

Communication

Crissier 3-4 septembre 2011

On ne peut pas
ne pas
communiquer !

Paul Watzlawick

Règles de communication

Selon
Schwäbisch/Siems

- Uniquement une seule personne parle
- Parle clairement
- ‚Je‘ au lieu de ‚on‘ ou ‚nous‘
- Son propre avis au lieu de questions
- Parle de manière directe
- Aborde la réalité
- Évite des questions qui tuent !

Uniquement une seule personne parle

- Jamais plus d'une personne ne parle en même temps.
- Si plusieurs personnes veulent parler en même temps, une solution pour la situation doit être trouvée.
- ‚Les discussions de bord‘ sont à laisser de côté, sinon le contenu est à présenter comme dérangement dans le groupe de discussion.

Parle clairement

- Simplicité : présentation et phrases simples, vocabulaire courant, concret et clair
- Structure/ordre : articulé de manière logique, fil rouge, dans l'ordre
- Cours/concis : cours, se concentrer sur l'essentiel, pas d'écart
- Additifs stimulants : variés, interpeller l'auditeur personnellement, compléter avec des exemples de sa propre existence.

‚Je‘ au lieu de ‚on‘ ou ‚nous‘

- Montre toi en tant que personne et parle avec ‚Je‘.
- Celui qui utilise ‚on‘ ou ‚nous‘, se cache légèrement derrière cette phrase et évite les responsabilités de ce qu'il dit !
- En outre tu parles avec des phrases avec ‚on‘ ou ‚nous‘ pour d'autres choses, dont tu ne sais absolument pas, s'ils le désirent.

Son propre avis au lieu de questions

- Si tu poses une question – sais-tu pourquoi tu la poses.
- Les questions sont aussi souvent une méthode de ne pas montrer son avis.
- En outre, les questions peuvent souvent avoir l'air d'inquisitoire et de mettre l'interlocuteur dans l'embarras.
- En donnant ton avis, cela peut faciliter ton interlocuteur à donner également son avis, evtl. te contredire ou se joindre à ton avis.

Parle de manière directe

- Si tu veux communiquer quelque chose à quelqu'un du groupe, parle-lui directement et montre-le par un contact visuel que tu l'interpelles.
- Ne parle pas d'un tiers ni à quelqu'un d'autre, ni au groupe, si tu penses à quelqu'un en particuliers.

Aborde la réalité

- **I** = Impression : annonce clairement pourquoi ton annonce est importante. Les auditeurs te suivront avec attention.
- **R** = Répétition : répète la donnée de base plusieurs fois en des formes légèrement différentes.
- **A** = Association : commence avec une phrase qui met l'auditeur en confiance et continue ta discussion avec cette base.

Utiliser IRA

L'utilité du questionnement

Job bleu

Obtenir de l'information

QUESTIONS OUVERTES

Comment ...

Qui ...

Quoi, que, quel ...

Combien ...

Où ...

Quand ...

Pourquoi * ... 

Valider de l'information

QUESTIONS FERMÉES

Commencer par un verbe !

Évite des questions qui tuent !

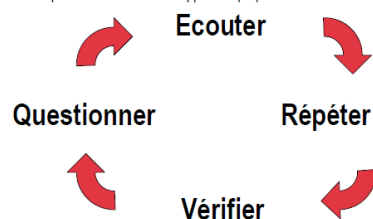
Avec ces phrases „à bon marché“ (la majorité des cas sans grande réflexion) le message vibre de manière destructif au niveau de la relation, de l'appel et de la révélation de soi (à peine le contenu), ce qui nuit à la communication et qui peut conduire à l'interruption de la communication.

- Combien de fois, je te l'ai déjà dit ...?
- Je sais exactement ce que tu penses
- Cela va peut-être dans ton club, mais chez nous ...
- Tout le monde peut y parvenir
- Nous ne sommes pas au jardin d'enfants
- Nous avons tout le temps fait comme ça
- Pourquoi ne fais-tu pas ce que je te dis ?

FORMATION ENTRAÎNEURS

Le questionnaire

- But: 2/3 du temps l'athlète parle
- Aller chercher: favoriser ses émotions en écoutant / tester si il est auto-critique
- Répéter: « si j'ai bien compris... »
- Vérifier: la compréhension « est-ce que nous nous sommes bien compris »
- Poser des questions: incite à développer ses propres solutions



© SWISS ICE HOCKEY - Markus Graf / Manuelle Celis, Abteilung Ausbildung

2. Juni 2008 - 73 -

L'écoute, premier outil du coach

Job bleu

... ce que j'entends, ce que je pense, ce que je me dis, ce que je formule, ce qui est compris, ce qui est reformulé, ce qui est transmis ... Aïe !

L'écoute active, c'est faire abstraction de son imagination et de ses préjugés, c'est recevoir l'intégralité des multiples informations que vous donne votre coaché, être capable de **l'entendre vraiment**.



Ecouter ...



Reformuler fidèlement ...



Vérifier!

Entre ma pensée et ...

