EDUCAGILE

LES SOFTSKILLS

L’écoute active

Qu’est-ce-que l’écoute active ?

LES SOFTSKILLS DU FORMATEUR AGILE

Disponibilité

Synchronisation

Curiosité

Questionnement

Ouverture

Reformulation

DISPONIBILITÉ

- Être centré sur l’autre
- Accueillir ses pensés, ses opinons, ses émotions
- Être 100% disponible à l’autre
- Être en « pleine conscience »
- Faire le vide en soi

SYNCHROSNISATION

- Observer
- Le non-verbale; rythme, posture, mouvement
- Le volume de sa voix, son timbre(la couleur de sa voix) , son débit de parole, etc.

Expérimentez par vous même

Et posez vous les questions :

- Quelles ressources ai-je mis en œuvre ?
- Qu’est-ce que cela m’a apporté ?

L’intention positive

Homéostasie

Limitation de choix

L’écoute active

Un prérequis indispensable

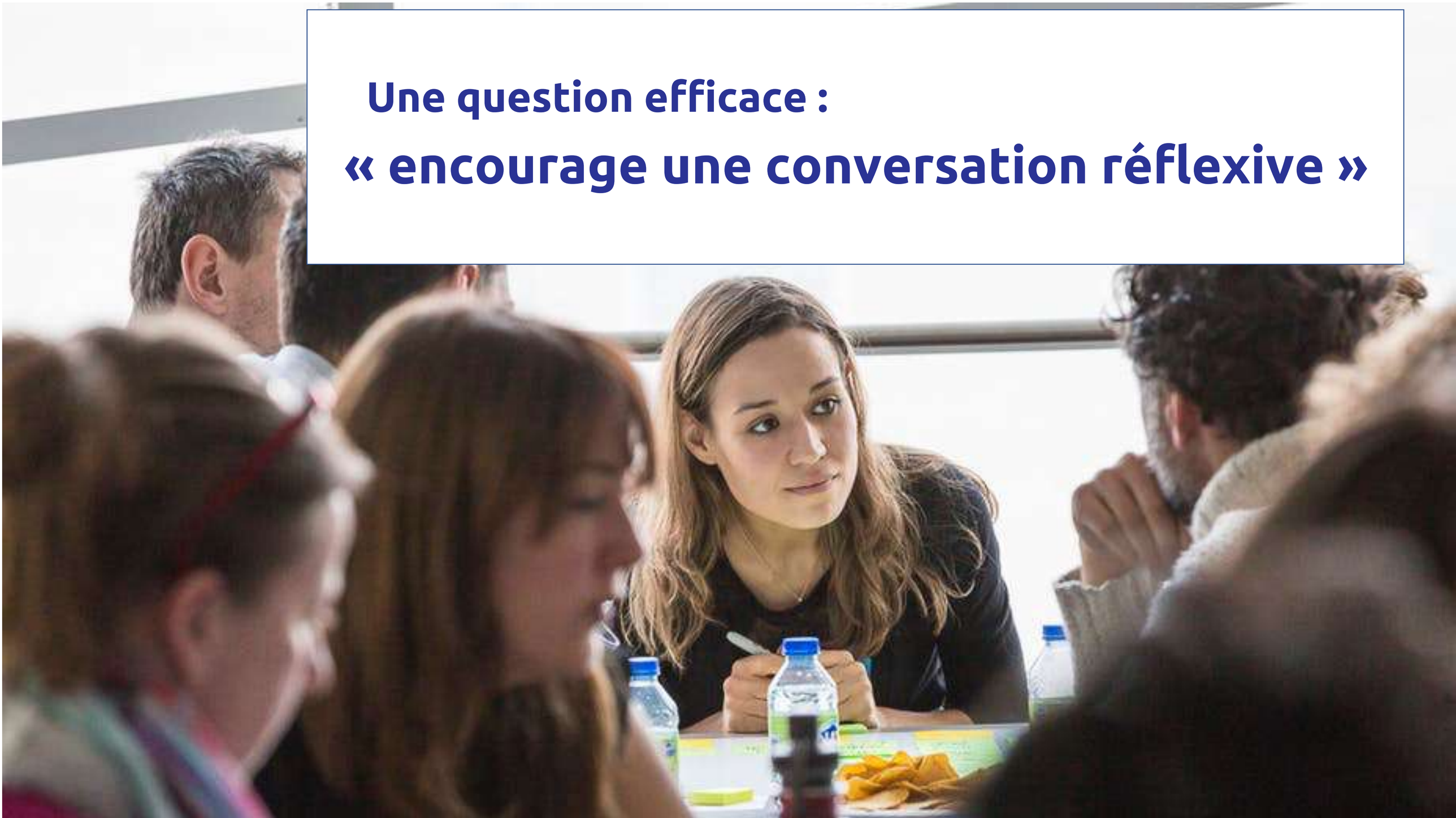
Qu’est-ce qu’une question efficace ?

