SWISS SNOWSPORTS

Communication

Lieu: Lausanne – Mai 2017
Intervenant: Julie Zufferey

01.03.2006 © Swiss Snowsports Association

Planning du jour

1) Apprendre à faire connaissance

2) Les objectifs du cours

3) Analyse du texte de Bernard Weber

4) Quel genre de communicateur/trice suis-je?

5) l'analyse transactionnelle

6) La prise de parole

Ce que mes objets disent de moi…

But de l’exercice:

Définissez mon portrait sous forme de mind-map, à partir des objets que vous avez tiré au sort.

Répartissez les en catégories : Vie professionnelle, loisirs, famille, voyages,…

Faire connaissance, se présenter

Votre mission: Découvrir le maximum d'informations au sujet de l'un de vos collègues de cours.

Présentez ensuite votre collègue au reste de la classe, de la façon la plus originale possible (à travers vos points communs, des métaphores, etc.)

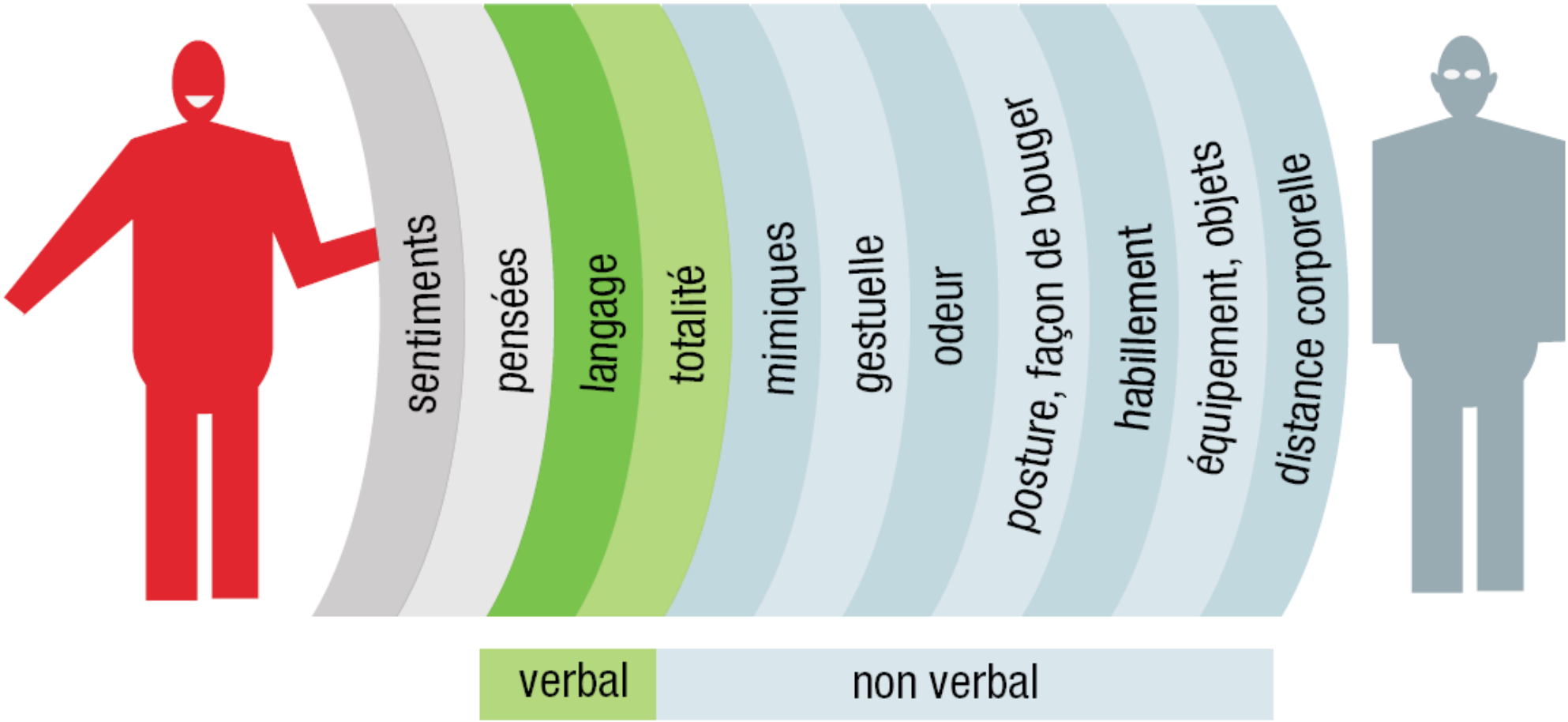
Les objectifs du cours

1) Savoir : théorie

2) Savoir-faire
   écoute active
   prise de parole

3) Savoir-être : se connaître

Communication



ill. 34: les onze composants du codage des messages (selon Aegerter)

On ne peut pas ne pas communiquer

Bernard Werber

«Entre ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que dis, ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez, ce que vous avez envie de comprendre, ce que vous croyez comprendre, ce que vous comprenez… il y a 10 possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même…»

Bernard Werber, Encyclopédie du Savoir Relatif et Absolu

Les 5 quotients du management moderne

Premier sujet : le QI

QI = quotient d'intelligence

Tient compte du bagage scolaire, des aspects cognitifs (information, compréhension, capacité d'abstraction, etc.

