

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- ANIMATIONS DE GROUPE
- TECHNIQUES D'EXPOSE
- SIMULATION D'ENTRETIENS
- et bien d'autres...

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

«Dans une entreprise, il n'y a pas de problèmes techniques mais que des problèmes humains»

(M Guyomar ancien directeur de T.R.T)

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

«Lorsque le projet d'entreprise ne cadre plus avec le projet personnel d'un employé, il y a danger pour le salarié»

(M.Couffinhal Ancien Vice président de la
CCIB)

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

«Ce n'est pas celui qui possède la plus grosse bombe qui domine le monde mais celui qui raconte la meilleure histoire»

(M.Le Monde 1999)

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

D'où l'importance de la communication
écrite, orale, interne ou externe...

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Pour communiquer, deux conditions :

«Bien se connaître soi même»

et

«Connaître son auditoire»

MODELES COMPORTEMENTAUX

- Se connaître soi-même : modèle «des 6 Villageois»

→ l'aquaboniste

→ le forçat

→ le timoré

→ le flasheur

→ l'original

→ Le butineur



Aquaboniste



Forçat



Timoré



Flasheur



Original



Butineur



Chef d'orchestre

MODELE D'HERMANN

- Se connaître soi-même (autre approche) :

Cerveau gauche

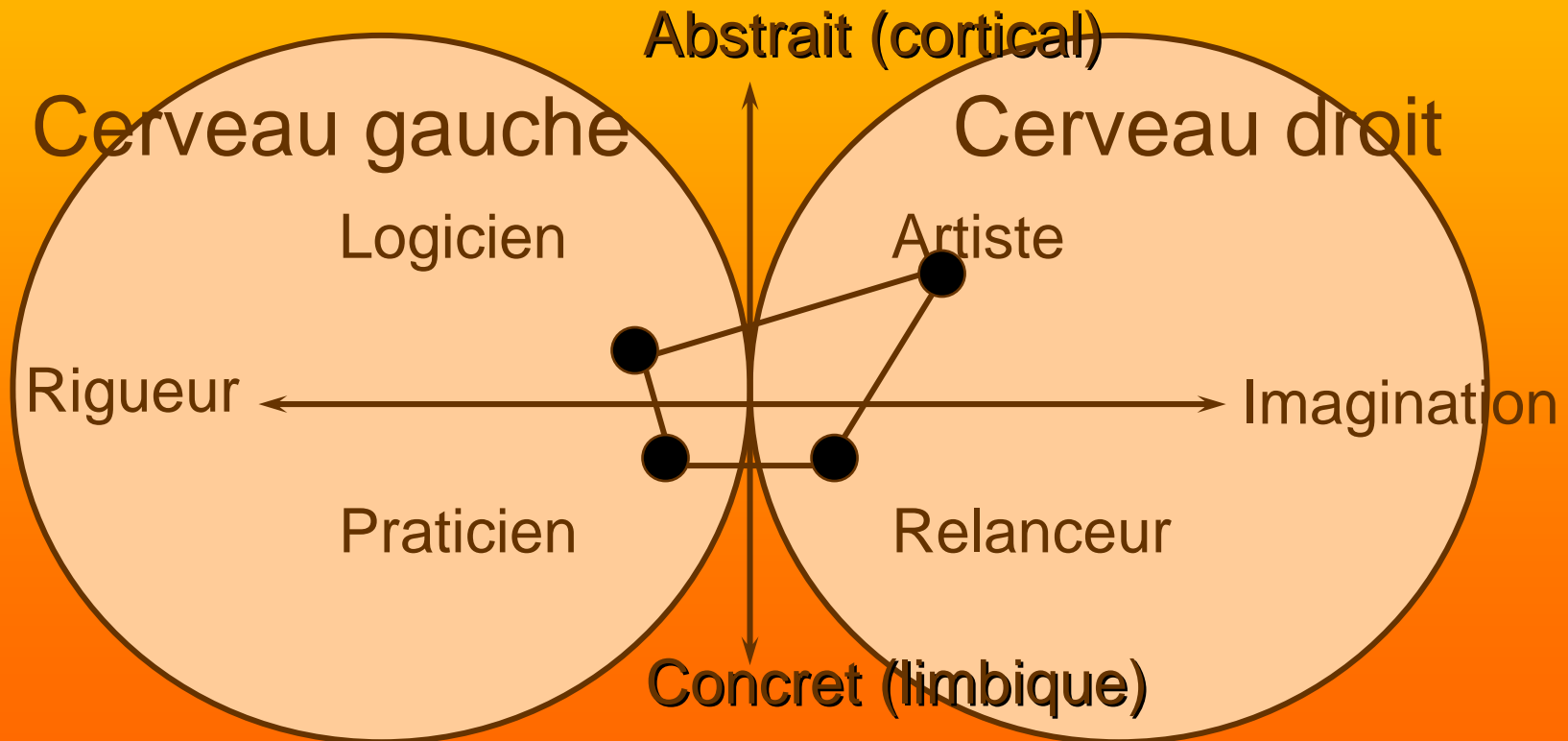
analyse
raisonnement
logique
mathématique
chiffres
progressivité
linéarité