Une question efficace :

« suscite la curiosité chez l'écoutant »

Une question efficace :

« encourage une conversation réflexive »



Une question efficace :

« encourage la créativité et la suggestion de nouvelles possibilités »

Une question efficace :

« Amène à la prise de conscience de nos croyances limitantes»

L’efficacité du questionnement

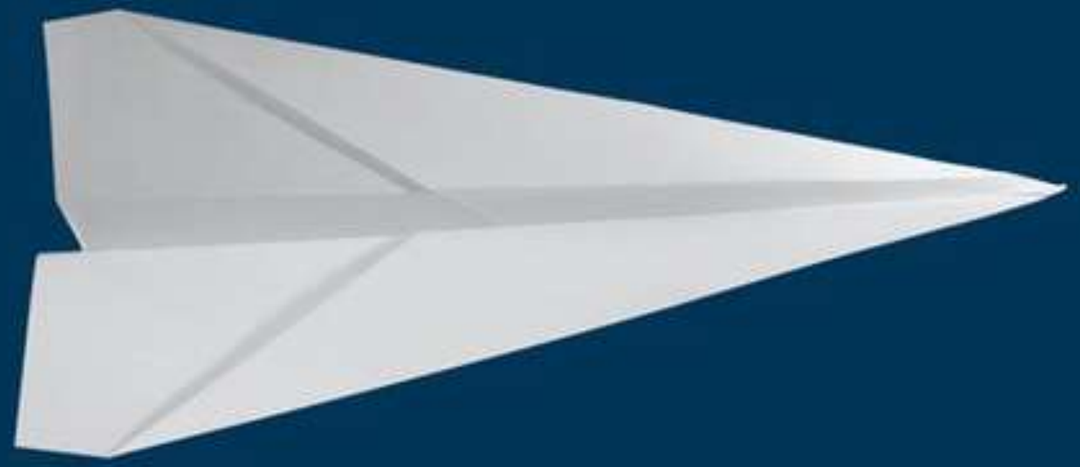
Plus cela exige un effort de réflexion et qui stimule l’imagination créatrice

Pourquoi*

Comment

Qui, Quand, Où, Comment Combien

Lequel/laquelle, oui/non



Pourquoi vs comment

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

POURQUOI - COMMENT

- Le « pourquoi » qui construit un question analytique est essentiellement orienté passé (sauf si il est technique ex: pourquoi un avion plane-t-il ?). Délicat à utiliser, il peut être perçu comme une demande de justification accusatrice, ex : **pourquoi tu as fait ça ?**
- Lui préférer le « comment » plus actif, qui permet d’orienter la question vers les modes de fonctionnement « comment en es-tu arrivé à cette conclusion/action ? » « comment as-tu construit ta réflexion pour mettre en place ce projet »
- Le « comment » est plus puissant car il est orienté solution !

EXERCICE DE QUESTIONNEMENT

Types de questions

Semaine 1 :

- Quels types de questions posez-vous ?
  Observez sans jugement votre système de questionnement : ouvert, d'exploration, ou fermé

Semaine 2 :

- Après avoir posé une question fermée demandez-vous : comment aurais-je pu poser la question en mode ouvert ?

Semaines suivantes :

- Entrainez-vous à poser un maximum de questions ouvertes.

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

Types de questions

Question ouverte :

Nous éviterons les questions oui/non

Ex : *« Est-ce que le ton est monté ? »*

« Qu’est ce qui s’est passé ?»

Question de clarification :

« quand vous dites « échanges vifs » pourriez-vous me préciser ce qui s’est dit entre Philippe et la directrice commerciale ? »

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

Types de questions

Les questions sur les besoins :

« *Qu’est-ce qui fait que c’est si important pour vous?* » ;

« *Vous me dites que vous êtes très attaché à ce territoire, pouvez-vous m’en dire un peu plus sur ce qu’il représente pour vous?* » ;

« *De tout ce que vous m’avez dit, finalement qu’est-ce qui compte le plus à vos yeux ?* ».

Dans la mesure du possible, éviter la question « pourquoi ? » qui entraîne souvent une réaction de justification de la part de la personne et ne permet pas toujours de comprendre ses besoins.

