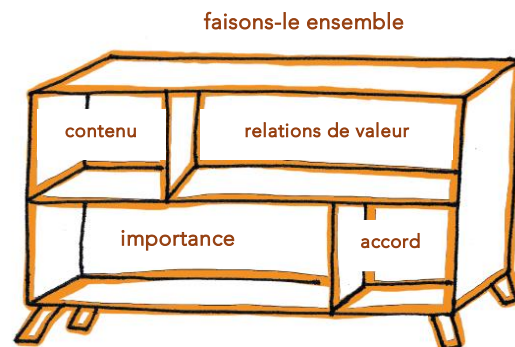


Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Techniques – Structure d'entretien

L'armoire Ikea

Imaginez que vous construisez votre propre armoire Ikea. Combien de portes y mettez-vous ? A-t-elle également des tiroirs ? Quelles sont ses proportions, car toutes les portes et tous les tiroirs n'ont pas la même taille.



Traduisez ceci dans les points de l'ordre du jour que vous souhaitez aborder. Cela ressemble alors à ceci :

« Je vois trois points importants : la fête annuelle, la nouvelle charte graphique et le remplacement d'Anne. Ce dernier ne demande peut-être pas autant de temps, mais est tout de même important. La fête annuelle demandera le plus d'attention. En outre, il y a d'autres points de plus petite importance : la mise à niveau PC, la planification des vacances et les chiffres de vente. C'est bon comme ça ? »

Quand appliquez-vous cette technique ?

- ⑥ Dans les entretiens qui durent un peu plus longtemps et/ou qui impliquent davantage de personnes. Donc, chaque fois qu'un ordre du jour est utile, tant sur le plan formel qu'informel, par exemple pendant des réunions, des entretiens de vente, des conversations formelles avec des collaborateurs, etc.
- ⑥ De préférence au début de l'entretien ; vous répétez alors brièvement

Member of the Cameleon Group

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

l'armoire Ikea au début de chaque point à l'ordre du jour.

- Si, au cours de l'entretien, votre armoire Ikea vient à ne plus être correcte, vous devez la refaire.
- Selon la relation que vous entretenez avec votre interlocuteur, vous pouvez également assembler ensemble l'armoire Ikea, créant ainsi encore davantage de lien avec l'ordre du jour.
- Demandez toujours l'accord. Ce dernier peut être très contraignant (« C'est clair ? ») ou très ouvert (« Voyez-vous une autre structure ? »).

Cadrer

Ici, vous indiquez :

- comment votre auditoire doit écouter ce que vous avez à dire (**Contenu**) ;
- comment vous souhaitez qu'ils gèrent ce contenu en tant que personne (**Approche**) ;
- comment vous voulez qu'il réagissent pendant l'entretien (**Comportement**)

Et ce, tant en matière de ce que vous voulez **vraiment** et de ce que vous ne voulez **pas**.

Il y a ainsi six combinaisons possibles, avec quelques exemples ci-dessous :

	Contenu	Approche	Comportement
À faire	<i>Parcourir tous les détails</i> <i>Oser parler des sujets sensibles</i> <i>Uniquement des aspects professionnels</i>	<i>D'abord bien étudier les causes</i> <i>Bien prendre le temps</i> <i>Bien s'écouter les uns les autres</i>	<i>Regardez l'ensemble</i> <i>De manière ouverte</i> <i>Positif et constructif</i>
À ne pas faire	<i>Discuter des détails</i> <i>Les décisions que nous avons déjà prises</i> <i>Débattre avec les collègues</i>	<i>Immédiatement vouloir apporter des solutions</i> <i>En débattre de manière interminable</i> <i>Impliquer des aspects qui n'apportent pas grand-chose</i>	<i>Remettre en question tous les exemples concrets et essayer ainsi de porter atteinte à ma critique</i> <i>Avec un regard négatif</i>

Member of the Cameleon Group

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

Sur la base de votre connaissance de votre interlocuteur, vous créez une combinaison. Exemple :

Vous avez un entretien d'évaluation avec un collaborateur qui n'écoute pas attentivement. Il est trop rapidement sur la défensive, car il prend les critiques de manière trop personnelle et n'hésite pas à faire des reproches. Votre approche peut alors sonner comme suit : « Bernard, nous avons déjà discuté du fait que vous prenez rapidement les choses pour vous. Ce serait bien que vous y fassiez attention. Voire même que vous évitiez de renvoyer la balle et accuser les autres. Ce serait bien si nous pouvions faire ceci plus facilement et de manière plus ouverte. Je pense que vous devez d'abord essayer de bien comprendre ce que j'essaie de vous dire. »

Quand devez-vous appliquer cette technique ? Au début de l'entretien, cela va de soi.