Cerveau droit

synthèse
intuition
esthétique
sensation
images
globalité
instantanéité

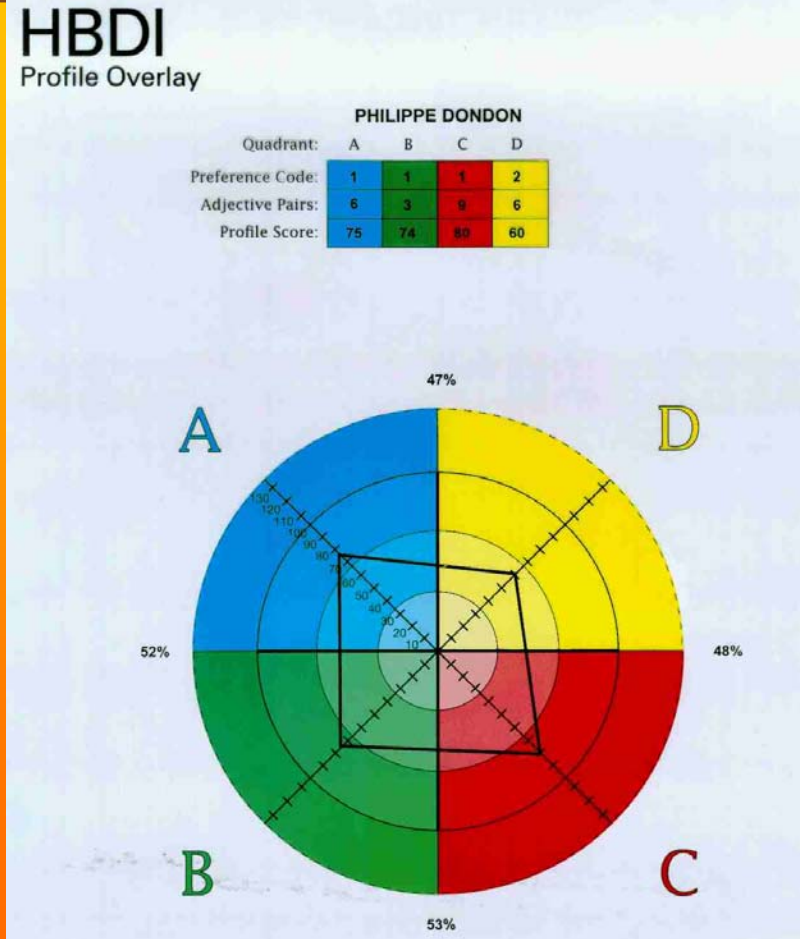
PSYCHOLOGIE ELEMENTAIRE

■ Diagramme d'Hermann



PSYCHOLOGIE ELEMENTAIRE

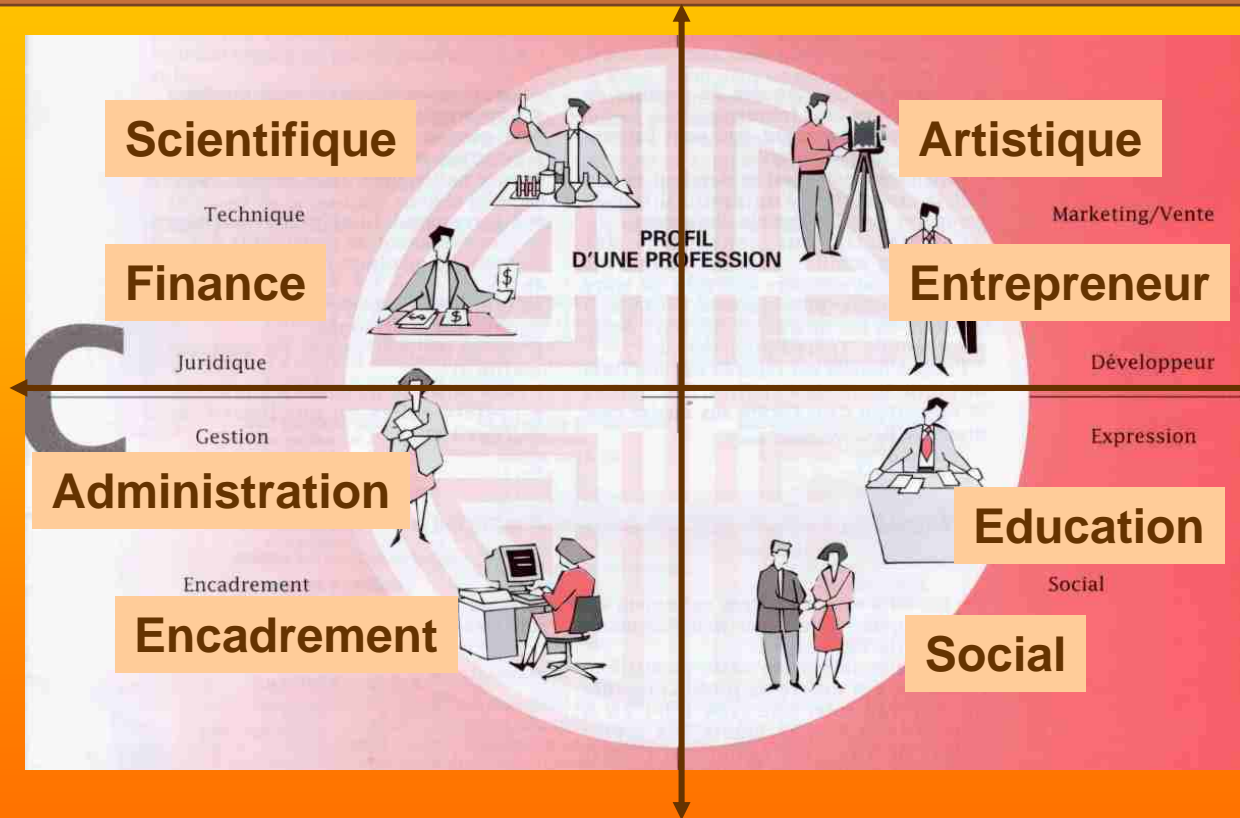
- Diagramme d'Hermann :
- préférences cérébrales



