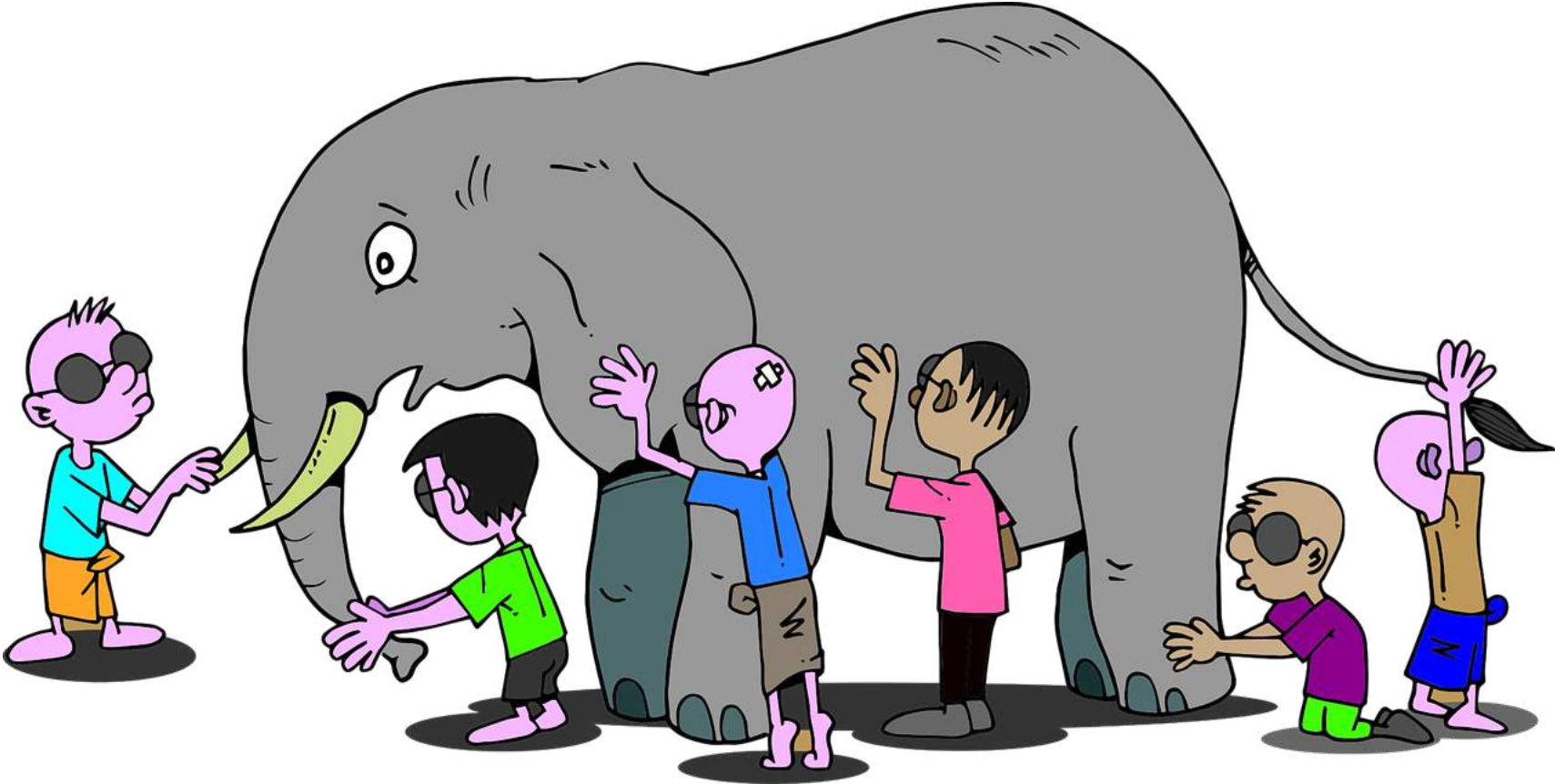


Les habilités de communication dans le feedback

Les perceptions



L'écoute active

- ✓ Se taire
- ✓ S'intéresser de manière authentique à son interlocuteur
- ✓ Ecoute empathique :
 - capacité à comprendre les sentiments ou à se mettre à la place de l'autre
 - observer et percevoir le monde et les événements du point de vue de l'autre
 - capacité à laisser paraître cela (signaux verbaux / non-verbaux)
- ✓ L'écoute active se fait avec tous les sens
- ✓ Non jugement
- ✓ Chercher à comprendre plutôt que réagir, se justifier ou argumenter

La reformulation



Reformuler consiste à **redire en d'autres termes** ce qu'a dit l'interlocuteur, de sorte que celui-ci se reconnaisse vraiment dans la reformulation.

