

Changez de place pour voir autrement

Le changement de position (ou se mettre dans la peau de l'autre) est un exercice passionnant que l'on peut utiliser dans les situations confuses, pour les résolutions de conflits, ou tout simplement pour vérifier comment passe sa propre communication. Être “associé”. Une des clés de la réussite est d'être “associé” à la situation. Décréter que l'on est dans “la peau du client” ne suffit pas. C'est pourquoi il est nécessaire d'accompagner la personne (ou le groupe) pour vivre et ressentir pleinement la situation. Pour aider une personne à s'associer, il est souhaitable de connaître la manière dont elle appréhende son environnement, sinon on risque d'être peu efficace. Vous allez alors la questionner pour renforcer son implication dans la scène. Imaginons que votre interlocuteur soit plutôt visuel, pour l'associer pleinement à la situation vous pourrez lui dire : Vous êtes donc Mr Dupont (le client), que souhaitez-vous voir quand votre projet sera terminé ?

Comment aurez-vous une vision claire de la fin du projet ?

Voyons comment préciser tout cela.

Pouvez-vous me décrire ce que vous voyez ? Ces questions vont permettre à la personne de s'associer en regardant la situation avec ses yeux. La demande étant renforcée par des prédicats visuels. Une fois que la personne est dans la peau du client et qu'elle est associée, vous allez pouvoir reprendre des parties de la définition de l'objectif. Si je reprends l'exemple exposé plus haut sur la divergence entre la vision du client qui souhaite des délais de réalisation très courts et l'équipe qui souhaite s'attacher à la qualité de la réalisation, vous questionnez le membre de l'équipe “dans la peau de client” sur ce qu'il pense des délais de réalisation. En ce qui concerne les délais, que voyez-vous ? Étant totalement associé à la situation, les réponses qu'il va alors vous donner seront chargées des émotions liées à la situation vécue. La personne va ressentir la situation, elle va la vivre, et donc s'en forger une expérience qui va la marquer. À l'issue de cet exercice, il est intéressant de regarder la situation d'une position neutre, ce qui permet d'avoir une vue d'ensemble de la position du client et de celle de l'équipe. Comme l'équipe est en possession d'informations provenant de sa propre perception, plus celles provenant de la position du client, j'ai régulièrement observé qu'elle intégrait le point de vue du client dans la réalisation du projet.