Tient compte des compétences techniques

La formation le favorise

Deuxième sujet : le QE

Le quotient émotionnel est le coefficient d'empathie, d'intelligence émotionnelle

Favorise la gestion des RH avec les collaborateurs, supérieurs, collègues, clients, etc.

Informations et exemples complémentaires

Rapports avec l'assistance

Quelques émotions

•La joie, •L'envie, •La colère	•La bonne humeur •Le bonheur •L'enthousiasme
•La tristesse •La honte •La jalousie	•La peur •La panique

Troisième sujet : le QL

Le quotient de leadership

Au delà des 4 tâches classiques (planifier, organiser, gérer les relations humaines, contrôler)

Aspects stratégiques, visionnaires et de motivation. Le leader agit sur les autres par son influence pers. Il augmente les performances des collaborateurs par son enthousiasme. Il est le cœur de l'action

4ème : le QC (créativité)

QC = capacité d'innover (survie) et de se renouveler
Concerner toutes les fonctions de l'entreprise (vente, achat, production, etc.)

Réinventer chaque poste de travail dans la recherche d'une plus grande efficacité et satisfaction
Interdépendance des 4 quotients

5ème sujet : le quotient relationnel

On y mesure la capacité plus ou moins développée d'une personne à communiquer et à créer des liens
Interdépendance des quotients

Cf. www.psychologies.com pour d'autres tests

LES INTELLIGENCES MULTIPLES

d'après la théorie de Howard Gardner

Intelligence verbo-linguistique

ABC

Capacité à penser, saisir et exprimer des idées.

Exemples : écrivains, poètes, traducteurs, interprètes, journalistes, avocats, ...

LES MOTS

Intelligence musico-rythmique

Capacité à reconnaître, interpréter, et créer des musiques, rythmes...

Exemples : compositeurs, chanteurs, musiciens, professeurs de musique, accordeurs, ...

LA MUSIQUE

Intelligence logico-mathématique

123

Capacité à raisonner, calculer, compter, résoudre des problèmes.

Exemples : scientifiques, ingénieurs, savants, mathématiciens, comptables ...

LA LOGIQUE

Intelligence interpersonnelle

Capacité à agir et réagir avec les autres, aider, collaborer, partager.

Exemples : commerçants, politiciens, enseignants, managers, chef d'équipe, ...

LES AUTRES

Intelligence visuelle / spatiale

N O E S

Capacité à percevoir et se représenter le monde.

Exemples : peintres, photographes, architectes, pilotes, dentistes, ...

LES IMAGES

Intelligence intrapersonnelle

Capacité à se connaître, à s'introspecter, à être intuitif.

Exemples : chercheurs, entrepreneurs, romanciers ...

SOI

Intelligence corporelle-kinesthésique

Capacité à utiliser son corps, à s'exprimer physiquement.

Exemples : danseurs, athlètes, artisans, chirurgiens, pompiers ...

LE CORPS

Intelligence naturaliste-écologiste

Capacité à observer, reconnaître, et classifier la nature.

Exemples : explorateurs, botanistes, archéologues, zoologistes, fermiers, ...

LA NATURE

Illustrations : Céline Cidère / www.pourpenser.fr

Principes de base de la communication

La communication humaine échoue dans **98%** des cas

L'émetteur est toujours responsable de la réussite ou de l'échec de la communication

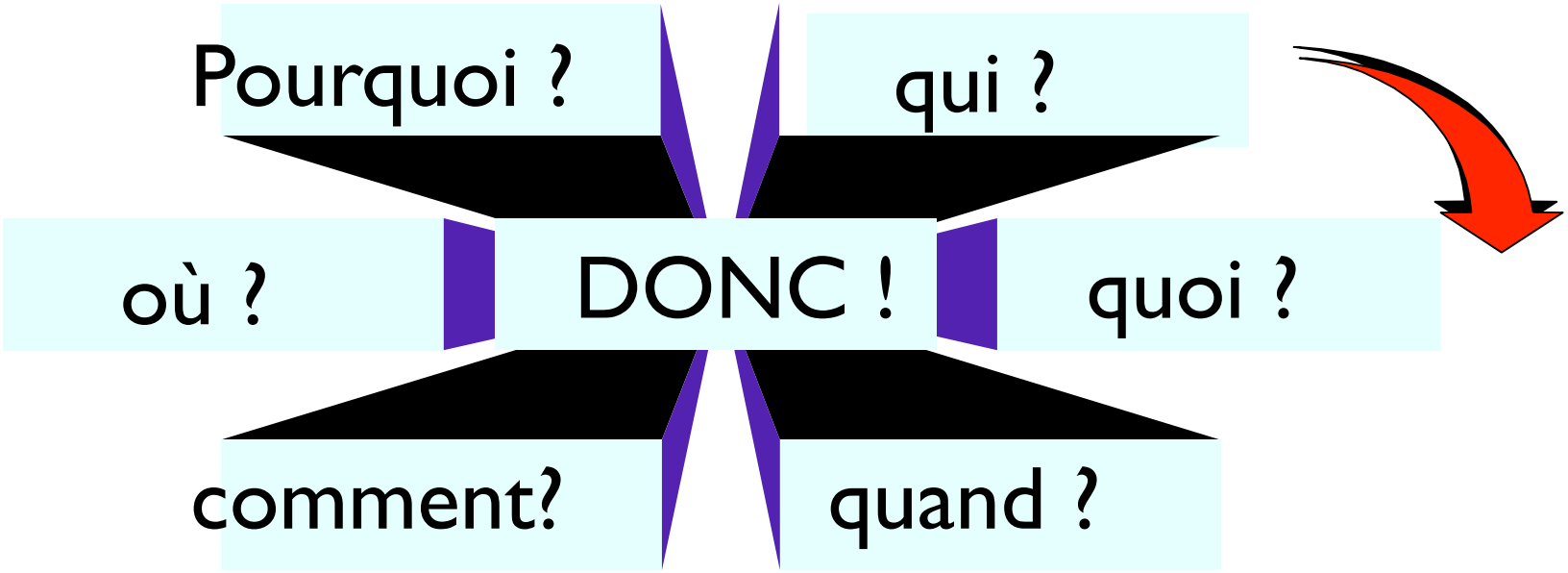
L'émetteur doit s'adapter au fonctionnement mental du récepteur