La reformulation est la clé de voûte d'une bonne communication. Elle implique une écoute attentive et exige une suspension provisoire de son propre jugement.

Les types de reformulation

- **La reformulation ECHO**

Il s'agit de reprendre sous forme interrogative un ou les derniers mots importants de votre interlocuteur : « *je suis convaincu de cela...* » « *vous en êtes convaincu ?* »

- **La reformulation MIROIR**

Elle consiste à répéter en termes équivalents ce que vient de dire votre interlocuteur : « *selon vous...* », « *donc, à votre avis...* », « *si j'ai bien compris, vous...* »

- **La reformulation RESUME**

Elle permet de concentrer ce que vient de dire votre interlocuteur, sans le modifier : « *en résumé, vous pensez que...* », « *vous voulez donc dire que...* »

- **La reformulation RECENTRAGE**

Il s'agit de mettre l'accent sur ce qui est le plus important, tel que vous l'avez compris : « *pour vous, l'essentiel...* », « *ce qui vous semble important, c'est...* »

Les types de reformulation

- **La reformulation TRANSFORMATION**

Ceci traduit et transforme volontairement les propos de votre interlocuteur, sans les interpréter; simplement pour lui donner un autre point de vue, une autre lecture: « *autrement dit* », « *cela revient à..* ».

- **La reformulation STRATEGIQUE**

Elle consiste à modifier un élément de la phrase de votre interlocuteur dans un but orienté solution : « *je dois avoir cette promotion* » « *si je comprends bien, vous voulez cette promotion* ».

- **Reformulation compréhensive ou EMPATHIQUE**

Elle permet de refléter le ressenti verbal et non verbal exprimé par notre interlocuteur : « Je peux bien m'imaginer que ceci est difficile pour vous...», « Je comprends le problème et nous allons voir comment on peut en tenir compte ...», « Je vois que ceci vous fait plaisir – vos yeux s'illuminent complètement.»

Techniques de questionnement

Les questions ouvertes

Elles servent à comprendre, à faciliter l'expression, à dialoguer, à échanger.

Elles commencent par un adverbe (pourquoi, combien, comment, quand) ou un adjectif/pronom interrogatif (quel, quoi, qui) d'où le fameux **CQQCOQP** (Comment, Quoi, Qui, Combien, Où, Quand, Pourquoi).

- ➔ Exemples de questions ouvertes :
Pourquoi ... ? en évitant un « ton inquisiteur »
Quel est ... ?
Comment faire pour y arriver ... ?



Techniques de questionnement

Les questions d'approfondissement

Les questions d'approfondissement servent à ... approfondir la première réponse. Elles invitent votre collaborateur à développer son idée, ses solutions, son opinion. Les questions d'approfondissement évitent de rester « en surface ».

- ➔ Exemples de questions d'approfondissement :
 - Quand tu dis que cela n'a pas été facile, qu'est-ce que tu veux dire ?
 - Quand tu dis qu'il te faudrait davantage de temps, tu penses à quoi ?
 - Qu'entends-tu par compliqué ?



Techniques de questionnement

Les questions fermées

Les questions fermées servent à valider, décider et obtenir un accord.

➡ Exemples de questions fermées :
Est-ce que ...?
Êtes-vous ? Pouvez-vous ? Avez-vous ... ?

⚠ Une succession de questions fermées va progressivement ... fermer le dialogue. Votre interlocuteur va ressentir la désagréable impression de vivre/subir un interrogatoire.

P.S. remplacez le «Est-ce que...» par « Qu'est-ce que.. » ou «Qu'est-ce qui fait qui...» et par magie votre question devient ouverte 😊)

Exercice : technique de questionnement



1. Préparez pour chaque type de questions (ouvertes, d'approfondissement, fermées) une liste d'environ 10 questions.
2. Lors d'une prochaine discussion, exercez-vous écouter activement et à poser au moins 4 questions ouvertes ou d'approfondissement avant d'en poser une fermée.

