

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques – Écoute active

Écouter « activement » signifie que vous êtes activement impliqué dans la conversation, tout en étant concentré sur les propos de votre interlocuteur.

L'écoute active peut être représentée sur un axe avec l'ordre de niveaux d'écoute suivant :

ne pas entendre – entendre – écouter – écouter activement – empathie

Cet ordre indique clairement l'attente d'un rôle actif de votre part.

Répéter

Répéter signifie que vous répétez « littéralement » ce que votre interlocuteur vous a dit. Cependant, nous constatons que ce n'est pas toujours simple dans la pratique. En effet, trois erreurs classiques ont tendance à se présenter :

- ❶ Des informations sont ajoutées (sur la base de vos idées ou en complément, ou sur la base d'un point de vue spécifique que vous voulez comparer).
- ❷ Des informations sont supprimées.
- ❸ Le message est transmis un peu différemment : « énormément » devient « beaucoup », « impossible » devient « difficile », etc.

L'origine de ces trois erreurs est assez logique. En effet, la répétition est influencée par la réaction que vous voudriez avoir ensuite personnellement.

Dans la réalité, deux situations peuvent se présenter lorsque vous ne répétez pas correctement le message :

- ❶ La répétition est acceptable pour votre interlocuteur et il approuvera probablement vos propos en acquiesçant ou en disant « Oui, en effet ».
- ❷ La répétition n'est pas correcte, donnant ainsi l'impression que vous n'avez pas bien écouté. Votre interlocuteur répétera la phrase entière ou la partie qui n'a pas été répétée correctement.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Dans la pratique, il est donc particulièrement important de répéter. Si la répétition n'est pas correcte, ne vous inquiétez pas, il vous suffit de compléter vos propos avec les informations que vous avez oubliées. Exemple :

« *Ce fut une très longue réunion, utile en soi, mais assez fatigante.* »

Répétition : « *J'entends ce que vous dites, vous trouviez la réunion longue, utile en soi, mais quand même très longue.* »

En répétant littéralement, vous montrez clairement que vous avez écouté les propos de votre interlocuteur.

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

Répéter littéralement n'est pas facile. Vous ne devez donc pas attendre trop longtemps. En d'autres mots, il est préférable de le faire après une ou deux phrases. Dans la pratique, cela s'applique à deux reprises :

- ⑥ Lorsque votre interlocuteur dit une ou deux phrases maximum.
- ⑥ Lorsqu'une information est très importante dans un récit, vous choisissez la phrase concernée et vous ne répétez que cette dernière. Vous pouvez également résumer le reste de l'histoire.

Pour savoir quand répéter une information, il vous suffit d'utiliser des tirets chaque fois que votre interlocuteur se répète. Si vous constatez qu'il répète 2, 3 ou même 4 fois une information en particulier, cela indique clairement que cette information est importante à ses yeux et qu'il veut que vous la compreniez. Si vous voulez éviter qu'il la répète une cinquième fois ou si vous voulez lui indiquer que vous l'avez entendu, répétez simplement cette information. Exemple :

A : « *Hier, nous avons eu une réunion de concertation avec toute l'équipe.* »

B : « *J'en ai entendu parler.* »

A : « *Il y avait beaucoup de points à l'ordre du jour et la réunion a donc été longue.* »

B : « *La réunion a été longue, parce qu'il y avait beaucoup de points à l'ordre du jour.* »

A : « *La mise en œuvre du projet de sécurité sera difficile.* »

B : « *Ce projet est donc impossible pour vous.* »

A : « *Non, pas impossible, mais difficile.* »

B : « *Ah, ce sera difficile.* »

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Poser des questions

Une technique qui indique clairement que vous écoutez attentivement consiste à poser des questions. Nous pourrions énumérer jusqu'à dix sortes de questions différentes, mais nous nous limiterons aux quatre plus importantes :

- ⑥ Une **question ouverte** permet à l'autre de parler le plus possible. Vous reconnaissez ce type de question au premier mot, à savoir un pronom interrogatif : qui, quoi, quand, où, pourquoi, le(s)quel(le)(s), comment et combien.
- ⑥ Une **question fermée** est une question à laquelle vous obtenez plutôt des réponses courtes et que vous pouvez très facilement influencer. Vous les reconnaissez également au premier mot : un verbe.
- ⑥ La **question négative** est un type de question dans laquelle vous indiquez déjà la réponse négative qui suivra.
« *Cela ne vous dérangerait pas ?* » ou « *Je ne pense pas que ce soit possible, si ?* »
- ⑥ Une **question de situation** est une question suivie d'une quantité importante d'informations de sorte que la question originale disparaît parmi les nombreuses explications. Souvent, vous n'obtenez pas de réponse à la question, mais plutôt une réaction à l'une des informations que vous avez mentionnées.
« *Mais comment feriez-vous ? Car nous avons tenu compte des souhaits de la direction, mais je ne sais pas comment nous pourrions mettre cela en pratique si nous devons tenir compte du logiciel qui est toujours d'application aujourd'hui.* »

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

Le processus de communication est toujours ciblé et il en va de même de ces questions. Vous ne pouvez donc pas dire si une question en particulier est bonne ou mauvaise, car cela dépend de l'objectif.

Si vous voulez transmettre de nombreuses informations à quelqu'un, par exemple lors d'un entretien d'évaluation ou dans le cadre d'une plainte, il est logique de poser des questions ouvertes.

