

Mario Jean  
Coach

| La  
Communication

# L'Écoute Active



# Tout comprendre, quand les autres ont peine à voir

## Objectif

Vous saurez tirer le maximum de vos communications en appliquant l'écoute active de façon automatique.

## Être attentif

Laisser votre cellulaire hors de portée

Zéro distraction

Hochoer la tête quand vous êtes d'accord

Manifester des signes d'écoute ;

« Hum, hum », « Ah ok... »

Demander des précisions

**SOYEZ PRÉSENT !**

Si vous êtes réellement attentif, vous n'aurez plus besoin de penser à simuler, mais en attendant faites-le!

## Poser des questions

À certains moments, pour relancer la discussion

Toujours poser des questions ouvertes, des questions qui ne peuvent pas être répondues par oui ou par non

Certaines de ces questions sont pour obtenir des réponses... D'autres sont plus « cosmétiques ».





# Des questions, qui servent énormément

## Des questions ouvertes... À quoi ça sert ?

Regarder le tableau ci-dessous, à gauche les questions demandent une réponse oui ou non. Elles ne nous apprennent pas grand-chose. Souvent, nous n'aurions pas besoin de la poser, nous connaissons la réponse suite à notre discussion.

Par contre, celles de droite commandent une réponse détaillée. Elle vous permet d'obtenir beaucoup plus d'informations qui vous servira sûrement.

FERMÉE	OUVERTE
Êtes-vous d'accord ?	Quelle méthode fait du sens selon vous ?
C'est à prendre ou à laisser	Suggérer nous quelque chose pour améliorer ça à votre goût
Alors, vous acceptez de fonctionner comme ça ?	Peut-on faire autrement ?
Vous croyez que c'est acceptable ?	Comment peut-on faire mieux ?

# Il est temps de vous assurer d'avoir bien compris !

## Reformuler est une bonne solution

« Donc, si j'ai bien compris, vous... »

« Vous croyez donc qu'il faut... »

« Ce que je comprends de votre exposé... »

Pas besoin d'en mettre plus, vous avez sûrement compris !



## Mais donner des exemples en fera tout autant, en plus de confirmer ces exemples...

« Donc, d'après vous, quand nous nous serons entendu... il suffira de signer... »

« Si nous arrivons à inclure ... vous seriez d'accord pour... »

Toujours débiter avec VOUS avez dit ceci, donc SI telle ou telle chose se produit, il ARRIVERA telle autre chose, comme lui vous l'a dit.

Vous avez donc reformulé, en confirmant un cas que vous vouliez confirmer, à l'occasion vous reformulerez à « votre goût ».

---

# Votre écoute sera adaptée à ce que vous recherchez

## **Votre discussion a un but ?**

Si vous êtes face à client et que cette rencontre doit régler un problème important, vos questions seront orientées en fonction de ce que vous voulez obtenir.

Vous obtiendrez toujours plus, si votre interlocuteur a l'impression que c'est lui qui a choisi la finalité.

---

# L'écoute active fait partie de vos outils pour y arriver

---

- Vous êtes attentif -
- Vous posez des questions ouvertes -
- Vous reformulez -

# Et concrètement ? De façon pratique Ça donne quoi ?

---



## Tous les jours

En communication, disons « normale », l'écoute active vous permettra de bien cerner ce que votre vis-à-vis veut exprimer, ses attentes. Avec les autres modules vous aurez un tout, qui vous en dira beaucoup plus que les mots qu'il a prononcés.

Les autres qui vous accompagnent, n'auront pas perçu plus de 20% de ce tout, car ils n'auront écouté que les mots.

## Écouter avec l'intention de comprendre, pas de répondre !

---

## En affaire

Chaque discussion est un peu de la négociation.

Soit, quelqu'un veut vous des informations ou vous expliquez une problématique qu'il voudrait bien régler.

Et là, avec « l'écoute active » que j'appelle « orienté », vous pourrez tirer le maximum de cette conversation, sans même avoir débuté la négociation.

Rien de mieux qu'un exemple pour se comprendre...

# Un gros problème Réduisons-le !

## Situation

Je veux profiter de ma cour, mais mon idéal coute autour de 30 000.00\$.

C'est trop pour moi en ce moment.

-D'accord c'est vrai que c'est un coût important.

-Exactement, je vais devoir laisser faire...

-**Ce projet vous intéresse vraiment ?**

Je peux vous offrir quelques possibilités.

-Ah oui! Comment ça ?



## Détails

Vous avez bien écouté. Vous savez qu'il a les moyens, mais d'un coup, c'est vrai que ça peut limiter des gens.

Accepterait-il un financement ?

Ou mieux, on réduit ce travail et on le fait sur trois ans.

Le plus important en premier et on planifie le reste.

De façon le plus égale possible, par année.

# Pourquoi faire l'effort de bien communiquer?

---

## Pour obtenir de meilleurs résultats

La confrontation est facile à faire et à sa place à l'occasion.

Mais, dans la majorité des situations, bien communiqué maintiendra un meilleur climat et vous obtiendrez de meilleurs résultats à tout coup.

## Dès que votre rencontre est terminée

Faites-vous un devoir de résumer votre rencontre avec les gens de votre équipe qui a participé à celle-ci.

Mais, faites l'analyse interne également du déroulement de votre rencontre.

### Questionnez-vous

Ai-je bien communiqué?

Aurais-je pu en obtenir plus?

Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné et comment pourrai-je agir la prochaine fois?

Quel type d'interlocuteur j'avais en face de moi?

---

# Ce sont ces analyses internes qui feront en sorte de vous améliorer

---

---

# Analyser vos rencontres



# Pour conclure

## Rappelez-vous

Le débit de la parole est de 225 mots à la minute, notre cerveau est capable de comprendre 500 mots à la minute... Il essaie de combler le vide !

## L'Écoute active

### Aucune distraction

Si une personne, de votre équipe ou en face de vous, dérange, faites-lui savoir poliment.

### Poser des questions ouvertes

Des questions qui débutent par ; qui, quoi, comment, pourquoi, où.

### Reformuler ou donner des exemples

Reviennent au même que poser des questions, mais en plus vous confirme un cas que vous voulez éclaircir.

### Analyser votre rencontre

C'est le meilleur moyen de vous améliorer. Si une rencontre a mal tourné, au moins elle vous servira comme « cas étude » pour faire mieux la prochaine fois.