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

Types de questions

Les questions exploratoires :

« Supposons que l’on fasse cela ; qu’est-ce que ça changerait pour vous ? »

« Si vous étiez à ma place (ou : à la place du patron…), quelle solution proposeriez-vous? ».

« D’après-vous, y a-t-il d’autres façons de résoudre ce problème / d’autres façons de répondre aux besoins de tous? » ;

« Quelles solutions seraient acceptables pour vous? » ;

« Etes-vous d’accord avec cette proposition? » ;

« Que faudrait-il modifier pour qu’elle devienne acceptable pour vous?» ;

« Parmi ces deux options laquelle vous paraît la plus envisageable? »

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

Types de questions

Question orientée action :

« Que pourriez-vous faire pour améliorer les relations entre les deux directions dans les semaines à venir ? »

Question de type « expérience dans le passé » :

« Comment avez-vous réussi à résoudre ce type de conflits dans votre carrière ? »

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

Types de questions

Question de projection :

« Projetez-vous dans un an. Philippe et la directrice commercial entretiennent une relation efficace et cordiale. Pourriez-vous me décrire l’environnement de travail ? Quelles sont les réussites des derniers mois ? Comment avez-vous fait pour résoudre le problème ?»

Les questions sur les émotions :

« *J’ai l’impression que cette interaction t’as marquée, comment l’as-tu vécue/ressentie ?* »

G.R.O.W

Structure d’un questionnement d’accompagnement

G.R.O.W

Goal – Reality – Options - Will

L’EFFICACITÉ DU QUESTIONNEMENT

G.R.O.W

Goal :

À définir le plus S.M.A.R.T possible :

- « Quel est ton objectif ? À quoi veux-tu parvenir ? »

Reality :

- « Qu’as-tu mis en place pour atteindre cet objectif ? Où en es-tu par rapport à cet objectif ? »

Options :

- « Que pourrais-tu faire comme premier pas pour commencer ton projet ? Et quoi d’autre ?»

Will :

- « Que décides-tu de faire ? Comment vas-tu le mettre en œuvre ? Quel est ton engagement à le faire ? »

L’écoute active

Comment faire concrètement ?

L’écoute active

Être 100% **disponible** à l’autre

L’écoute active

Videz votre esprit de jugements,
d’opinions et d’interprétations.

L’écoute active

Mettez vous en mode
méta observation

L’écoute active

Synchronisez vous avec l’autre

L’écoute active

Posez des questions ouvertes

L’écoute active

Reformulez

Jugements, opinions, interprétations, faits

L’écoute active

Les mots de « l’interprétation » sont souvent

- Comme moi, comme ça, comme si
- Moi aussi

Les phrases de « l’interprétation » :

- C’est comme moi l’autre jour, comme moi je suis tombé de vélo
- C’est comme si tu étais encore un enfant

L’écoute active

Un jugement commence souvent par:

- Il faut / il ne faut pas
- Tu dois / Tu ne dois pas / Tu
- C’est bien / mal

Les phrases qui jugent :

- Il faut que tu changes (t’es pas assez bien)
- Tu ne dois pas te décourager (tu es faible)
- C’est ta faute, ce n’est pas de ta faute (tu es stupide)
- Il faut que tu fasses des efforts (tu es paresseux)
- Tu n’aurais pas dû faire, il fallait faire comme ça (t’es bête)

L’écoute active

Les mots de « l’opinion » sont souvent :

- On
- Généralement / Normalement
- Tout / Tous / Tous les…

Les phrases « d’opinion »

- On le sait déjà, on m’a dit que,
- Généralement ça marche comme ça… Normalement… tout le monde le dit
- Tout / Tous / Tous les scientifiques le disent
- Il ne faut pas faire, dans la vie c’est comme ça.
- Ça ne se fait pas

L’écoute active

Opinions, jugements, idées préconçues	Factuel
Ce prof est nul	Je trouve le message de ce professeur déstructuré.
Il y a trop de monde dans ce magasin	Il y a une centaine de personnes dans ce magasin pour une capacité de 70.
Je te dis qu’il ne comprend jamais rien	Je pense qu’il n’a pas compris mon message.
Je ne pourrai plus jamais avoir confiance en toi	Je vais avoir besoin de temps pour retrouver ma confiance en toi dans ce domaine.
Je n’ai même pas pu prendre mes affaires !	J’ai laissé mes affaires de foot !
Il fait de bons gâteaux !	Il harmonise parfaitement les ingrédients, ces gâteaux me plaisent (me procure du plaisir)
Tu m’avais habitué à mieux !	Je remarque que la dernière fois tu en avais fait 10 et cette fois-ci 8, que s’est-il passé ?
Je ne vais pas encore t’attendre des heures !	Je refuse d’attendre plus de 25 minutes ! Combien de temps penses-tu mettre ?