Les trois niveaux de communication

La communication se situe à trois niveau:

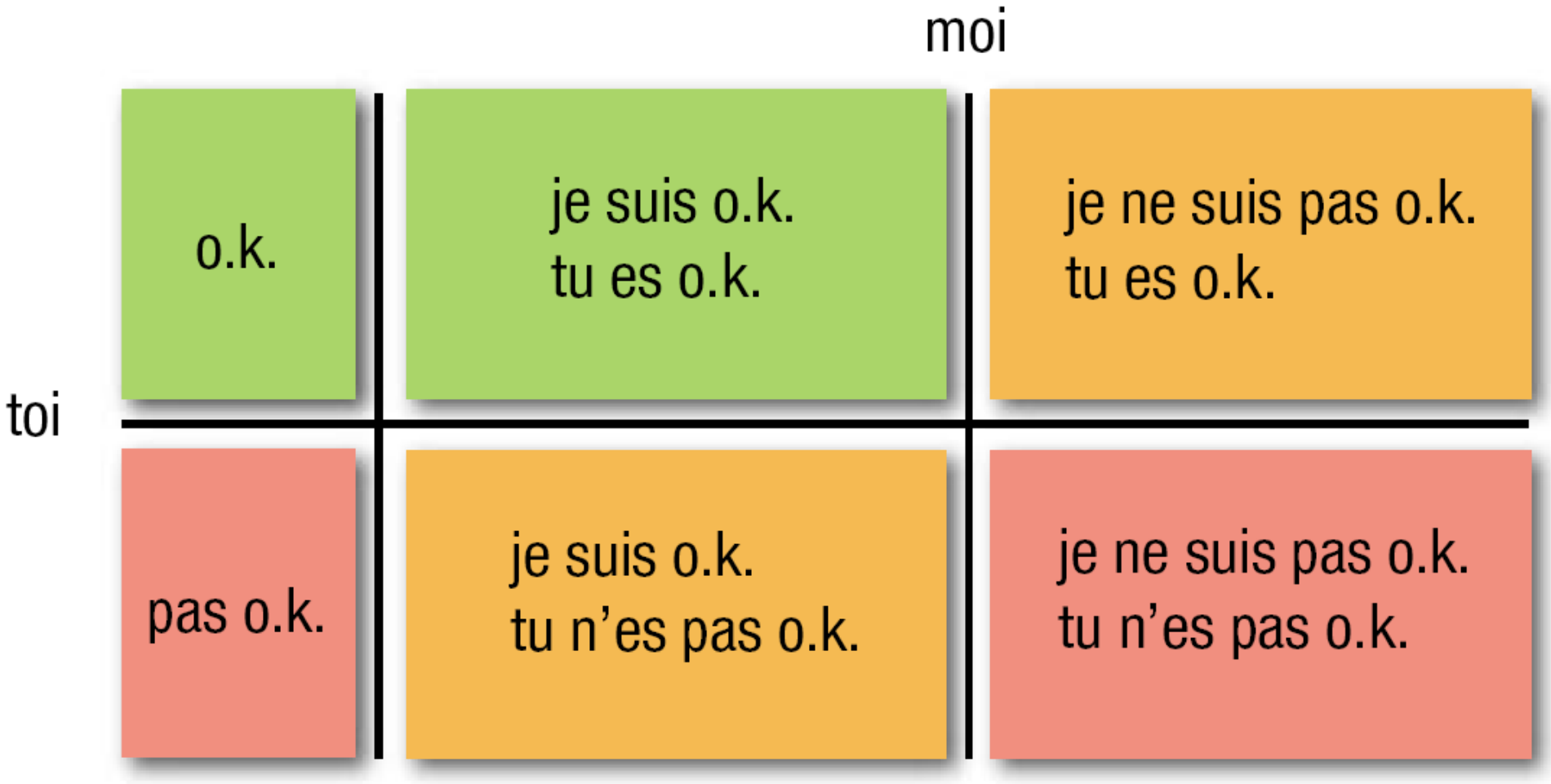
- Verbal (10%) : le langage verbal est pensé, codifié, structuré, articulé en syllabes et en mots qui donnent un sens à ce qui dit.
- Para-verbal (40%) : il est associé aux paramètres de la voix: volume, expressivité, nuances, respiration, résonance, clarté,…
- Non-verbal (50%) : gestuelle, changements de couleur de la peau, transpiration, odeur, mimiques, expressions du visage

