

# COURBE DE CONVERSATION

## Animer une conversation d'écoute active.

**Durée :** 30 à 60 minutes par utilisateur

**Participants :** 2 à 3 personnes menant des entretiens

### Matériel :

Carnet de notes

Appareil photo

Caméra

Dictaphone

### Se présenter et présenter le projet

L'objectif est de donner succinctement à votre interlocuteur suffisamment d'éléments de contexte pour que l'entretien soit pertinent et efficace. Qui êtes-vous ? D'où parlez-vous ? Quelles sont vos intentions ? Quel sujet vous intéresse précisément ?

### Créer un lien

Tant que des liens émotionnels n'ont pas été créés avec la personne interrogée, l'entretien sera très difficile à mener. La personne interrogée ne dira que ce qu'elle imagine que l'on souhaite entendre. Pour créer un lien, il suffit parfois d'une phrase : "Ah, dans votre salon je vois une affiche de tel chanteur, ma mère l'adore" ou bien sur un terrain municipal de pétanque : "vous êtes plutôt tireur ou pointeur ?". Parfois il faut un peu plus de temps pour que l'interlocuteur se détende et se sente en confiance. Il ne faut pas hésiter pas à montrer ses vulnérabilités ("je vous avoue que de voir tous ces jeunes qui galèrent ça m'éprouve émotionnellement") pour que l'interlocuteur puisse aussi montrer les siennes.

### Évoquer des histoires

On peut demander à son interlocuteur de nous raconter des histoires concrètes : "Racontez-moi la dernière fois que vous avez...", " Pourriez-vous me donner un exemple concret de ce que vous dites qui vous est arrivé récemment ?", " Si vous deviez me raconter un cas qui représente bien ce que vous faites..."

### Explorer les émotions

Creuser chaque histoire en utilisant les 5 pourquoi (Cf p. XXX) et en identifiant les émotions. Exemple : "Qu'est-ce que cela vous a fait ressentir... ?" ou bien "j'ai l'impression que ça vous a mis en colère...".

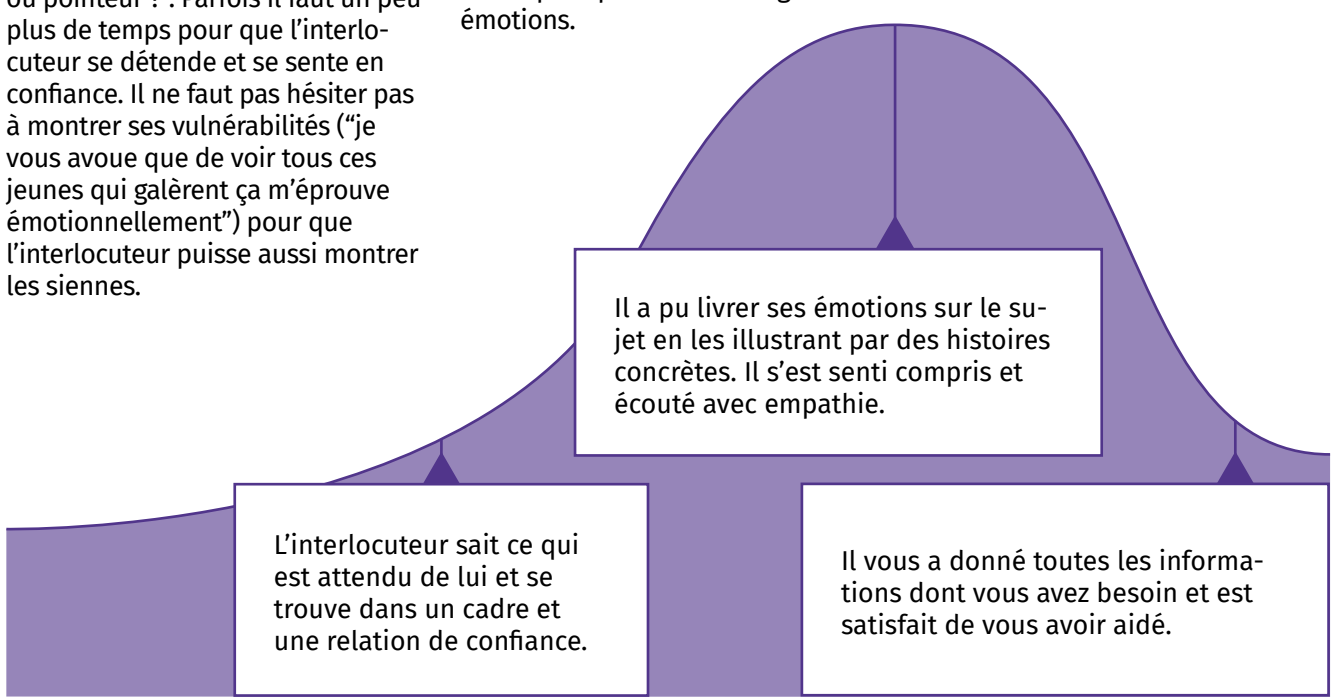
Il ne faut pas être trop pressé, ni avoir peur de laisser des blancs, l'utilisateur doit disposer de temps et d'espace pour faire émerger ses émotions.

### Les questions complémentaires

Nous vous conseillons de garder les questions simples pour la fin. Cela permet de maintenir toute l'attention de la personne en début d'entretien afin d'aborder les questions complexes et émotionnelles. Après 40 minutes, les personnes ont tendance à fatiguer, on peut alors traiter des sujets plus légers qui ne sont pas vitaux pour notre étude.

### Remerciement et conclusion

De la même manière qu'il est important d'ouvrir clairement un espace en début d'entretien, il est important de le refermer en fin d'entretien. Remercier la personne pour le temps accordé et pour la sincérité de ses propos. Résumer en quelques mots les apprentissages issus de l'échange.



Il a pu livrer ses émotions sur le sujet en les illustrant par des histoires concrètes. Il s'est senti compris et écouté avec empathie.

L'interlocuteur sait ce qui est attendu de lui et se trouve dans un cadre et une relation de confiance.

Il vous a donné toutes les informations dont vous avez besoin et est satisfait de vous avoir aidé.