



## **CONSEILS PRATIQUES** **SUR LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION**

### **1) CREER UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE :**

Pour découvrir qui est vraiment « l'évalué » il faut :

- du temps
- de la disponibilité
- un terrain favorable.

#### **1.1 Le temps :**

A partir de documents et de quelques questions précises, on reconstitue une carrière en une demi-heure, pas une personnalité ni des comportements. Une à deux heures semblent un minimum, encore est-ce bien peu si l'on veut se souvenir que l'on découvre régulièrement des aspects inconnus de personnes que l'on côtoie depuis des années.

#### **1.2 La disponibilité :**

Quand un collaborateur est en train de se confier, la moindre interruption peut casser le fil de sa pensée, briser la proximité qui commençait à s'instaurer, le rejeter dans sa réserve.

Si vous ne parvenez pas à mettre votre bureau à l'abri des intrusions physiques ou téléphoniques, trouvez un autre local.

Votre disponibilité se manifestera aussi par une table débarrassée de piles de documents en cours auxquels il est bien de s'abstenir de jeter un regard.

#### **1.3 Un terrain favorable :**

Le climat général de l'entretien est très important pour mettre en confiance la personne.

Voici quelques causes de « blocage » qu'il est facile d'éliminer :

- Le « bureau barrage »
- La distance physique qui vous sépare
- L'éclairage à contre-jour (*lui en pleine lumière, vous dans l'ombre*)
- La différence de niveau entre les sièges
- La différence de confort (*vous écrivez sur votre bureau, lui sur ses genoux, etc.*)
- Pourquoi ne pas s'installer autour d'une table ronde ?



## Fiche pratique

---

- La prise de notes permanente. Elle fait perdre le contact visuel. Si nous écrivons fébrilement, la personne tend à régler son débit sur le rythme de notre écriture. Pas fameux pour la spontanéité. Contentez-vous de quelques mots clés et de phrases clés.
- Etc. veiller aux éléments qui mettent à l'aise

## 2/ L'ECOUTE

### 2.1 Qu'est-ce qu'une bonne écoute ?

**C'est comprendre la pensée de l'autre.**

Vous avez le droit d'être d'accord ou non avec les idées émises, mais écouter n'a rien à voir avec le fait d'être d'accord ou en désaccord avec ce que dit l'autre.

**Comprendre ne veut pas dire accepter.**

Écouter c'est :

- Recevoir tout ce que dit l'autre
- Avoir une attitude physique, mentale appropriée
- Poser des questions à bon escient

### 2.2 Comment écouter ?

En laissant de côté votre jugement personnel

- Personne
- Idée
- Problème.

En étant disponible

En étant attentif



## Fiche pratique

---

En recueillant toutes les idées

- Sans sélection
- Sans correction

### 2.3 Comment vérifier que vous avez compris

En reformulant ce qu'a dit l'autre.

**Reformuler**, c'est ré exprimer ce que vient de dire l'autre. L'idée est la même mais les mots, la tournure de la phrase changent.

## 3/ LA REFORMULATION

### 3.1 Définition

On appelle reformulation une intervention qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que l'interlocuteur vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'on obtienne l'accord de cet interlocuteur. On peut reformuler des faits, des idées, des sentiments.

**Ainsi, reformuler permet :**

- à l'émetteur de savoir si son message a été reçu et comment il a été reçu et compris,
- au récepteur de vérifier si sa perception du message est conforme à l'intention de l'émetteur.

### 3.2 Intérêt

La reformulation comporte trois avantages :

- elle donne à l'interlocuteur le sentiment de votre présence et de votre compréhension,
- elle aide l'interlocuteur à aller plus loin, à approfondir ce qu'il pense ou à prendre conscience de ce qu'il ressent,
- elle sert à dépassionner et dédramatiser, c'est-à-dire à faire tomber la tension qui parasite l'analyse objective d'une situation.





### 4/ LES DIFFERENTES FORMES DE QUESTIONS

*Les questions ouvertes, fermées, neutres, orientées, directes, indirectes.*

#### **4.1 Les questions fermées**

C'est la forme la plus courte et la plus concise. Ces questions sont généralement posées de façon à ce que l'interlocuteur ne puisse répondre que par un ou deux mots. Elles ont pour caractéristique principale de fixer à l'avance le type de réponse approbation/désapprobation ; oui/non.

Les questions fermées sont inefficaces lorsque vous désirez recueillir des renseignements détaillés ou encore des explications. Elles ne laissent pas la possibilité de s'exprimer ni de parler, et sont frustrantes pour celui à qui elles s'adressent. En d'autres termes, elles rompent la communication en ne laissant aucune échappatoire à l'interlocuteur.

#### **4.2 Les questions ouvertes**

A l'inverse des précédentes, elles ne prévoient pas la réponse et laissent à chacun l'entière liberté de s'exprimer. Elles permettent, si elles sont bien formulées, d'aborder n'importe quel sujet et de rassembler toutes les informations souhaitées. Elles mettent à l'aise l'interlocuteur, le valorisent tout en satisfaisant son besoin d'être connu. Elles offrent également la possibilité d'explorer la sphère affective.

- « Pourquoi avez-vous procédé de cette façon ? »
- « Que pensez-vous de .... ? »
- « A votre avis, quelles sont les qualités d'un bon technicien ? »

#### **4.3 Les questions neutres**

Elles peuvent être ouvertes ou fermées. Elles sont dénuées de prise de position ou de toute opinion. Elles permettent d'obtenir des informations objectives, véridiques et fiables. Ces questions exigent une grande précaution dans l'utilisation et le choix des mots, des formes :

- « Comment définissez-vous vos responsabilités au sein du service ? »
- « Que recherchez-vous aujourd'hui ? »
- « Comment voyez-vous votre évolution dans l'année qui vient ? »
- « Quelles propositions d'amélioration imaginez-vous ? »
- « Que faudrait-il pour que le service soit plus performant ? »



## Fiche pratique

---

### 4.4 Les questions orientées

Elles ne laissent pas réellement le choix à l'interlocuteur de manifester ses opinions, ses pensées, ses impressions. Suggestives, elles contiennent en elles-mêmes la réponse. Elles contraignent en quelque sorte à fournir la réponse attendue. C'est pourquoi elles sont stériles et sans intérêt. Le manque de spontanéité et d'objectivité de leurs interlocuteurs faussent tout entretien.

- « Vous n'avez jamais eu envie de faire autre chose? »
- « Cela devait être difficile à commercialiser ? »
- « C'était dur, alors ? »

Il ne faut pas confondre « questions orientées » et reformulations. Reformuler ne signifie pas interpréter à sa manière ce que l'on a retenu du discours de l'autre. Attention, ce n'est pas si facile.

### 4.5 Les questions directes

On demande de façon explicite l'information désirée.

« Combien de temps consacrez-vous par semaine à l'apprentissage de l'anglais ? »

### 4.6 Les questions indirectes (biaisées)

Dans ce type de questions, les éléments d'information sont obtenus par déduction à partir de réponses ayant un contenu apparemment différent.

**Exemple :** que pensez-vous des loisirs ?

On demande à quelqu'un son attitude vis-à-vis des loisirs pour obtenir des informations sur sa personnalité à travers l'opinion exprimée.