Source Institut Hermann France 92500 Rueil Malmaison

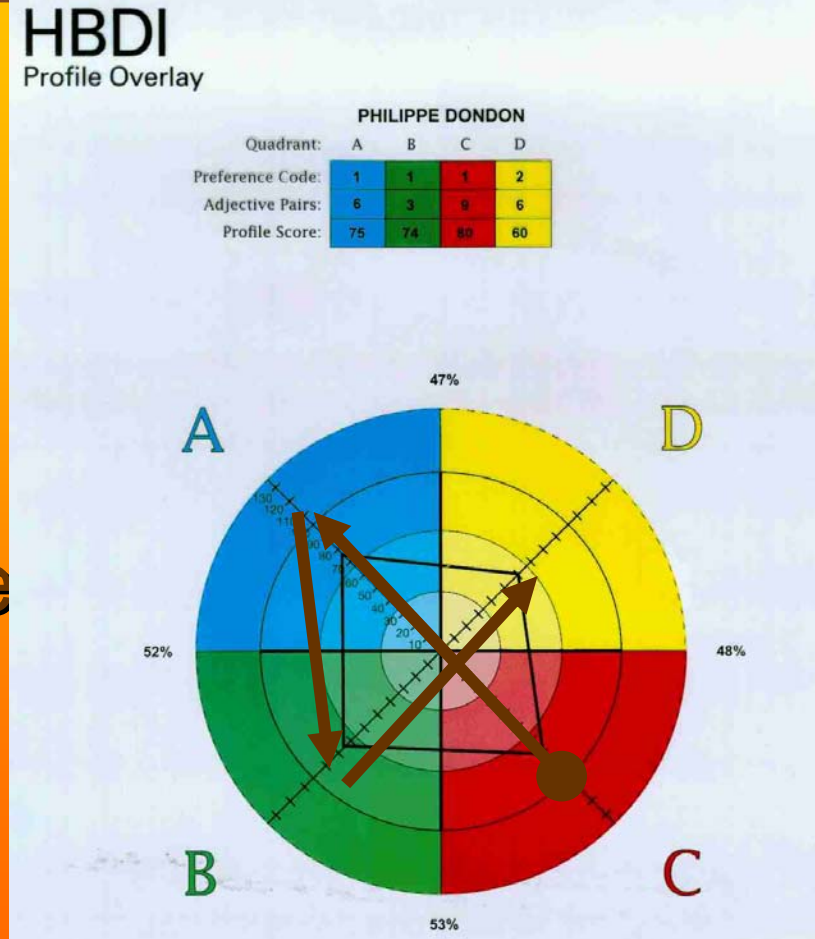
EXPLOITATION DU DIAGRAMME

- Diagramme d'Hermann (préférences secteur d'activité)



