat n'est pas celui que j'attendais... Pas celui que vous attendiez ?

FICHE 6

REFORMULER

Repères

La reformulation est l'outil qui sert à tout.

Reformuler permet à l'émetteur :

- de comprendre l'autre,
- de savoir si son message a été reçu et compris,
- de faire le tri dans ses idées avant d'argumenter,
- de gagner du temps,
- de gérer son stress et son agressivité,
- de faire comprendre poliment à l'autre qu'on n'a pas compris ce qu'il dit,
- de mémoriser,

Cela permet au récepteur :

- de percevoir qu'on est à son écoute,
- de vérifier qu'il a été compris,
- de calmer son éventuelle colère,
- de se sentir en confiance,
- de s'apercevoir qu'il s'est mal exprimé,
- de donner plus d'information,
- etc...

On reformule

- des faits,
- des idées,
- des sentiments.

L'autre doit percevoir que l'on cherche à le comprendre.

Cela s'exprime par des expressions telles que :

- Vous voulez dire que...
- Vous pensez que...
- Selon vous...
- D'après vous...
- Si j'ai bien compris, vous dites que...

ON NE REFORMULE JAMAIS ASSEZ. USEZ, ABUSEZ,
Entraînez-vous !

FICHE 7

ÊTRE CLAIR

(FAIRE PASSER UN MESSAGE)

Repères

Ce n'est pas ce que l'on dit qui est important. **C'est ce que l'autre comprend.**

ETRE CLAIR, C'EST :

- S'exprimer clairement : faire des phrases courtes, comprenant un sujet + un verbe + des compléments.
- Être précis : donner des détails : où, quand, comment, pourquoi, combien, etc...
- Complet : Prendre soin de développer complètement sa pensée pour que l'on nous comprenne.
- Être concis. Parler d'une chose à la fois. Ne pas se laisser emporter par son propre discours. (Maîtriser les associations d'idées).
- Structurer son discours : présenter sa pensée de manière logique. (Utiliser des plans). (Voir plus loin).

C'est aussi articuler, parler suffisamment fort, pas trop vite (la vitesse d'émission de la parole est d'environ 120 mots/mn. La vitesse de réception d'environ 80 mots/mn). Respirer à chaque étape.