Nos 6 amis



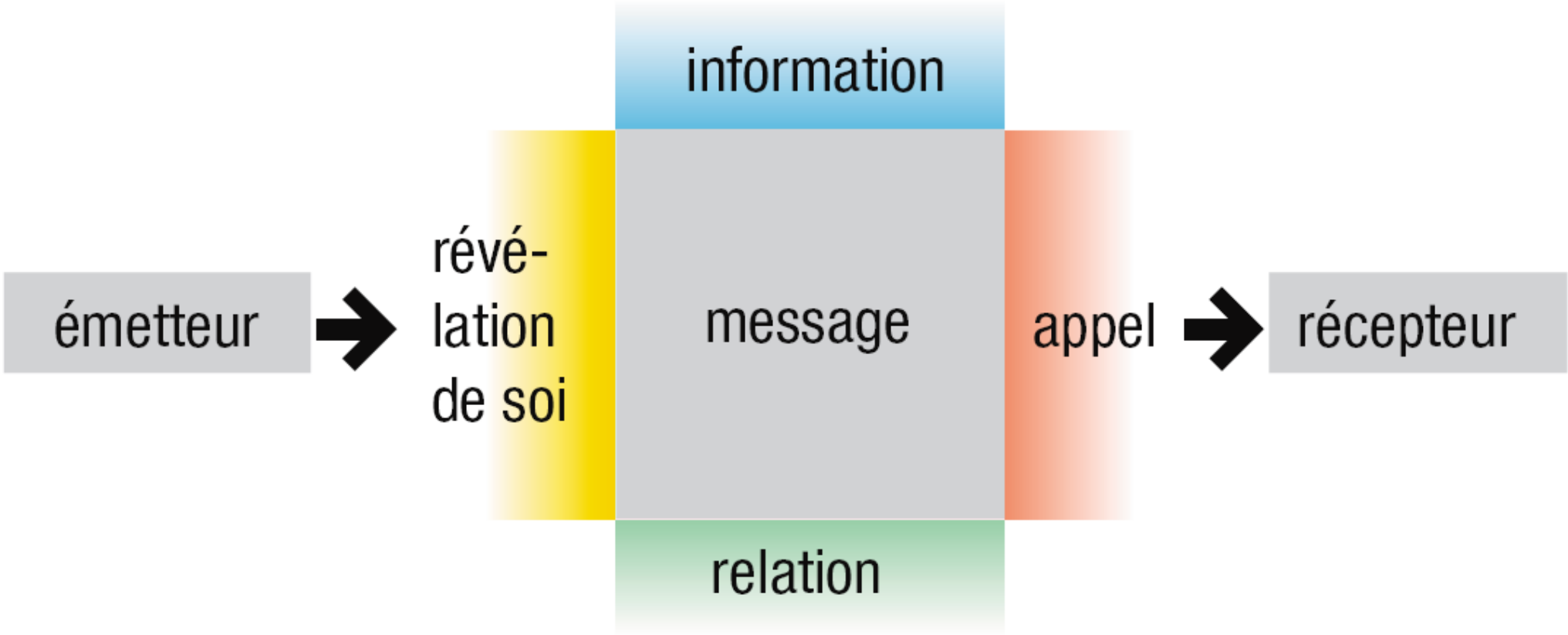
Techniques de communication

La bonne approche en matière de communication



ill. 35: quatre états d'esprit (Harris, 1973)

Niveaux de communication



ill. 36: modèle des quatre faces (Schulz von Thun, 1989)

Modèle des quatre oreilles

quel type
de personne est-ce?
qui est-il?

comment comprendre
l'information?

comment me parle-t-il?
qui penset-il avoir en
face de lui?