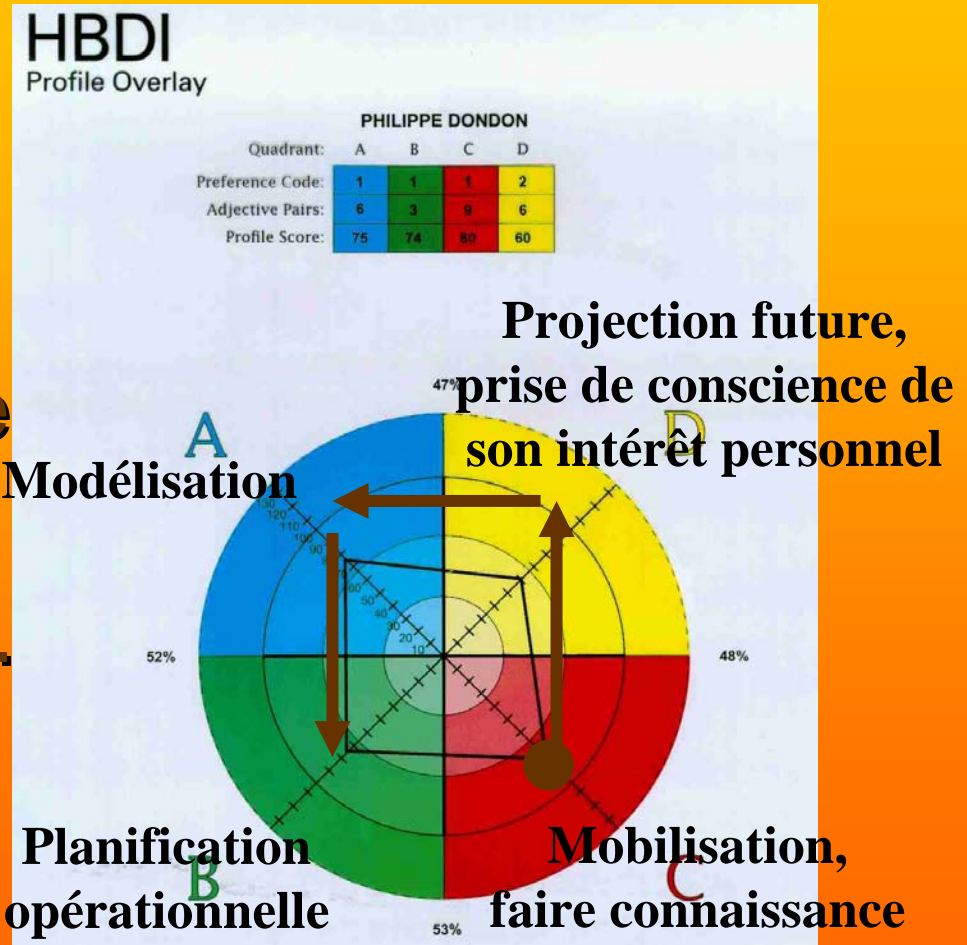
EXPLOITATION DU DIAGRAMME

- Préférences
- mono ou multi dominante ?
- mode d'approche d'un problème

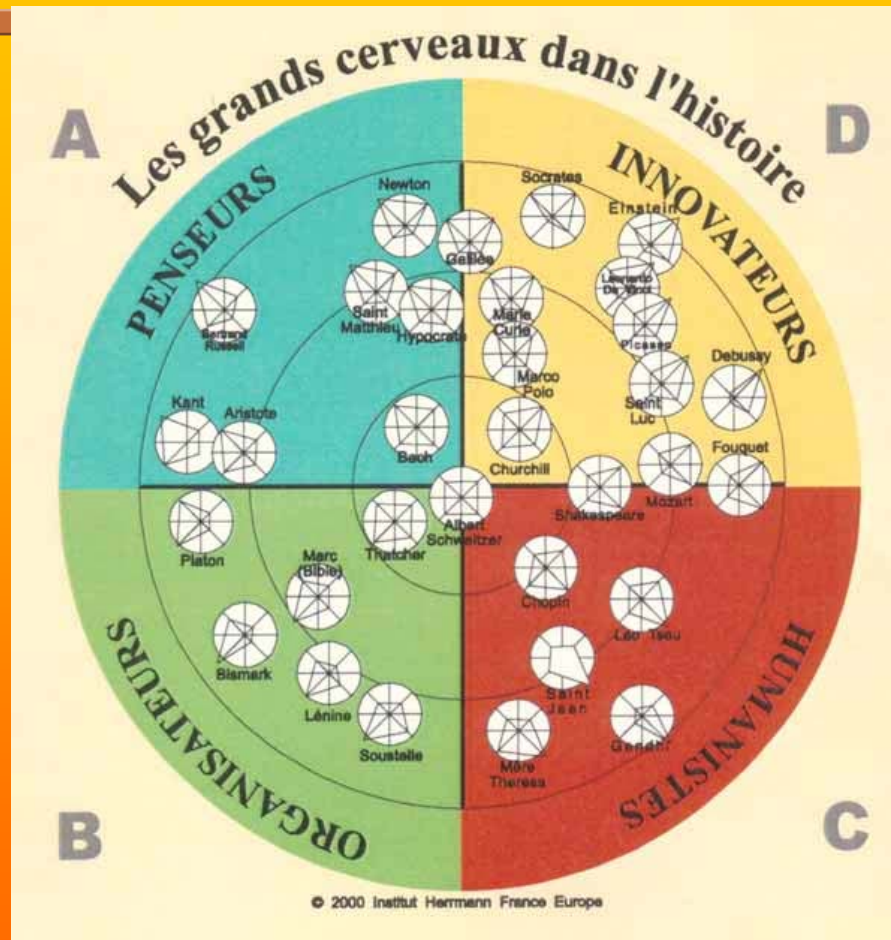


EXPLOITATION DU DIAGRAMME

- Les clefs du succès dans l'organisation d'un séminaire
- ou d'un enseignement..