Sur la base de votre évaluation, vous délimitez un cadre et vous demandez un accord à ce sujet. Si votre interlocuteur ne s'y tient pas durant la conversation, vous pouvez y revenir avec des phrases du type : « *Nous faisons maintenant ce que nous ne voulions pas faire, puisque nous parlons sur le dos des collègues. Arrêtons. »*

Tout ne peut pas être prévu de manière proactive. Donc, si vous vous rendez compte durant l'entretien que vous auriez dû fixer un autre cadre, n'hésitez pas à le faire ! Exemple : « *Je remarque que cette conversation prend une tournure qui ne me plaît pas. Tout à coup, le message semble être une critique à votre égard et ce n'était pas le but. Pour moi, il s'agit de la façon de travailler au sein de l'organisation, et pas de vous en tant que personne. Dit d'une autre façon ; je ne vous vise pas en tant que personne, mais plutôt une mauvaise adaptation à la culture d'entreprise, et je souhaite en chercher les causes afin de pouvoir trouver des solutions. »*

Préparer l'ordre du jour

C'est exactement la même technique que l'armoire Ikea, mais de manière plus formelle.

Member of the Cameleon Group

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

Souvent, un entretien débute par un point à l'ordre du jour, mais avant même d'avoir fini d'en parler, les intervenants sont déjà entrés dans un débat. L'entretien manque de structure et par conséquent d'efficacité et même d'intérêt (les gens aiment savoir ce qui arrive).

On pourrait penser que cette technique s'applique uniquement pour une réunion, mais vous pouvez également l'appliquer dans les entretiens standards, lorsqu'il y a plusieurs sujets. Exemple : « *Hélène, j'aimerais vous parler de deux choses : les chiffres que vous avez remis et la préparation de la réunion de vendredi.* »

Member of the Cameleon Group

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

Structure des nouvelles

Comment sont transmises les nouvelles à la radio ou à la télévision ?

- ① « *Voici les titres du jour.* »
- ② Ils sont ensuite approfondis un par un.
- ③ Pour finir sur : « *C'était les titres principaux.* »

En d'autres mots : une structure en trois étapes.

Quand devez-vous appliquer cette technique ?

- ① Durant l'entretien
 - ② Donnez d'abord les points à l'ordre du jour.
 - ③ Développez les points à l'ordre du jour un par un.
 - ④ Parcourez-les encore une fois brièvement à la fin.
- ② Au sein d'un point à l'ordre du jour
Un exemple : « *Nous pouvons maintenant passer au point suivant : la préparation de la réunion ; je voudrais discuter de trois choses : ...* »
- ③ Au début, vous donnez la structure (de l'entretien et du point à l'ordre du jour) et à la fin vous la répétez.
 - ④ Durant l'entretien
Un exemple : « *Il y a deux aspects : les chiffres et la préparation de la réunion : pour les deux, nous avons les actions dont nous venons de discuter.* »
 - ④ Dans le cadre d'un point à l'ordre du jour
Un exemple : « *Le point sur la préparation de la réunion est terminé, car nous avons fixé le délai, nommé la personne qui présente la partie sur le projet et défini les personnes que nous invitons.* »
- ④ Plus souvent que vous ne le pensez !
Dans votre tête les choses sont structurées, mais votre interlocuteur ne l'apprend qu'une fois que vous le dites à haute voix.
- ④ Dans les rassemblements de groupe formels, tels qu'une réunion, mais aussi lors de petits entretiens très courts.

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 – Structure d'entretien

Qu'est-ce qui permet d'atteindre un résultat ? Le contenu, bien sûr ! S'il est bon, les résultats suivront.

Dans un monde idéal...

Ce qui est bien ou intelligent, est une interprétation personnelle. Tout le monde n'a-t-il pas sa solution lorsqu'un problème est soumis lors d'une réunion ? En outre, chacun trouve son idée la meilleure, celle qui donnera le meilleur résultat. Soudain, le « contenu » ne semble plus être une solution solide.

En outre, nous sommes des êtres humains, qui, en plus d'un cerveau, avons également une intuition, un cœur et une personnalité. Même le cerveau est différent chez chacun : un regroupement de synapses fondé sur nos propres pensées, expérience et éducation.

Conclusion : une « bonne solution » se trouve rarement dans le contenu, mais autant dans d'autres aspects : la façon dont vous vous adressez à quelqu'un ou dont vous proposez une idée est tout aussi importante. À cet égard, il y a plusieurs techniques, y compris les techniques de structure des entretiens.

Cependant, la structure des entretiens va plus loin : elle répond au besoin fondamental d'un homme, c'est-à-dire : vouloir savoir ce qui arrive !

Si je sais que mon sujet de conversation est le troisième à l'ordre du jour, je suis rassuré et donc (plus) patient durant les deux premiers sujets. Si je sais quelles règles de conduite je dois respecter, je suis plus docile. Si j'ai un autre point de vue, la discussion portera alors sur la manière de structurer et non pas sur le contenu en lui-même.

Regardez autour de vous, combien d'entretiens sont-ils menés uniquement sur le contenu ? Souvent, nous voulons être compris, rassurés, laisser une image, montrer une valeur, etc. La structure d'entretien est un magnifique outil d'aide en la matière.

Sans parler de l'habileté purement pratique générale. En effet, nous suivons scrupuleusement les points à l'ordre du jour de l'entretien et nous remettons certains points à plus tard. Nous osons même affirmer que la moitié du résultat de l'entretien dépend de cette partie, à savoir qu'il doit être structuré au préalable de manière claire et ciblée.

Member of the Cameleon Group