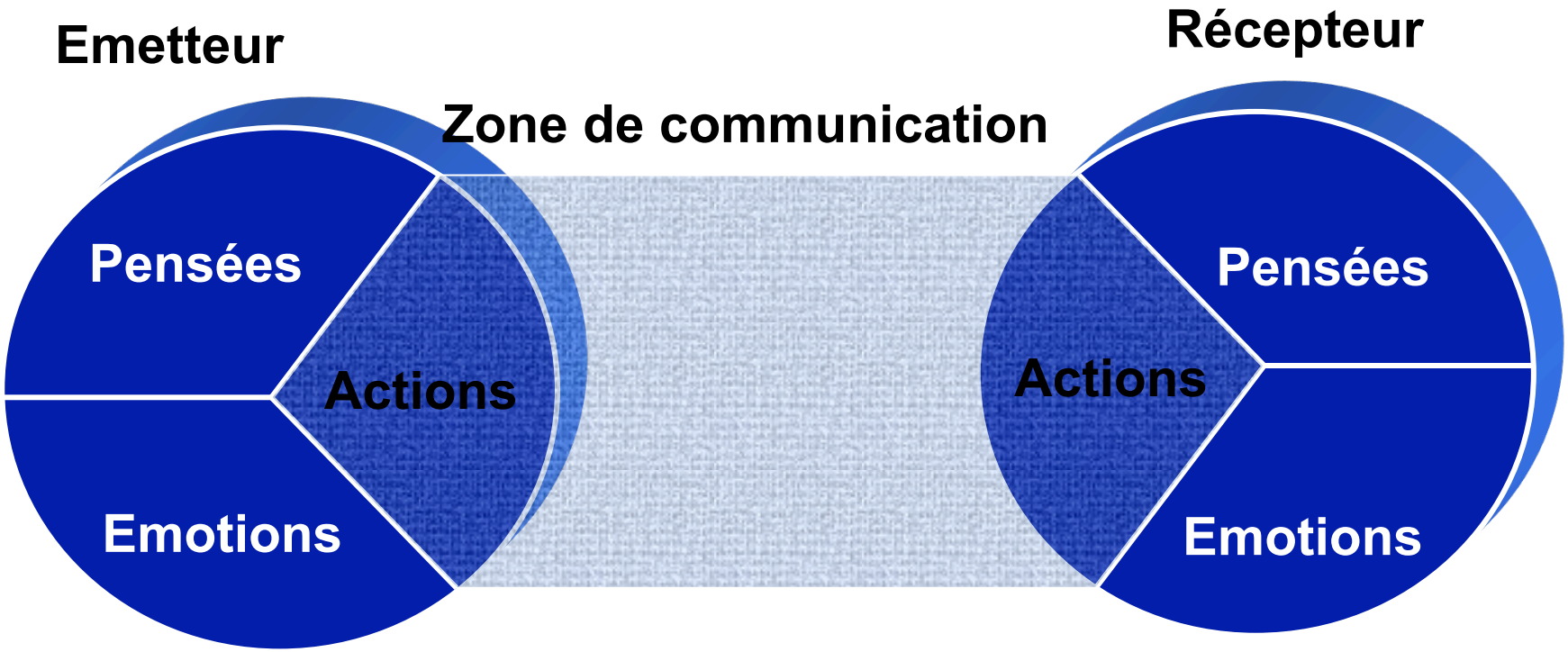
que faire, penser, sentir,
sur la base de son
message?

ill. 37: modèle des quatre oreilles (Schulz von Thun, 1989)

La communication dans les sports de neige: un dialogue

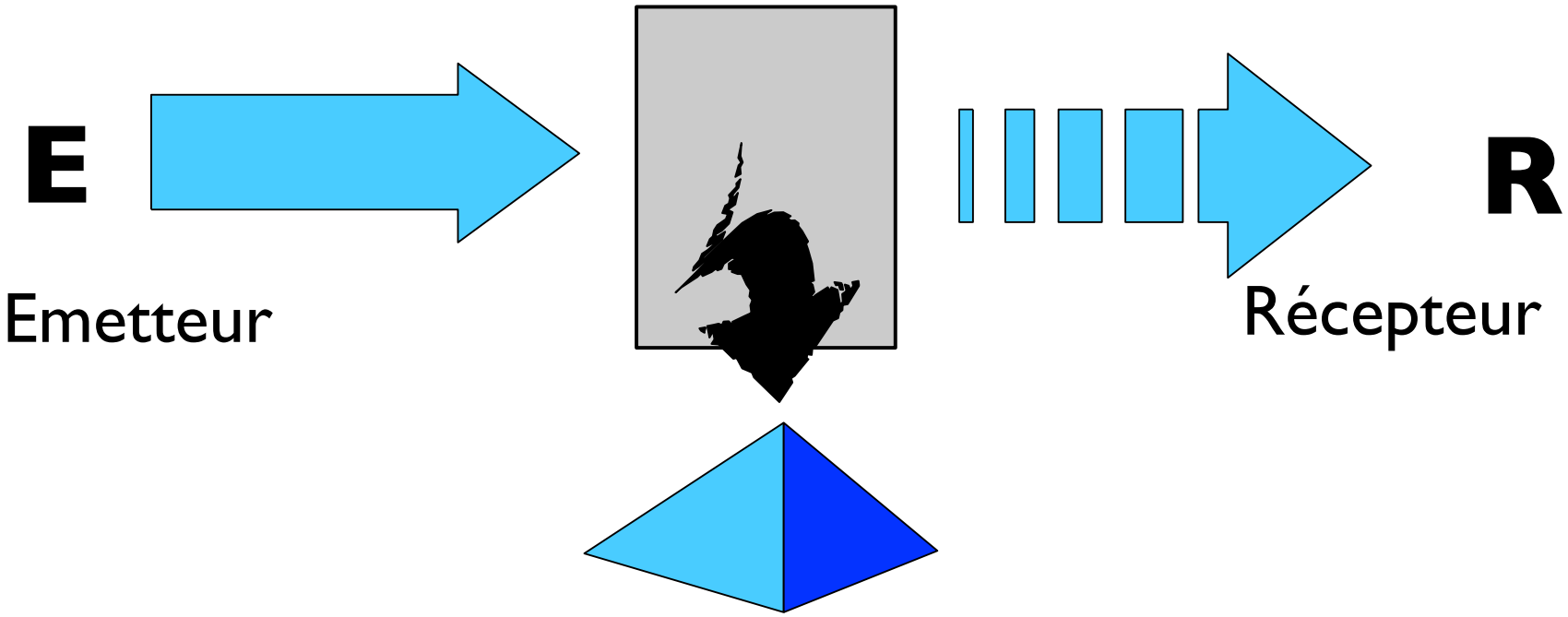
- Langage corporel, visuel, mimique, gestes, attitudes
- Langage et style
- Technique d'élocution
- Démonstrations des mouvements tirés du concept de motricité sportive
- Outils utilisés pour accompagner la communication de l'enseignant
- Première impression et impression finale