EXPLOITATION DU DIAGRAMME



Source Institut Hermann France 92500 Rueil Malmaison

EXPLOITATION DU DIAGRAMME

- **ATTENTION :**
les quatre quadrants n 'ont pas le même mode de communication...
d 'où les risques de conflits
inter individu

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Connaître son auditoire :

→ «celui qui sait tout»

→ «l'humoriste»

→ «le timide»

→ «le désintéressé»

→ «le rusé»

→ «le syndicaliste invétéré»

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Aborder son auditoire :

→ Se placer dans la logique Client Fournisseur
(démarche «qualité totale»)

- déterminer le besoin du client
- adapter son discours au besoin
- s'assurer de la satisfaction du client

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

Animation de groupe, réunion

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Animation de groupe, réunion :
- établir un ordre du jour,
- définir les horaires,
- décider des actions à mener avec un calendrier
- diffuser un C.R de réunion

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Techniques d'animations de groupe :

- «Brainstorming et créativité»

→ technique de réflexion collective et/ou individuelle et spontanée

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- un postulat : «tout le monde est créatif»

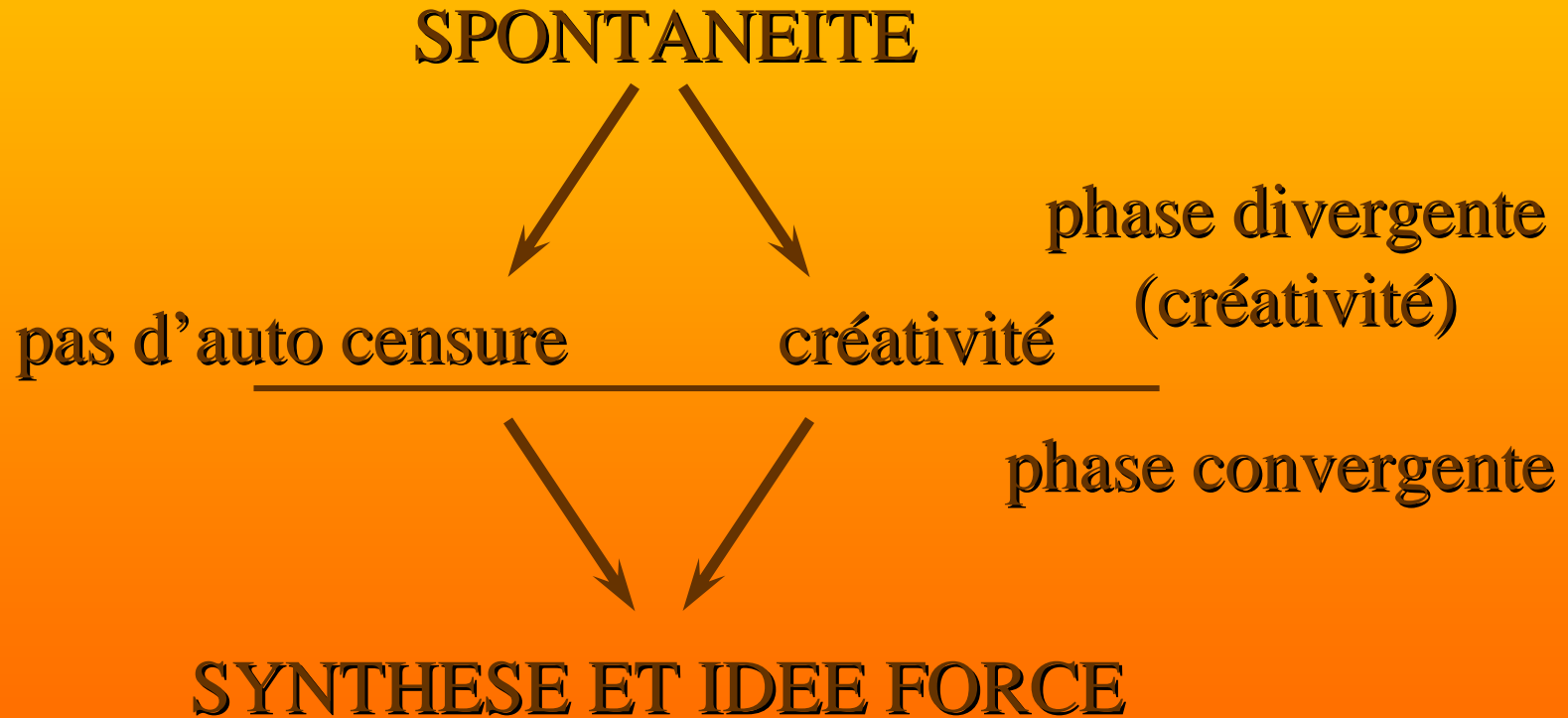
→ les clefs du succès :

- sortir du milieu habituel
- spontanéité (pas autocensure)
- mélange équilibré de cerveaux gauche et droit
- un animateur neutre et enthousiaste...

