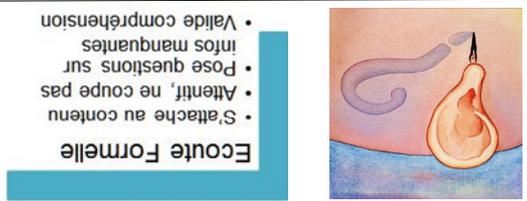
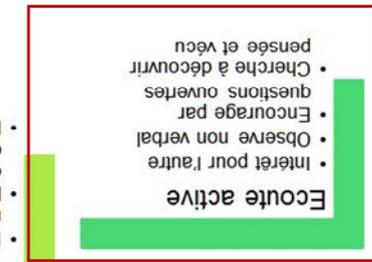
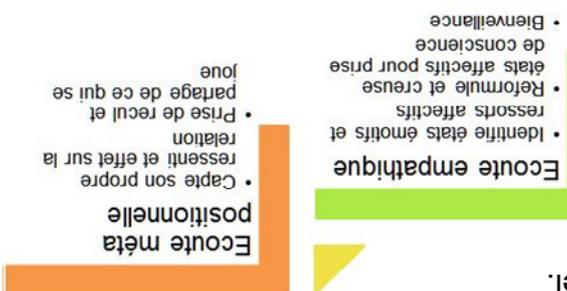


- ⇒ Laisser parler et respecter l'émotion.
- ⇒ **Le silence**
- ⇒ Valider la compréhension.
- ⇒ Pas d'interprétation ou de conseils.
- ⇒ Exprimer avec ses propres termes.
- ⇒ **Reformulation**
- ⇒ Approfondir et faire verbaliser.
- ⇒ Pour comprendre **les faits** et le ressenti.
- ⇒ Questions fermées pour vérifier, confirmer.
- ⇒ Surtout questions ouvertes pour faire parler.
- ⇒ **Poser des questions**

www.bernard-guevorts.com

Les deux niveaux supérieurs sont plus difficiles à atteindre et sont utilisés par les professionnels de l'aide (coachs, psychologues, ...)



Toute écoute répond à un objectif !

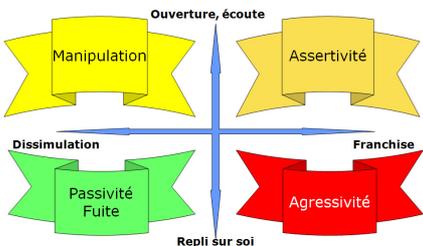
Selon l'attention que vous portez à l'autre et à la relation.

- ⇒ **Communiquer** : (*communiquer*), mettre en commun.
- ⇒ **Entendre** : (*entendre*), tendre vers... non intentionnel.
- ⇒ **Ecouter** : (*auscultare*), entendre avec attention, intentionnel.

Pour une bonne communication, il faut au minimum une écoute active.

La chose la plus importante en communication, c'est d'entendre ce qui n'est pas dit. Peter Drucker

L'Assertivité : quelques techniques



4 comportements possibles
Un seul est efficace en communication : l'assertivité. S'affirmer avec respect, sans agressivité ni manipulation. Situation win-win !

L'attitude assertive vis-à-vis d'un message critique se traduit dans des comportements adaptés : **1 Désamorcer ; 2 S'affirmer ; 3 Proposer**

- L'Edredon** : Amortir le choc et recadrer (empathie) sans justification :
Si ce que dit l'autre est un **fait** indiscutable
⇒ répondre "c'est vrai" ... vous avez raison, c'est un fait
Si ce que dit l'autre est une simple **opinion**
⇒ répondre "c'est possible" ou "c'est une opinion", ... vous pouvez le penser
Si ce que dit l'autre est un **sentiment** (affectif)
⇒ C'est votre sentiment, je peux comprendre ce que vous ressentez, ...
Ne pas oublier de chercher plus d'information : **poser des questions ouvertes**

- Le disque rayé** : Suite à des demandes répétitives. Répéter la réponse autant de fois qu'il le faut sans s'énervier et sans justification ou explication.
⇒ Je ne peux vraiment pas vous faire cette remise. Allez faites un petit effort
⇒ Je ne peux vraiment pas vous faire cette remise. Enfin vos concurrents, ils font des remises, ...
⇒ Je ne peux vraiment pas vous faire cette remise.
Si insistance, retourner vers la négociation mais en position de force. Demander une compensation.
⇒ Et que seriez-vous prêt à faire dans ce cas ?

- Dire « je » :**
Le « tu » ou le « vous » peuvent être accusateurs et entraîner un replis ou de l'agressivité. Il est donc préférable de dire « je » :
⇒ Ce que j'entends est choquant pour moi, plutôt que : « tu dis n'importe quoi »
⇒ Je ne voyais pas cela de la même façon, plutôt que « tu te trompes »

- Le DESC :**
Pour trouver des solutions dans des situations qui nous gênent ou nous lèsent (impayés, non respect règles,...) :
Décrire
Décrire précisément les faits ou comportements
⇒ Il y a 3 mois précisément je vous envoyais cette facture payable à 30 jours. A ce jour, je n'ai toujours pas constaté de paiement.

- Exprimer**
Dire ce que cela provoque chez vous (sentiments, émotions,...)
Ou exprimer les conséquences matérielles de la situation
⇒ Cette situation est totalement déplaisante et me mets dans des difficultés financières.

- Solution**
Proposer ou discuter une modification réaliste de la situation ou du comportement
⇒ Je vous propose de payer cette facture dans les 3 jours.

- Conséquences**
Intéressez-le à votre solution et aux conséquences possibles pour lui de l'accord, (accord Win-Win)
⇒ De cette manière, nous pourrions continuer notre collaboration de manière optimale

- Question** ouverte ou fermée selon la situation :
Si recherche d'un accord équilibré : *Qu'en pensez-vous ?*
Si vous êtes en position de force car lésé, vous posez une question fermée : *Etes-vous d'accord ?*



- ⇒ **Objectifs :**
- ⇒ Comprendre les besoins opérationnels et émotionnels de l'interlocuteur.
- ⇒ **Se centrer sur l'autre !**
- ⇒ **Attitude :**
- ⇒ Il faut une posture d'écoute très claire et en accord avec les objectifs. Les 5 sens en éveil !
- ⇒ Pas de préjugés !
- ⇒ De la cohérence dans la posture, les questions, le non verbal.

Les outils de l'écoute