La communication



La communication peut être définie comme un processus interactif pour créer une compréhension entre un émetteur et un récepteur. C'est également une relation entre deux ou plusieurs personnes dans le but d'atteindre un objectif, qui n'est souvent pas exprimé. Cette communication peut être verbale (orale ou écrite) ou non verbale.

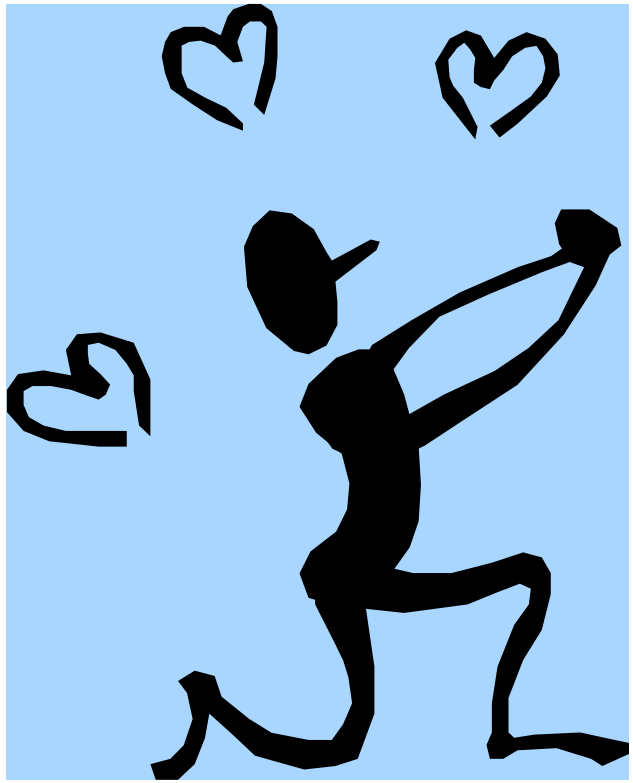
L'effet de filtre dans la communication



Oubli – généralisation – sélection - distorsion

La boucle de rétroaction (feed-back)

Intention



Action
comportement

Réaction

La réaction mesure l'effet de l'action

L'inefficacité est donc chez soi-même et non chez l'autre

Moyens de communication

Le choix des moyens dépend

•Du type de message à transmettre

•De son ou de ses destinataires

•On distingue la communication écrite ou orale.
Chaque système a ses avantages et inconvénients

AT: Les Etats du MOI

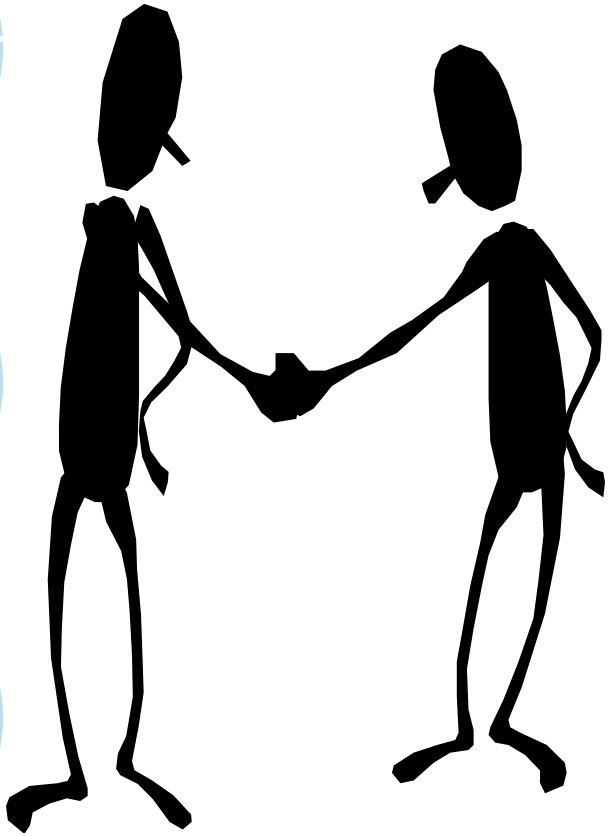
Parent (P) : qui conserve l'ensemble des pensées **+** sentiments **+** comportements de modèles parentaux et intégrés tels quels,

Adulte (A) : qui conserve l'ensemble des pensées **+** sentiments **+** comportements liés au « *touché* » de la réalité, à l'ici et maintenant,

Enfant (E) : qui conserve l'ensemble des pensées **+** sentiments **+** comportements tels que la personne les a vécus dans son enfance.

