

CIRCUIT PME – FICHE 28

NEUF (9) TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR LES MENTOR·ES

POUR AVOIR DES CONVERSATIONS MENTORALES QUI FONT PROGRESSER

Les conversations entre mentoré·e et mentor·e sont à la base des relations mentoraes et fournissent le mécanisme par lequel le développement se produit. La qualité de leurs conversations a un impact direct sur la valeur qu'en retirent les partenaires.

Pour avoir des échanges fructueux avec la personne mentorée, le ou la mentor·e peut utiliser un ensemble de techniques de communication qui ne sont pas forcément innées. Ce sont donc pour la plupart des gens des habiletés qu'il faut développer.

Pour y arriver, il faut pratiquer une ou deux techniques à la fois lors des rencontres mentoraes afin de les rendre plus naturelles dans les conversations et aussi de s'améliorer graduellement. Il existe abondamment d'informations sur ces techniques. D'autres fiches décrivent plus en détail plusieurs d'entre elles.

L'écoute active

- Le but est de démontrer qu'on écoute par le non-verbal mais aussi par des questions de relance pour mieux comprendre.
- Parmi les éléments qui nuisent à l'écoute active :
 - Comme nous pensons six fois plus vite que nous écoutons, nous avons tendance à réagir immédiatement à ce que l'autre est en train de dire;
 - Nous pensons que nous savons ce que l'autre va dire;
 - Nous sautons aux conclusions avant d'avoir entendu tous les faits;
 - Nous sommes distrait·es par d'autres pensées ou l'environnement;
 - Nous écartons ce que nous n'aimons pas ou que nous ne trouvons pas intéressant.

Le questionnement

- **Poser des questions ouvertes, directes, pour préciser, clarifier et approfondir**
- La personne mentore veut savoir :
 - Les faits : ce qui a été expérimenté, vu, entendu;
 - Les émotions : ce qui a été ressenti, éprouvé, appris;
 - Les opinions : ce qui est pensé, réfléchi, estimé, jugé ou rationalisé.
- L'aptitude à poser la bonne question au bon moment est une compétence essentielle des mentor·es.

L'empathie

- Pour entrer en rapport avec les autres dans un esprit d'accueil, de compréhension et d'ouverture à leurs diverses perspectives et expériences.
- Capacité de sentir ce que les autres pensent et ressentent sans qu'ils nous l'expriment forcément avec des mots.
- Il n'y a pas de substitut à l'empathie :
 - Avoir quelqu'un qui s'intéresse à vous et qui se préoccupe de vous est un soutien irremplaçable et précieux.

NEUF (9) TECHNIQUES DE COMMUNICATION POUR LES MENTOR·ES



Le reflet des sentiments

- Pour comprendre les émotions vécues par la personne mentorée.
- Le reflet consiste à reprendre ce que l'autre vient de dire en essayant de nommer le sentiment qu'il a exprimé.
- Commencer la phrase en utilisant une formulation qui laisse entendre à la personne mentorée que ce que l'on dit représente notre compréhension des choses :
 - « Si j'ai bien compris ce que tu as ressenti... »
 - « J'ai l'impression que cela t'affecte...Est-ce que je me trompe? »
- Le ou la mentor·e se centre alors sur la personne mentorée et sur ce qu'elle ressent, et pas nécessairement sur les faits.

La rétroaction

Une rétroaction est une information que les mentor·es donnent à leur mentoré·e à propos d'une chose qu'il doit ajuster, changer, arrêter, continuer ou commencer (voir fiche 18).

La rétroaction peut aussi bien être positive (pour renforcer un comportement ou une force) que constructive, dans le cas où il y a une amélioration à apporter. Voici quelques conseils pour le faire :

- Choisir le bon moment, et demander la permission avant de donner la rétroaction;
- Le but de la rétroaction est d'aider la personne mentorée à se développer en lien avec les objectifs du mentorat;
- Ne pas donner le sentiment de blâmer la personne;
- Mettre l'emphase sur les solutions à envisager.
- Inviter la personne à s'impliquer dans la solution;
- Reconnaître les changements

Les requêtes

La personne mentore propose à la personne mentorée d'entreprendre une action ou une initiative :

- « J'aimerais que tu essaies... Serais-tu d'accord? »
- Encore mieux, iel peut lui demander de suggérer une chose à essayer :
- Qu'est-ce que tu pourrais essayer afin d'améliorer...?

La requête a pour but d'amener la personne mentorée à mettre en pratique les options concrètes déjà explorées ensemble durant leurs conversations.

La présence

La présence en mentorat, c'est faire sentir à l'autre personne qu'on est là avec elle et qu'on est intéressé à ce qu'elle vit. Pour évaluer sa présence lors des rencontres mentoraes, se poser les questions suivantes :

- À QUI suis-je présent(e)? (À lui ou à elle, à moi, à personne?)
- À QUEL NIVEAU se situe ma présence (forte, moyenne, faible)?
- À QUOI suis-je présent(e)? (Qu'est-ce que j'observe?)

La reformulation/les synthèses

C'est redire complètement ou partiellement ce qui a été exprimé par la personne mentorée en utilisant ses propres mots ou dans les mots précis de la personne mentorée (exemples : « En d'autres termes... Si j'ai bien compris, tu dis... Si je comprends bien... Si on tentait de résumer de ce que tu viens de dire... »

- Reformuler démontre que l'on a écouté la personne mentorée et sert à vérifier que l'on a compris le sens de ses propos et éventuellement à lui faire clarifier ou préciser ce sens.
- Le but est de s'assurer que ce qui a été dit a été bien compris ou exprimé.
- Les synthèses et la reformulation sont des bons moyens de faire progresser la conversation.

Les pauses, les silences

Un·e mentor·e doit s'entraîner à utiliser les mots justes, à trouver le bon mot quand c'est judicieux mais parfois, à simplement garder silence. Voici quelques trucs pour mettre ces éléments en pratique :

- Faire une pause après avoir posé une question pour laisser le temps à la personne de penser;
 - Faire une pause après que votre mentoré·e a répondu pour lui permettre de donner de l'information additionnelle ou complémentaire;
 - Faire une pause avant votre prochaine question ou réponse;
- Faire des pauses dans une conversation est aussi un moyen d'agir comme modèle afin de développer chez la personne mentorée l'importance de penser avant de répondre.