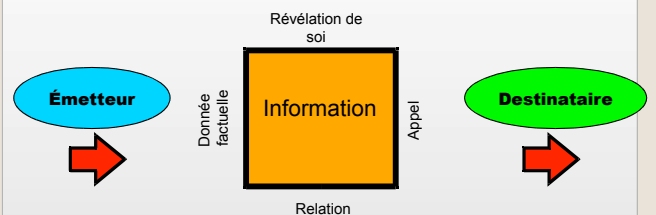
- ce que je veux dire
- ce que je crois dire
- ce que je dis
- ce que tu veux entendre
- ce que tu entends
- ce que tu crois comprendre
- ce que tu veux comprendre

... ta compréhension il y a au moins 12 possibilités de ne pas se comprendre.

L'important n'est pas, ce que l'émetteur pense, mais ce que le destinataire comprend !

Communication

Model selon Schulz de Thun, 1997



Communication

EMETTEUR



Je suis pressé



Le feu est vert

Hey, c'est vert là-devant

Met des gas !



Tu as besoin de mon aide

Communication

EMETTEUR



Je ne sens rien

Je ne sais pas ce que c'est



Il y a quelque chose de vert

Il y a quelque chose de vert

Qu'est-ce qui est vert dans la sauce ?

La prochaine fois ne met pas le vert

Dis-moi ce que c'est !

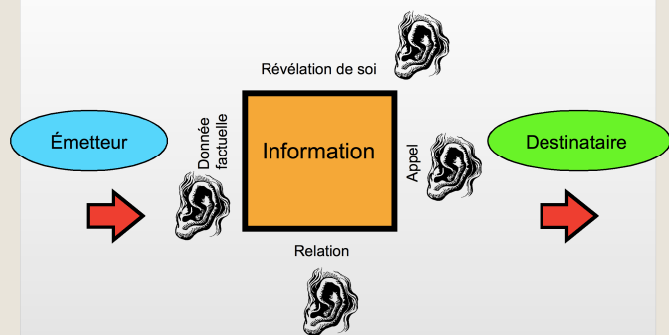


Tu vas le savoir

Tu es une cuisinière débutante !

Communication

RECEPTEUR



Écouter attentivement

N'écoute pas seulement, écoute attentivement :

- Règle-toi sur ton interlocuteur, plonge-toi dans sa situation
- Accepte l'interlocuteur, montre-lui ton attention et ton estime
- Ne l'interromps pas, laisse-le finir
- Ne te laisse pas partir dans des réflexion lorsque tu écoutes attentivement

Écouter attentivement

Écoute attentivement de manière active :

- **Prendre au sérieux** -
Prend au sérieux ton interlocuteur et sa requête
- **Paraphraser** -
Répéter les données factuelles avec ses propres mots
- **Verbaliser** -
Exprimer les émotions avec ses propres mots
- **Se renseigner** -
Se procurer la certitude
- **Résumer** -
Retenir l'important

Réaction de la part du récepteur

PERSEVOIR QUELQUE CHOSE



INTERPRETER QUELQUE CHOSE



RESSENTIR QUELQUE CHOSE

Dit ne signifie pas entendu.
Entendu ne signifie pas compris.
Compris ne signifie pas être d'accord.
Être d'accord ne signifie pas appliqué.
Appliqué ne signifie de loin pas retenu.

Communication non verbale



Communication non verbale

Mimique

Plisser le front, faire des grimaces, fermer les yeux, mouvement de la bouche en arrière

Gestique

Mouvement du doigt au front, se frapper le front avec la paume de la main, les mains devant la figure, les doigts en l'air, rejeter les mains, montrer les poings, hocher ou secouer la tête

Tenue du corps

S'appuyer en arrière ou en avant, se détourner, tenir la tête penchée, se taper les jambes l'une contre l'autre

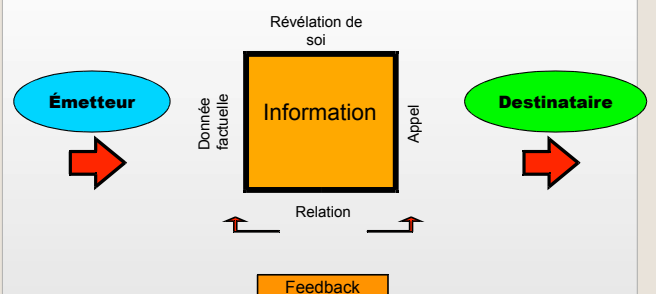
Où les informations
manquent,
la rumeur augmente !

Évaluation personnelle

Comment est mon propre
comportement de
communication ?

Où puis-je encore améliorer
mon propre comportement de
communication ?

Feedback



Évaluation personnelle

Quelles sont mes questions qui tuent ?

Comment est mon propre comportement
de communication ?

Où puis-je encore améliorer mon propre
comportement de communication ?

Exiger et encourager la
culture de la
communication !



**Comment arrivons à faire
faire nos joueurs ce que nous
voulons/attendions d'eux ?**

2009



WORLD
CHAMPIONSHIP
SWITZERLAND
Berne • Zurich • Kloten