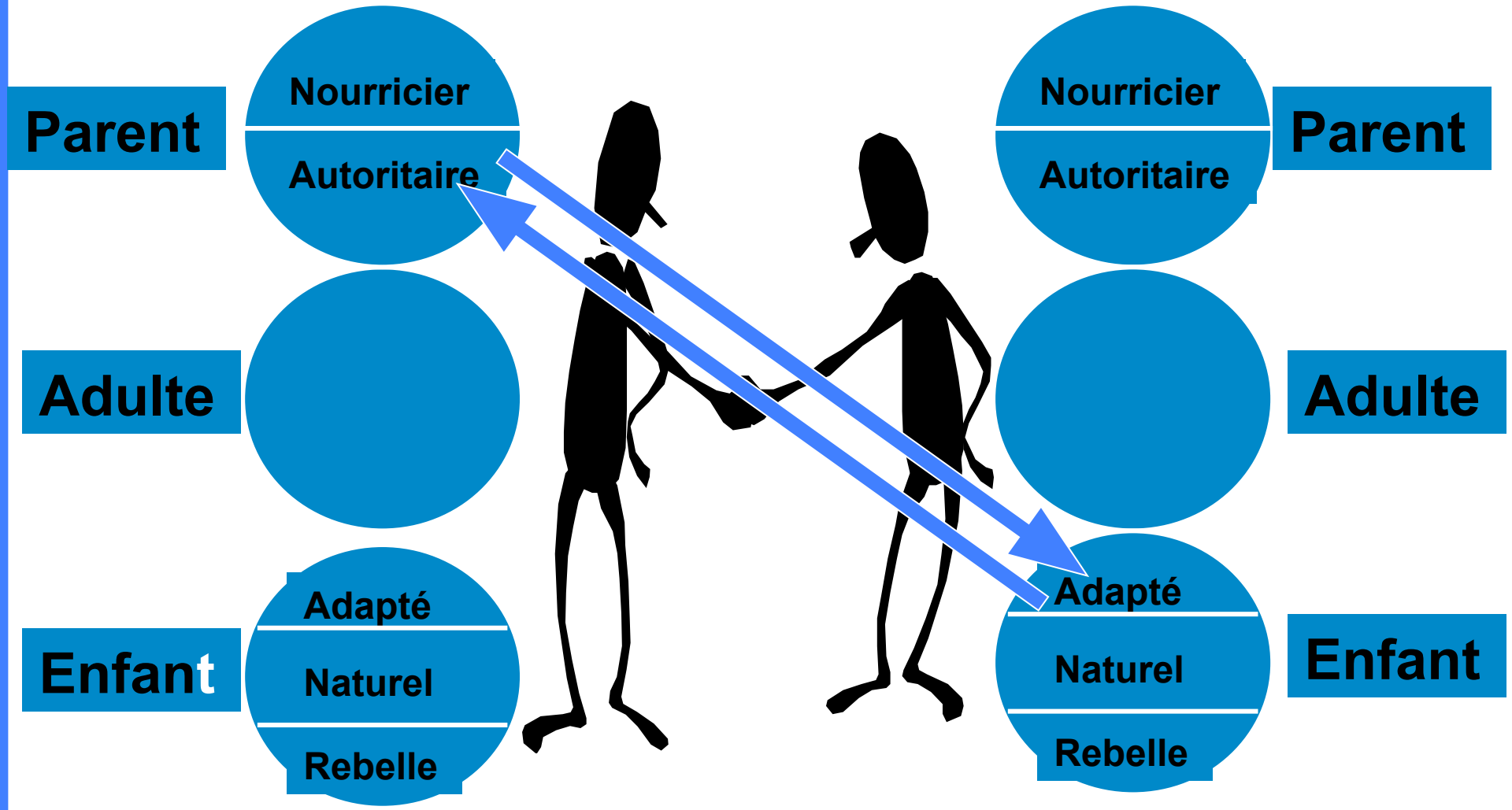
http://analysetransactionnelle.fr/les-concepts-de-base/etats-du-moi/

Eléments d'analyse transactionnelle (AT)



Parent	Nourricier Autoritaire	Nourricier Autoritaire
Adulte		
Enfant	Adapté Naturel Rebelle	Adapté Naturel Rebelle

Les transactions parallèles



SNOWSPORTS

Echecs de « Commuication »

Emetteur

Imprécisions, oublis
Emplois de termes inconnus
Mauvaise interprétation
Trop d'informations
Ton inadéquat
Caractère personnel (ne pas prendre les malheurs des autres)

Récepteur

Inattention
Incompréhension
Peur
Inhibition
Fierté
Mauvaise foi
Caractère pers.