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- le mécanisme de la créativité :
 - association d'idées, d'images, de mots
 - analogie dans les domaines voisins
 - délire individuel
 - renvoi au groupe

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS



TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Efficacité de la méthode prouvée !

slogans publicitaires ...

résolution des problèmes d'organisation du travail (cercle de qualité)



Techniques d'exposé

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Techniques d'exposé :

→ Avant : préparation

→ Juste avant : gestion du stress

→ Pendant : l'exposé

→ Juste après : savoir finir

→ Après : les questions

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Avant l'exposé :

→ établir un plan rigoureux

→ préparer ses transparents (cf ci-après)

→ répéter à voix haute (plusieurs fois)

→ ne pas lire un texte

→ minuter précisément le discours

→ gestion des temps intermédiaires (repères)

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Préparer ses transparents :

- 1 transparent \Leftrightarrow 2 min de temps de parole

- support au discours

- mots clefs, schémas synoptiques

- ARIAL 28 minimum

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Juste avant l'exposé : (stress)

- une bonne répétition donne un capital confiance

- se mettre «zen»

- utiliser la P.N.L

- essayer le matériel (rétro, PC, vidéo etc)

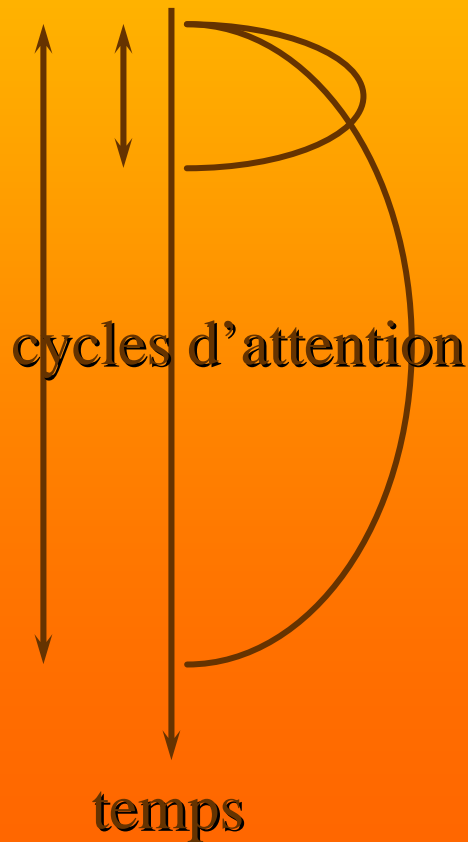
TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Pendant l'exposé :

- se présenter
- contrôler sa gestuelle (l'ours moyenâgeux)
- contrôler sa position (visibilité)
- placer sa voix (fort et clair)
- contrôler son débit (40 à 60 mots minutes)
- contrôler les «tics»
- vérifier l'état de l'auditoire (cf ci après)

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ vérifier l'état de l'auditoire :



→ Pour des adultes :

→ cycle court : 6 à 7 min

→ cycle long : 45 min à 1 heure

→ Pour des enfants :

→ cycle court : <4 min !

déconnecter l'auditoire
et le reprendre en main...

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Juste après l'exposé :

- remercier l'auditoire

- éteindre ou mettre en veille le projecteur

- se relâcher avec modération...car les questions arrivent...

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Les questions :

- ouverte : «qu'est-ce qu'un?»
- objective : «que propose le décret...?»
- alternative : «ceci ou cela...?»
- fermée : «le circuit fonctionne-t-il?»
- subjective : «que pensez vous de...?»

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Les techniques de réponse :

→ Reformulation ; éviter le «blanc»

→ Renvoi à la fin

→ Déviation (cf Georges Marchais)

→ Poubelle... (paper board)

→ L'édredon...

un maître mot : honnêteté

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- **Entretien en milieux particuliers :**
 - Commercial
 - Syndical
 - Conflit personnel ou professionnel

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

- Un outil puissant : la P.N.L

Programmation Neuro Linguistique

Née en 1973 en Californie

(R. Bandler, J. Grinder)

BASES DE LA P.N.L

Les canaux sensoriels :

- Contact avec le monde extérieur à travers nos canaux sensoriels : visuel, auditif, kinesthésique (sensation, toucher), olfactif, gustatif.
- Toutes les personnes ont un canal préférentiel

Remarque : L'auditif interne digital que nous appelons plus communément notre petite voix intérieure n'est pas un canal sensoriel : nous ne pouvons pas apprendre par ce biais là.

REPRESENTATION SENSORIELLE ET COMPORTEMENT

Repérer le canal dominant :

Visuel



Posture un peu raide

Geste dirigé vers le haut

Respiration superficielle et rapide

Voix aigue, rythme rapide

Mots visuels « c'est clair »

REPRESENTATION SENSORIELLE ET COMPORTEMENT

Repérer le canal dominant :

Auditif



Posture décontractée

Position d'écoute « téléphone »

Respiration assez ample

Voix bien timbrée, rythme moyen,

Mots auditifs « c'est entendu »

REPRESENTATION SENSORIELLE ET COMPORTEMENT

Repérer le canal dominant :

