

# communicateurs EFFICACES

## Comment maintenir votre réunion brève grâce à 8 astuces

### 1. Programmez-la à une mauvaise heure

Par exemple : juste avant l'heure du déjeuner, ou juste avant l'heure de fermeture des bureaux.

### 2. Restez debout

Les réunions les plus courtes se tiennent debout ! Les sièges, surtout confortables, invitent à la discussion.

Ne pas s'asseoir pour une réunion lui donne un caractère d'urgence, l'inconfort fait faire du bon travail en un temps étonnamment court ! Rangez les chaises et, donnez l'exemple, en restant debout vous-même.

Le caractère d'urgence imprimé à la réunion dépendra du ton que vous lui donnerez.

### 3. Commencez par un point facile

En démarrant une réunion par un point difficile ou délicat, vous risqueriez de créer un climat de tension et d'émotions négatives qui rendraient même les points suivants – plus faciles – difficiles à traiter.

Si, au contraire, vous commencez par un point positif, l'ambiance et les sentiments positifs faciliteront les choses et créeront une plate-forme de départ plus favorable pour les points difficiles.

### 4. Gardez la conscience du temps qui passe

Installez une grosse horloge visible par tous. Demandez à tous ceux qui ont un chronomètre sur leur montre de le régler sur une heure fixe. Donnez à chacun la parole pendant 10 secondes, chronométrez, puis faites sonner la clochette. Vous devez être impitoyable.

Nous avons vu des organisateurs installer un feu tricolore sur le podium :

vert = vous pouvez parler ;  
orange = attention, la fin de votre temps de parole approche ;  
rouge = stop !

### 5. N'invitez pas les problèmes !

Ne faites pas participer les gens qui ont la réputation de tout discuter pendant des heures. Vous pouvez parfaitement vous passer de leur influence négative. Si vous ne pouvez pas faire autrement, dites-leur clairement que s'ils ne respectent pas les règles, ils ne seront plus invités !

## **6. Laissez quelque chose pour la prochaine fois**

On ne peut pas toujours traiter tous les points prévus, lors d'une réunion. Si cela devient trop long, remettez à la réunion suivante. Traitez seulement le plus important et le plus urgent. Encouragez le positif.

## **7. Chaque personne qui soulève un problème doit aussi apporter une recommandation**

Cela vous permet de garder le climat de la réunion plus positif !

## **8. Évitez d'accepter la discussion sur des sujets qui ne sont pas d'intérêt général**

Proposez de les traiter en petit comité.

## **Que faire pour bien recevoir les plaintes**

– Écoutez avec calme et intensité. Ne restez pas derrière votre bureau. Rapprochez-vous de la personne et créez un climat d'entretien d'égale à égal.

– Écoutez avec sérieux et prenez des notes.

– Recevez les accusations personnalisées sans vous mettre sur la défensive.

– Exprimez aussi votre attention par votre attitude corporelle et l'expression de votre visage. Établissez un bon contact visuel.

– Soyez patient !

– Posez des questions : vous devez en savoir plus. Vous allez être étonné d'apprendre tant de choses intéressantes...

– Écoutez jusqu'au bout avant de répondre, n'interrompez pas.

– Montrez-vous empathique (mettez-vous mentalement à la place du client).

– Utilisez des mots qui apaisent.

– Évitez de repousser la faute sur d'autres... Après : Agissez, et agissez vite !

– Si vous demandez conseil, adressez-vous à une personne réellement concernée (ne bavardez pas).

– Faites le bilan : Qu'est-ce que j'ai bien fait ? Qu'est-ce que je peux améliorer ?

## **Dans le prochain numéro, vous découvrirez :**

– Construisez votre communication avec succès en 2 temps forts

– Comment gérer le paradoxe de l'acteur-orateur, trouver l'équilibre entre...