Obstacles à la communication

1. Donner des ordres (surtout dans le cadre de la formation d'adulte)
2. Avertir, menacer
3. Moraliser, prêcher
4. Persuader par la logique (ex: en cas de phobie)
5. Humilier, ridiculiser
6. Juger, critiquer, blâmer (mais donner des feedbacks constructifs), accuser
7. Minimiser et banaliser
8. Généraliser (« c'est toujours pareil avec toi »)
9. La langue de bois (les phrases types)
10. Dramatiser et exagérer

Critères d'appréciation

Voix (souffle, articulation, force, intonation, tonalité, rythme, respiration, langue)

Ambiance (comportement, sensibilité, atmosphère, moyens de calmer le jeu, esprit de décision et conduite de l'entretien)

Techniques et processus : façons de poser les questions, moyens d'informations et de résolution des problèmes, respect des processus

Conduite de l'entretien : annonce, technique de questionnement, vocabulaire approprié, écoute active, conclusion de l'entretien)

Pratiquer l’écoute active

J’observe mon interlocuteur
Le mouvement des yeux
J’apprend à écouter vraiment
J’accepte l’autre
Je suis centré sur ce que l’autre dit
Je pose les bonnes questions
Je développe ma flexibilité
Je lui montre du respect
Je crée une bonne relation
Je n’interprète pas au delà de ses paroles, je demande des clarifications en cas de besoin.

http://www.jecommunique.com/sommaire.htm

9 Règles d'écoute active

- Je cherche mon intérêt dans ce qu'il dit
- Je me concentre sur le contenu seul
- Je ne me laisse pas distraire pendant qu'il parle
- Je ne me laisse pas gagner par mes émotions (par ex. je ne m'énerve pas, quoi qu'il dise; j'essaie d'abord de comprendre)
- Je me concentre sur le point central de son discours (je distingue l'essentiel de l'accessoire)
- J'écoute tout ce qu'il veut me dire avant de juger le contenu (je ne l'interromps pas)
- Je prends quelques mots-clés en note, si nécessaire (pour y revenir après)
- Je montre à l'autre que je l'écoute toujours (attitude "positive", "active")
- Je considère les éléments complexes de son discours comme des défis motivants pour le développement de mon intelligence

Pour créer le dialogue : les questions ouvertes

- Différence entre les questions ouvertes et fermées?

- Exercice à faire par 2:
  - Pendant environ 5 minutes, A expose à B une situation de sa vie professionnelle, que soit une difficulté rencontrée, un problème ou une réussite.
  - B questionne A (questions ouvertes et fermées) afin d'obtenir le plus de détails possible et de bien comprendre la situation, et reformule régulière les propos de A.
  - A confirme ou infirme
  - A et B font le bilan de la conversation : Quel type de question a été le plus souvent utilisé?

Conseils pratiques pour une présentation réussie

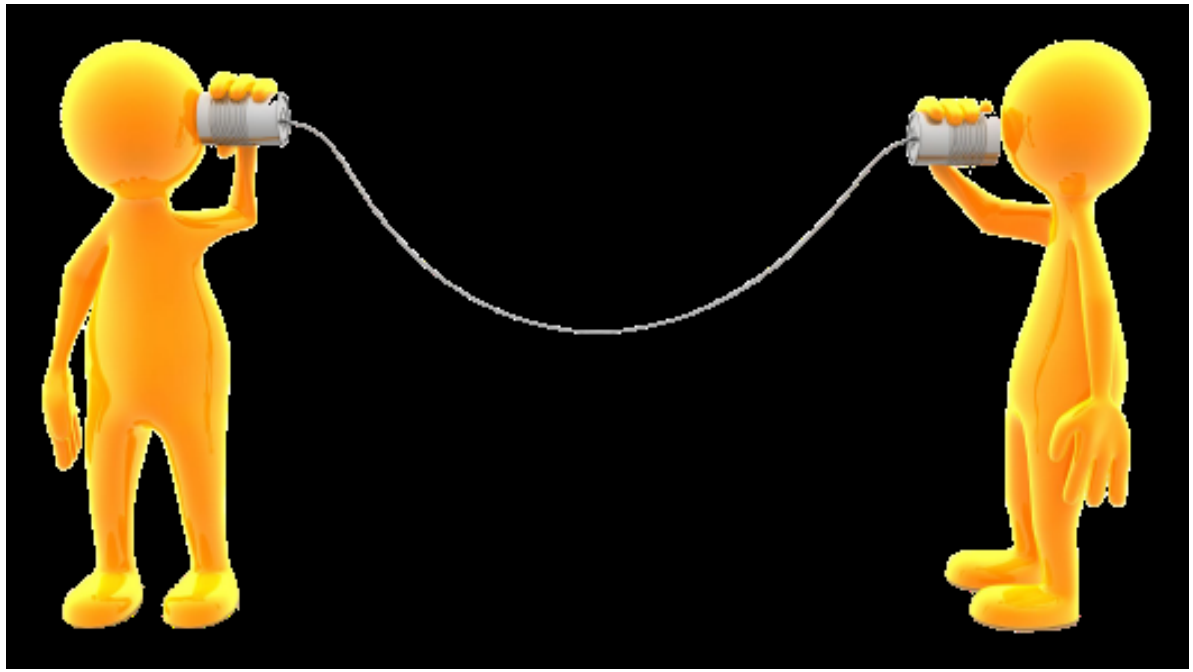
Vos propositions ?

https://www.youtube.com/watch?v=-Uz6TtDOaEg

Prise de parole: mise en situation

Vous avez 20 minutes pour préparer à 3 une présentation d'une minute chacun sur le thème tiré au sort.

Pendant le passage de vos collègues, prenez note du feedback que vous aimeriez donner.

Merci de votre participation

Bonne continuation !