Kinesthésique



Posture très décontractée

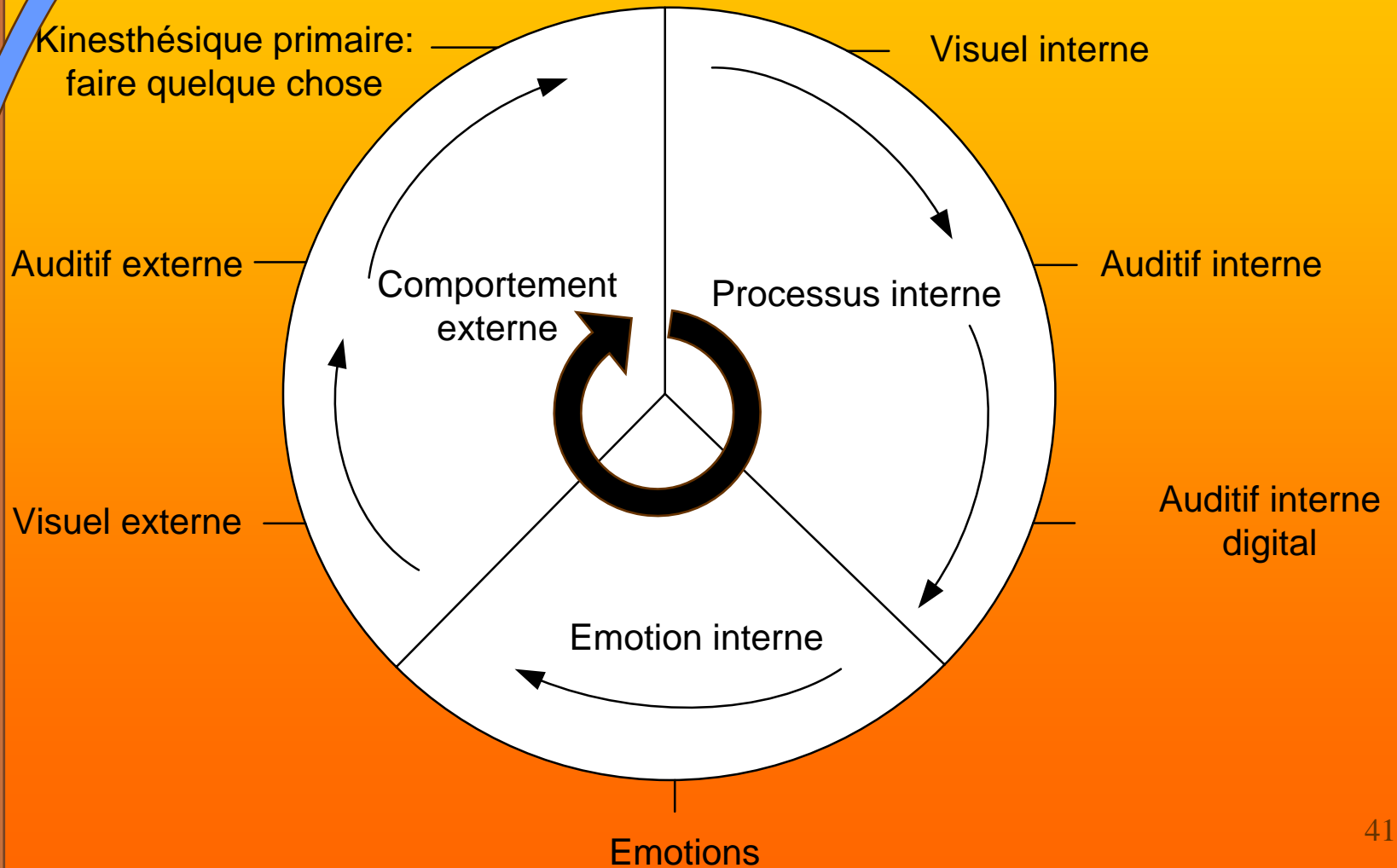
Gestes mimant les mots

Respiration profonde, ample

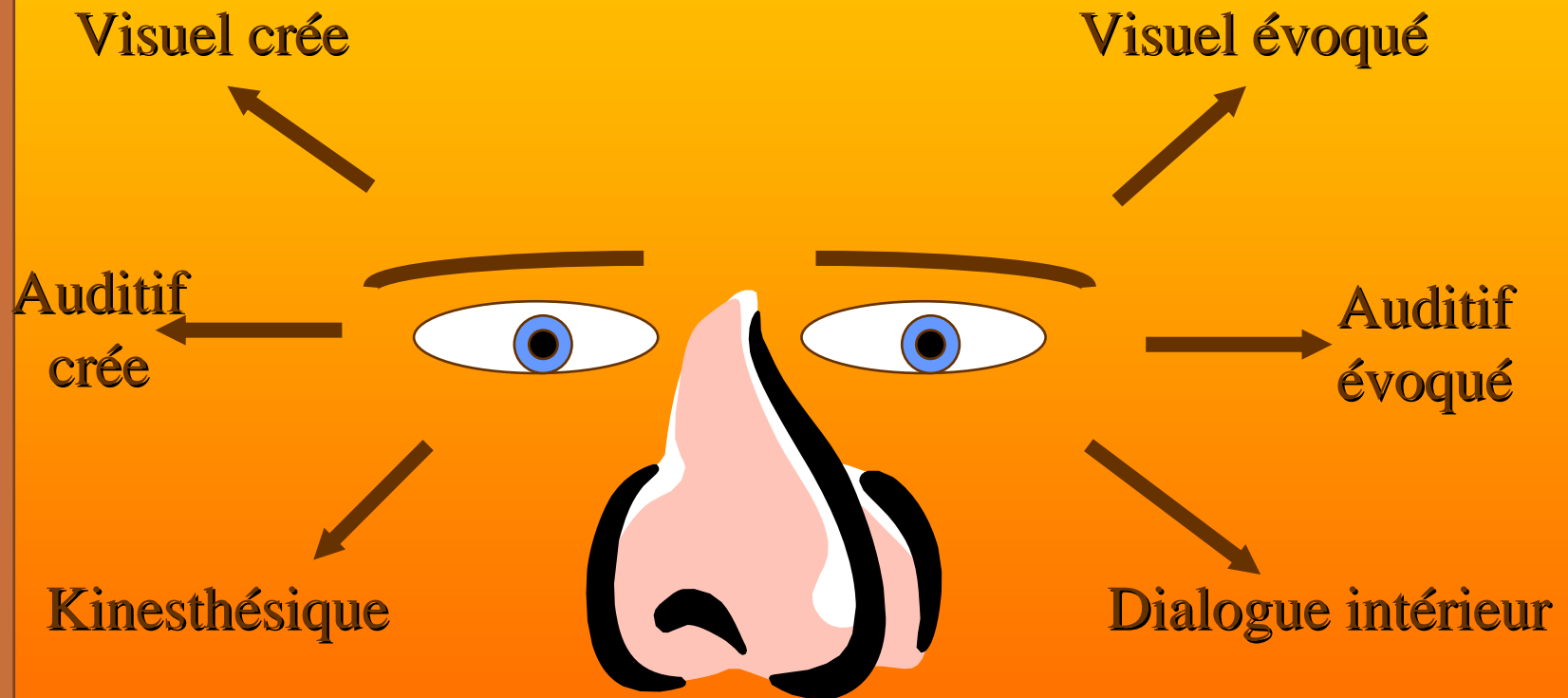
Voix grave, rythme lent avec pauses

Référence aux sensations dans le
choix des mots « c'est doux »

P.N.L. : MODELE DU COMPORTEMENT



CLEFS D'ACCES VISUELLES



Position de l'œil dans l'orbite
(inverse chez les gauchers)

P.N.L les bases

7, +/-2 item mnésiques

Notre champ de conscience est limité à 7+/-2 item mnésiques :

Nous pouvons traiter entre 5 et 9 informations en même temps. Après nous passons automatiquement en mode « conscience interne » (visuel interne, auditif interne, auditif interne digital = petite voix).

Le cycle de commutation externe/ interne se produit en moyenne toutes les 45 secondes !

P.N.L les bases

Taille de découpage :

Le découpage est un processus mental intrinsèque, de traitement des informations.

- Certaines personnes découpent « petit » : leur discours sont précis avec beaucoup d'exemples très détaillés. Ces personnes sont très factuels.
- Certaines personnes découpent « grand » : leurs discours sont très conceptuels (pas besoin d'utiliser d'exemples ni de détailler leur propos)

P.N.L les bases

Mismatching et matching

Matching : « oui » Mismatching : « oui mais »

