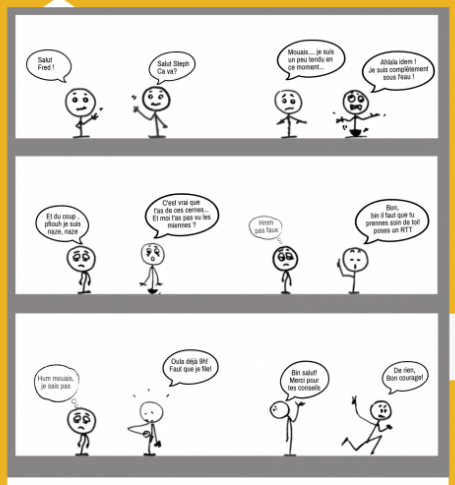


Ecoute que coûte...

Ecoute que coûte....

Pour introduire ce sujet, voici une illustration dans laquelle vous vous reconnaitrez peut-être, certainement ?:

Vu: Au boulot, avec des collègues, entre amis, en afterwork ....



Alors qu'en dites vous? Fred et Steph se sont-ils écoutés?

Dans quel état se retrouvent Steph et Fred à la fin de leur rencontre?

Peut-on parler d'écoute active dans le cas présenté?

Réponse: Non, ce dialogue ressemblerait plutôt à une partie de ping-pong.

Comment "activer" son écoute?

Certains d'entre nous peuvent savoir "écouter" naturellement, mais pour beaucoup cela s'apprend à l'aide d'un peu de théorie, beaucoup de pratique et pas mal d'énergie!

A bon entendeur, salut...

Pour nous autres programmistes, c'est un **"savoir-être" indispensable** qui nous permet de **comprendre au mieux les dysfonctionnements relatés** par les utilisateurs d'un bâtiment, **déceler leurs besoins parfois encore inconscients**, ou même parfois **clarifier la commande initiale du client.**

Alors comment faire ? voilà les pistes principales :

En premier lieu, posez des **questions les plus ouvertes possibles.** *Exemple: Pourquoi es-tu tendu ?* **# contextualisation**

Les questions fermées, pour lesquelles on répond par oui ou non, sont pratiques face à des personnes qui ont du mal à s'exprimer. *Exemple: Tu es tendu à cause du boulot?* **# contextualisation**

Ayez en tête que **le silence** est aussi un de vos meilleurs **alliés.** Oui la nature a horreur du vide, la peur du blanc tout ça, on connait. N'empêche qu'un silence assumé et attentionné est un très bon moyen de laisser le champ libre à l'expression de l'autre. Attention néanmoins, il ne s'agit d'en profiter pour regarder son portable ou ne plus rien dire du tout **# gare au mutisme**

Assurez vous que vous avez bien compris le contexte de l'autre **en reformulant**, soit en paraphrasant, soit avec vos mots, selon votre inspiration. **# repeat after me # clarification**

Enfin, le terreau de la **confiance** c'est de sentir que la personne à laquelle on parle **peut tout entendre**, sincèrement. Les évaluations de ce qui est dit/fait, qu'elles soient négatives ou positives, sont une forme de jugement qui peut être mal perçu. Il est donc important de contextualiser ses propres ressentis en utilisant la première personne du singulier. *Exemple: Préférer "je trouve ce que tu me montres très beau" à "c'est beau ce que tu fais"* **# no judgement**

Le **métier de programmiste** demande donc une sorte de **mise en mouvement** de l'être pour alterner entre:
- une **"posture basse"**, à l'image du coach qui fait fi de ses propres bagages, pour faire "accoucher" les utilisateurs de leurs propres besoins immobiliers, pour une meilleure appropriation du projet et accompagner au mieux le changement
- une **" posture haute"**, à l'image de l'expert, du consultant, qui propose des pistes solutions techniques ou architecturales basées sur son expérience, pour résoudre la problématique des utilisateurs.

 # empathie # bienveillance #attention # patience

A VOUS DE JOUER !

Entrainez-vous à l'écoute active en rejouant la rencontre de Fred et Steph. L'obectif? Qu'ils se séparent sur cette image:



powered by PIKTOCHART