Les questions fermées sont très orientées. Donc, si vous voulez amener quelqu'un dans une certaine direction ou si vous voulez conclure un point, une question fermée est appropriée. Prenez l'exemple d'une conversation de vente à laquelle vous voulez

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

mettre fin.

Si vous voulez que l'autre réponde « non », vous devez poser une question négative :
« *Je ne pense pas que quelque chose de plus soit nécessaire, si ?* »

Consultez le chapitre 'Annoncer une mauvaise nouvelle – la technique du sandwich' pour savoir comment bien utiliser les questions de situation.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Résumer

Résumer consiste à énumérer les points importants d'un récit, en mettant l'accent sur ce qui est important pour votre interlocuteur et non pour vous.

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

Nous résumons souvent à la fin d'une partie d'un récit, d'une conversation, d'un point à l'ordre du jour, d'une discussion, etc.

Quels en sont les résultats ?

- L'apport de chacun est reconnu et apprécié (rappelez-vous qu'il s'agit d'un résumé fondé sur l'intérêt de l'autre, pas sur le vôtre).
- Souvent, cela apporte une certaine tranquillité d'esprit, puisque toutes les informations sont à nouveau mises en perspective.
C'est particulièrement utile quand vous ne savez plus où vous en êtes ou comment vous devez réagir, par exemple dans le cadre d'une négociation.
- Cela rafraîchit notre mémoire, car nous oublions souvent certains éléments d'une conversation.

La même règle que celle de la répétition s'applique : si vous oubliez un élément important, votre interlocuteur l'ajoutera. Vous répétez ensuite également cet ajout.

Concrétiser

Concrétiser signifie « rendre quelque chose de concret ». Souvent, nous utilisons des notions génériques ou des mots qui veulent dire autre chose ou qui ont une signification différente pour les autres. Par exemple, que signifient pour vous les mots « beaucoup », « difficile », « bien », « pas le temps », etc. ?

Vous pouvez concrétiser à trois niveaux, en faisant principalement appel aux questions ouvertes :

- Au niveau des faits :

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

« Vous venez de dire que nous sommes nombreux. De combien de personnes parlons-nous ? »

« Vous avez dit que vous étiez très occupé, de quoi allons-nous parler concrètement ? »

« Qu'est-ce que vous ne comprenez pas dans l'e-mail ? »

⑥ Au niveau des sentiments :

« Qu'est-ce que cela vous fait ? » est la question fondamentale pour concrétiser des sentiments. Qu'est-ce que cela fait à l'autre ? Ce n'est pas facile dans la pratique, car peu de personnes osent poser cette question.

« Et cela vous perturbe ? » Il s'agit ici d'une question fermée, mais qui touche aux sentiments.

⑥ Au niveau des conséquences :

« Comment les collègues ont-ils réagi ? »

« Quel impact cela a-t-il eu sur le client ? »

« Quelles en sont les conséquences ? »

« Qui en ressent les conséquences ? »

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

⑥ Lorsque vous avez un interlocuteur qui recourt trop facilement aux notions génériques.

⑥ Pour des plaintes, négociations, entretiens commerciaux, moments de persuasion, etc. Bref : lorsque la situation est plus difficile.

Paraphraser

Alors que la répétition vous permet de transmettre objectivement les propos de l'autre, la paraphrase consiste d'abord à répéter le sentiment qui se cache derrière le message. Il va donc de soi que vous devez être un peu plus attentif.

« C'était une réunion particulièrement longue, utile en soi, mais assez fatigante. »

Répétition : « J'entends ce que vous dites, vous trouviez la réunion longue, utile en soi, mais quand même très longue. »

Paraphrase : « Je remarque que vous avez trouvé cette réunion particulièrement

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

fatigante. En effet, de nombreux points ont été abordés, ce qui est utile en soi, mais une réunion aussi longue est difficile. »

Paraphraser consiste donc surtout à répéter le sentiment « moins prononcé » qui se cache derrière un message.

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

Quand vous entendez quelqu'un parler, vous pouvez parfois déjà sentir ce qui est le plus important pour cette personne : le contenu en soi ou le sentiment qui se cache derrière. Si vous pensez que c'est la deuxième option, alors vous devez paraphraser. Si vous pensez que c'est la première option, alors vous devez répéter.

La même règle s'applique à nouveau : si vous commettez une erreur, l'autre vous corrigera et vous pourrez vous rattraper.

Communication non verbale

À l'instar de l'entièreté du processus de communication, la partie non verbale est la plus importante et il en va de même dans le cadre de l'écoute active. Vous trouverez davantage d'informations à ce sujet dans le chapitre sur la communication non verbale sur notre site Internet.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Écoute active

Pouvons-nous vous faire part de notre avis audacieux ?

Vous êtes censé écouter pendant 80 % du temps de la conversation ! Vous comprenez donc maintenant pourquoi ces techniques sont tellement importantes. Et pas seulement parce qu'il est essentiel que votre interlocuteur se sente compris, mais surtout parce que vous posez ainsi les fondements de l'objectif de la conversation. Qu'il s'agisse d'une négociation, d'une entrevue d'absentéisme, d'une vente ou d'une autre situation, vous vous faciliterez la tâche en faisant appel aux compétences d'écoute.

Nous avons deux oreilles et une bouche, ce n'est pas pour rien !

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