La reformulation

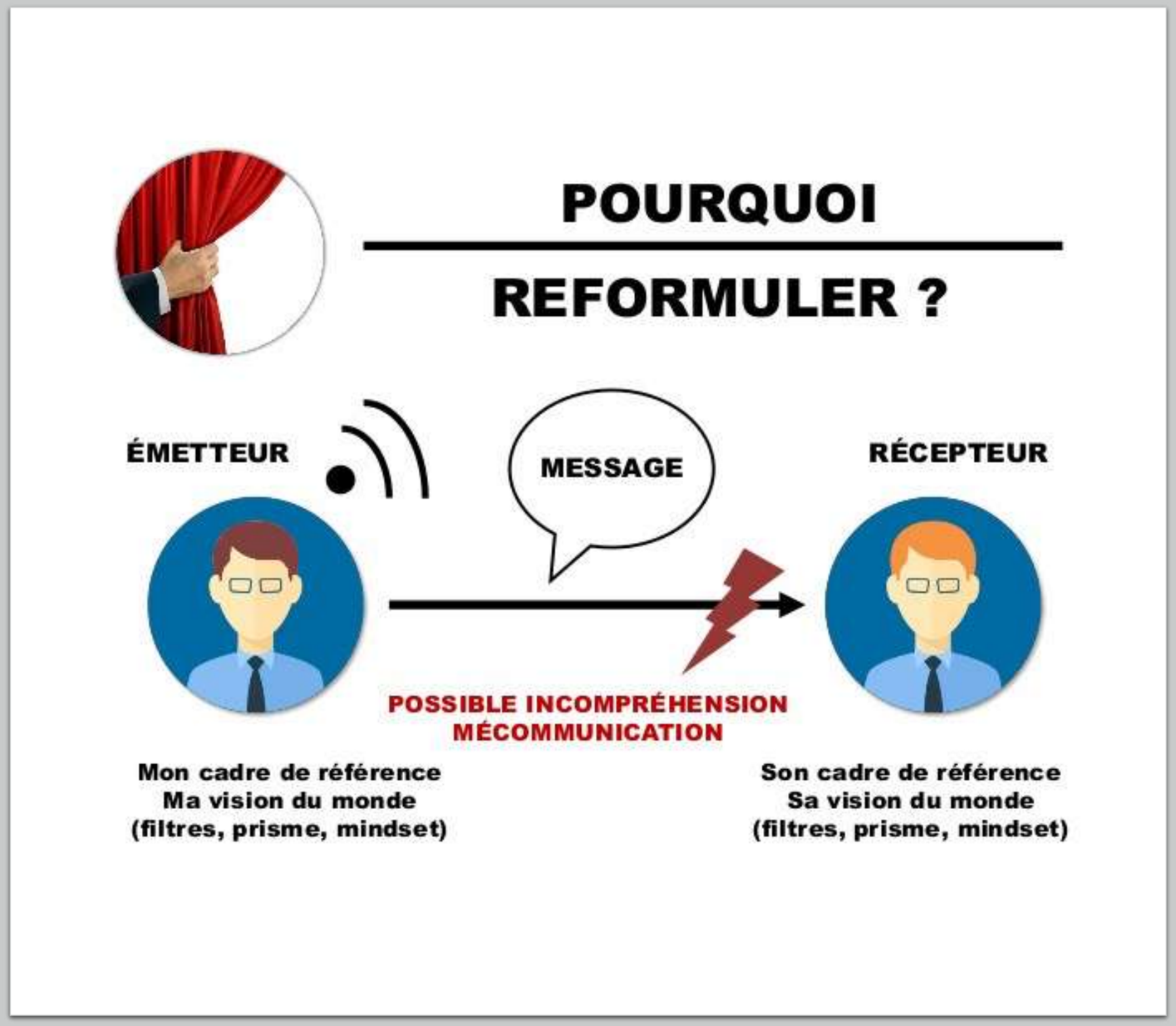
La reformulation

Les techniques de reformulation, tout un art à maitriser :
Nous allons voir :

- La reformulation écho
- La reformulation miroir
- La reformulation résumé
- La reformulation clarification

La reformulation

Reformuler aide à montrer que l’on a écouté son interlocuteur, à vérifier que l’on a compris le sens de ses propos, éventuellement à faire clarifier ou préciser ce sens. Cela alimente le dialogue et encourage notre interlocuteur à s’exprimer davantage.



