

EXERCICE : LES ENTRETIENS APPRENANTS

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

Objectif #1 : Découvrir les entretiens apprenants, pratique qui permettent d'accéder à de nouvelles informations sur votre organisation, écosystème, relations.

Objectif #2 : Pratiquer les 3 niveaux d'écoute vus au module 2 :

- Écouter avec l'esprit ouvert : suspendre la voix du jugement, se laisser surprendre par de nouvelles informations. Accepter / accéder à votre ignorance
- Écouter avec le cœur ouvert : voir la situation depuis le regard de l'interlocuteur. Être en attention avec son état intérieur (émotions, ressentis) et l'autre.
- Écouter avec la volonté ouverte : sentir les sensations et mouvements corporels qui traversent l'échange. Repérer les moments de fluidité, de tensions, les points de bascule.

Méthode

- Se réalise individuellement, avec une personne interne ou externe à l'organisation, dans un contexte professionnel
- Préparer des questions en partant des trames, en les contextualisant si besoin
- Prévoir dans votre agenda, pour vous, 5-15 min avant, et 10-15 min après pour votre récolte tête cœur corps.

Avant :

- Choisir les personnes en lien avec votre situation, question ou projet et prendre rendez-vous
- Préparer les quelques questions et décider si vous les envoyez ou pas à l'avance
- 5 à 15 min avant l'entretien, se préparer intérieurement, passer en attention élargie (attention à soi et à son environnement), être disponible à l'émergence, l'inconnu.

Pendant :

- Être présent à l'échange
- Être transparent sur le processus
- Accueillir les nouvelles questions qui émergent, chez vous et chez l'autre, être libre de dévier des questions prévues
- Prendre des notes sans être confiné sur votre papier
- Laisser les silences s'installer s'ils s'invitent dans la conversation
- Prêter attention à la qualité de son écoute, y revenir gentiment sans pression si besoin.

Après :

- Avant de passer à autre chose, faire votre récolte tête cœur corps de l'échange (durée : 15 min) (voir page 3). Dans les 12 heures suivantes envoyer vos remerciements.

TRAMES D'ENTRETIEN

à moduler en fonction du contexte

Entretien orienté parties prenantes, pour comprendre les besoins de son interlocuteur

Objectif : voir votre travail du point de vue de la personne.

Entretien avec des personnes avec lesquelles vous travaillez pour comprendre leurs besoins.

Permet de répondre aux questions :

Que veulent de moi mes parties prenantes ? De quoi ont-ils besoin de ma part ?

Trame (20 à 30 min) :

- Quel est votre objectif le plus important ?
- Comment puis-je vous aider à le réaliser ?
- Sur quel(s) critère(s) pourrez-vous évaluer que je vous aurais aidé ?
- Si, dans les semaines qui viennent, je pouvais apporter des changements à propos de certaines choses sous ma responsabilité, lesquelles auraient le plus de prix pour vous ?

Entretien orienté sur le système, pour comprendre son fonctionnement

Objectif : voir votre organisation, écosystème, secteur... du point de vue de la personne.

Entretien avec des personnes de votre écosystème professionnel (interne ou externe) pour vous apporter un autre point de vue sur votre organisation (collègues, pairs, clients, prospects, fournisseurs, sous-traitants,...)

Ou avec des personnes inspirantes, en dehors de votre système pour vous ouvrir sur de nouveaux horizons, de nouveaux écosystèmes que vous souhaitez mieux connaître.

Trame :

30 min d'entretien :

- Quelle est votre activité principale ?
- Quel est votre objectif le plus important ?
- Quels sont les défis/enjeux auxquels vous êtes confronté ?
- Qu'est-ce qui vous donne de l'énergie dans votre travail ? (internes / externes)
- Quelles sont les sources de frustration ? (internes / externes)

Si vous disposez de 30 min supplémentaires :

- Dans quel écosystème évoluez-vous ? quelles sont les parties prenantes et les relations clés entre elles ?
- D'après vous, à quoi ressemblerait un meilleur système pour votre organisation ?
- Quelle initiative aurait, si implémentée, le plus d'impact pour vous ? Pour votre écosystème ?
- Si vous pouviez changer quelques éléments dans votre organisation, que changeriez-vous ?

RÉCOLTE TÊTE · COEUR · CORPS

Prenez 10 à 15 min à l'issue de l'entretien pour faire la récolte de votre écoute tête corps : quelles nouvelles données cet entretien vous a amenées ?

Répondez aux questions qui vous parlent à travers les 3 niveaux d'écoute.

Ecoute factuelle (tête) :

- #1 Quelles sont les informations les plus saillantes, qui vous ont marquées ?
- #2 Quelles sont les informations ou intuitions que vous aviez déjà ? Opinions et points de vue que vous partagez avec la personne ?
- #3 Quelles sont les nouvelles informations, connaissances, points de vue ?

Noter les verbatims, le plus possible avec les mots mêmes de la personne.

Ecoute empathique (coeur) :

- #4 Quelles sont les émotions qui vous habitent ici et maintenant, à l'issue de l'entretien ?
- #5 Quelles sont les émotions que vous avez ressenties pendant l'entretien ?
- #6 Quelles sont les principales émotions que vous avez senties chez votre interlocuteur ?

Pour vous aider, vous pouvez utiliser la trame des questions comme la "ligne de vie" pour refaire le parcours de l'entretien.

Ecoute volonté ouverte (corps) :

- #7 Quel est votre niveau d'énergie à l'issue de l'entretien ?
- #8 Quels ont été vos sensations corporelles pendant l'entretien ? (ventre serré, élan, envie d'agir, confusion...)
- #9 Qu'avez vous noté de l'attitude corporelle, gestuelle de votre interlocuteur ?