

CIRCUIT PME – FICHE 19

LA RÈGLE DU 80:20 DANS LES CONVERSATIONS MENTORALES

Qu'est-ce qu'un économiste italien du 18^e siècle (Vilfredo Pareto - 1848-1923) peut nous enseigner à propos du mentorat? Une chose très simple : la règle du 80:20 dans les conversations de mentorat.

Rappelons que Pareto avait observé certains phénomènes où la proportion 80:20 se manifestait souvent. Par exemple, il avait calculé que dans son jardin, 20 % de ses plants de pois produisaient 80 % de sa récolte. On retrouve ce ratio dans un nombre surprenant de situations. En affaires, on réalise qu'en général, 80 % des bénéfices d'une entreprise proviennent de 20 % de ses client-es. Dans le sport, au basketball en particulier, 20 % des joueur-euses marquent 80 % des buts. Et ainsi de suite.

LE DIALOGUE MENTORAL : UN ACTE D'ÉQUILIBRISME

Le principe du 80:20 en mentorat semble a priori relativement simple à appliquer.


En effet, selon ce principe, dans l'ensemble d'une relation mentorale, la personne mentore devrait parler 20 % du temps et la personne mentorée, 80 %.

Ce qui veut aussi dire que 80 % du temps, le ou la mentor-e est plutôt en mode écoute.

Il s'agit d'un des facteurs parmi les plus importants - sinon le plus important - pour assurer le succès d'une relation mentorale. Mais dans la réalité, ce n'est pas si facile à accomplir.

LA RÈGLE DU 80:20 : PAS UNE RÈGLE ABSOLUE

La règle du 80:20 est donc un objectif général, et surtout pas une règle absolue en tout temps. On peut seulement se mesurer dans le temps. En effet, dans une situation donnée, la proportion réelle pourrait être de 50:50 ou 70:30. Cela peut donc varier d'une rencontre à l'autre. Il ne faut donc pas en faire une obsession, mais plutôt un effort continu d'amélioration de ses habiletés de communication.



« LA PLUPART DES GENS N'ÉCOUTENT PAS AVEC L'INTENTION DE COMPRENDRE. ILS ÉCOUTENT AVEC L'INTENTION DE RÉPLIQUER. NE SOYEZ PAS COMME LA PLUPART DES GENS. SOYEZ MEILLEURS. »

Stephen Covey
Conférencier et écrivain

LA RÈGLE DU 80:20 DANS LES CONVERSATIONS MENTORALES

APPRENDRE QUAND PARLER ET QUAND ÉCOUTER

Une des premières techniques de communication qu'on essaie habituellement d'inculquer à des représentant-es aux ventes est qu'ils devraient écouter leurs client-es potentiels 80 % du temps.

La plupart des vendeur-euses novices pensent habituellement qu'il faut faire le contraire, soit parler 80 % du temps pour convaincre la clientèle. Or, dans la vaste majorité des cas, le ou la client-e ne veut pas savoir ce que pense le vendeur ou la vendeuse. Iel veut plutôt dire ce dont iel a besoin, ce qu'iel pense et comment iel se sent. Ce qui est similaire à ce qui se passe dans une rencontre de mentorat.

POURQUOI SUIS-JE EN TRAIN DE PARLER?

La personne mentore doit elle aussi apprendre quand parler et quand il est préférable de garder silence pour vraiment écouter. Écouter le ou la mentoré-e pour lui poser ensuite des questions afin qu'iel puisse se faire une idée de sa situation. En effet, pouvoir dire ce qu'iel vit et même s'entendre le dire peut avoir plus d'impact pour la personne que tout ce que le ou la mentor-e peut dire.

Écouter également pour reformuler ce que la personne mentorée vient de dire pour vérifier que les deux membres de la dyade comprennent la même chose.

Donc, quand la personne mentore a le sentiment qu'elle parle trop, elle devrait toujours se poser la question : « Pourquoi suis-je en train de parler? ». Et passer alors en mode écoute afin de créer le meilleur ratio possible dans la conversation mentorale, soit 80 % d'écoute et 20 % où elle parle. Un exercice toujours difficile, mais combien plus efficace dans une relation mentorale, pour aider la personne mentorée à progresser dans son développement!