La reformulation écho

- La version la plus simple est la **reformulation écho** qui consiste tout simplement à répéter les paroles de votre interlocuteur. Comme un perroquet !

« La réunion s'est très bien terminée.. »

« Bien terminée ? »

« Oui dans la mesure où tout le monde était content d'avoir eu des chiffres précis même si il reste des questions plus ou moins claires »

« Plus ou moins c'est-à-dire ? »

« Et bien notamment au niveau des volumes de stock on est pas capable de dire si…. »

La Reformulation miroir (ou reflet)

La reformulation miroir, consiste à reformuler les propos avec **vos propres mots**, en paraphrasant. C’est l’idée de « En d’autres termes… »

En d’autres termes,…
Si j’ai bien compris,…
Si je comprends bien,…
Tu veux dire que…

Reformulation résumé (ou synthèse)

La reformulation résumé fait une **synthèse** de qui a été dit par votre interlocuteur. Ce qui suppose que vous l’avez écouté activement.

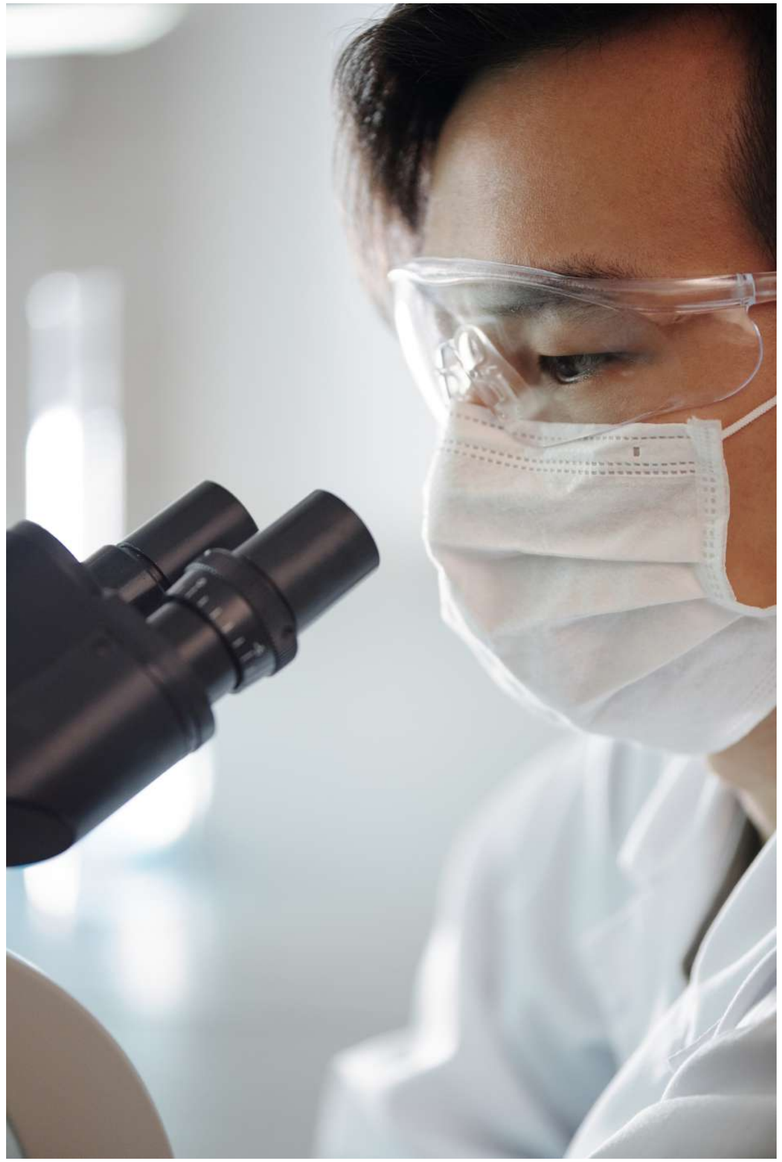
En résumé, tu me dis que…

Si je résume,…

Au final,…

En synthèse, ce que je comprends c’est…

En deux mots,…



La reformulation de clarification

Cette option va plus loin, **au-delà de ce qui a été dit**.

Il s'agit de reformuler de façon à **faire préciser le propos** : lever une ambiguïté, chercher le concret et le précis, ce qui amène l'interlocuteur à **clarifier sa pensée** (pour vous et peut-être pour lui !)

Autrement dit…

Cela revient à dire que…

En clair…

Tu penses donc que…

Si je comprends bien ce que tu me dis…