Pour comprendre ou de décrire les choses, les personnes cherchent/ont des liens en ressemblance ou en différence avec ce qu'elles connaissent déjà. Elles comparent les informations en validant ou en invalidant ce qui est dit. Elles font des liens (ressemblance) ou elles trouvent des contre-exemples (différences) avec ce qui est dit.

Remarque : Le « mismatching » (trouver un contre-exemple ou une exception qui invalide le renseignement), limite le processus et les capacités d'apprentissage.

P.N.L Les bases

Les tris primaires

Les personnes sont focalisées sur 4 tris primaires :

-Personnes : aiment le contact, les échanges verbaux.

Aiment être entourés par d' autres personnes

-Activité : besoin de s' occuper, quitte a toujours faire les mêmes choses, veulent avoir toujours quelque chose à faire.

-Information : besoin de s' instruire, recueillir des informations, soif de connaissance.

-Lieu : tri très souvent secondaire, complément d' un des 3 autres tris primaires. sensible à l' énergie ou au calme émanant d' un endroit car celui-ci procure une émotion.

Chacun possède un tri préférentiel.

P.N.L les bases

Des techniques intéressantes au quotidien

L'entonnoir du « oui »

Le mimétisme (posture, geste, respiration, voix)

L'ancrage

TECHNIQUES DE COMMUNICATIONS

■ Bibliographie :

- «le formateur minute» Claude Bouvard éd d'organisation
- séminaire créativité ESC Bordeaux 1999
- La P.N.L (nombreux ouvrages)