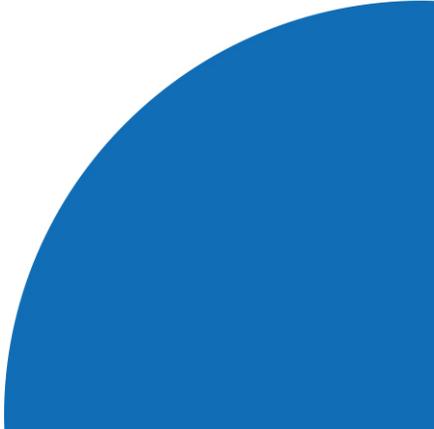


**UNIQUE
COACHING** ●

LEADERSHIP
PLAISIR
RÉSULTATS

**Améliorer ses habiletés de
communication**
Outils et techniques



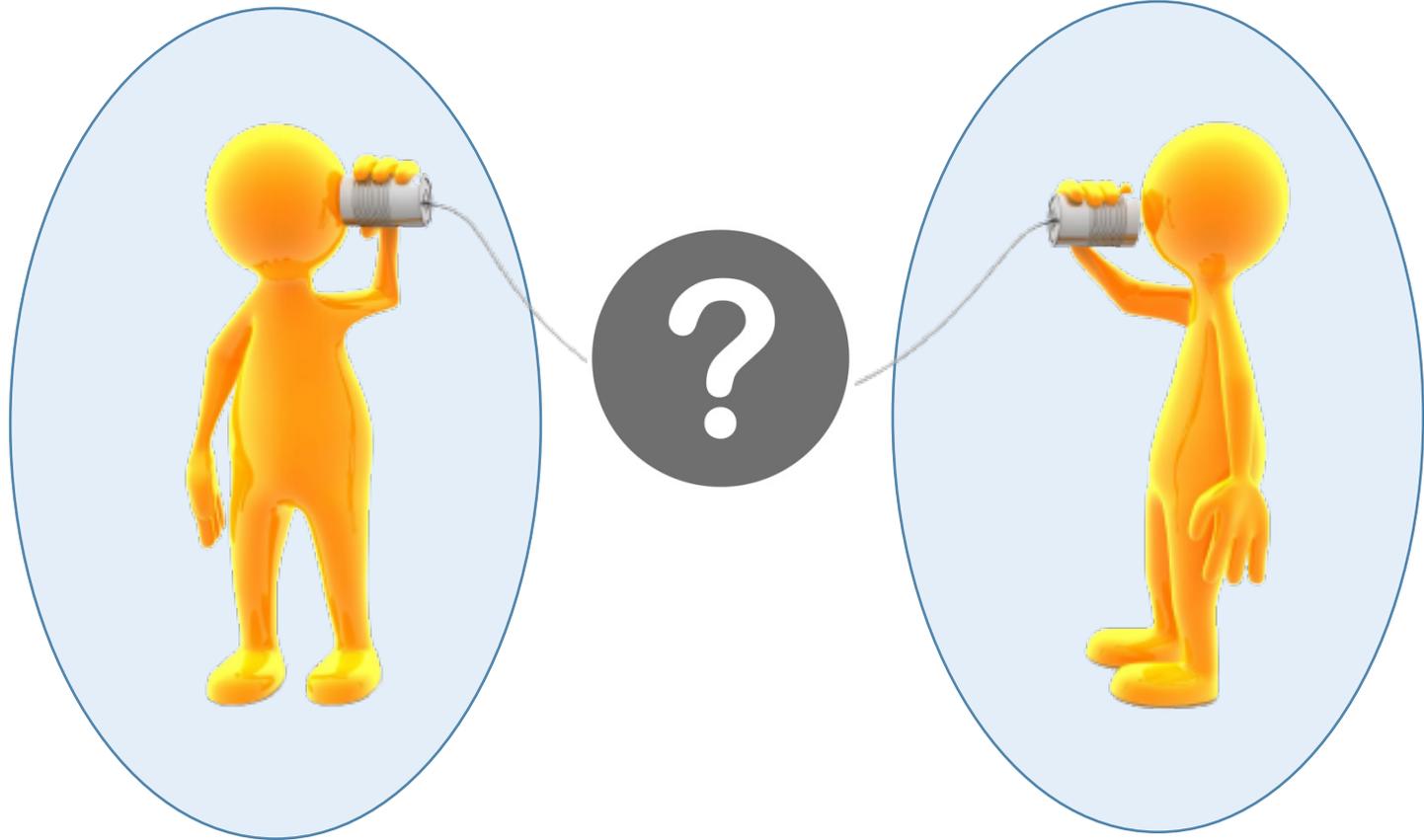


Plan



- Introduction
- Partie 1:
Mieux se connaître
- Partie 2:
Mieux écouter
- Partie 3:
Mieux s'exprimer
- Partie 4:
Action
- Conclusion

Introduction

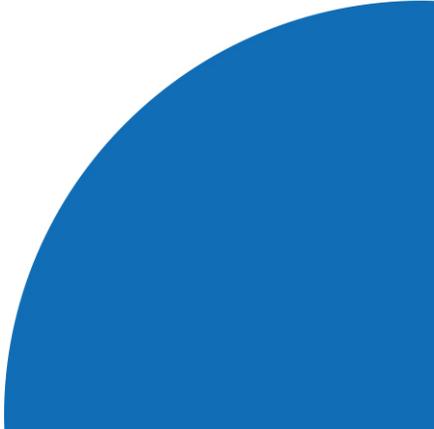




Partie 1



Mieux se connaître





Mieux se connaître - Test



**Comment les
autres me
perçoivent?**

Mieux se connaître – Interprétation

I – STYLE DE COMMUNICATION ANALYTIQUE

Habilités	Points forts	Points à surveiller
Savoir réunir les faits	<ul style="list-style-type: none">• Habile à présenter et/ou rassembler l'information requise pour une situation claire• Valorise la logique et l'ordre	<ul style="list-style-type: none">• Se centrer plutôt sur la situation globale et le résultat désiré que sur le processus.• Moins insister sur les détails.• Utiliser un langage simple.
Savoir écouter activement	<ul style="list-style-type: none">• A un souci d'objectivité.• Est capable de stabilité émotionnelle.• Prend le point de vue de l'autre au sérieux.	<ul style="list-style-type: none">• S'intéresser à l'opinion et aux sentiments de l'autre.• Favoriser l'échange d'opinion.• Pratiquer la patience.
Savoir donner du feedback	<ul style="list-style-type: none">• Développe des relations stables.• Est honnête dans le feedback positif.	<ul style="list-style-type: none">• Être constructif dans le feedback critique.• Donner confiance et encourager.
Savoir se discipliner	<ul style="list-style-type: none">• Est à l'aise dans un processus structuré.	<ul style="list-style-type: none">• S'adapter au style de communication de l'autre

Mieux se connaître – Interprétation

II – STYLE DE COMMUNICATION DIRECTIF

Habilités	Points forts	Points à surveiller
Savoir réunir les faits	<ul style="list-style-type: none">• Est centré sur l'action, les faits et les objectifs à atteindre.• Traite l'information rapidement.• Sait se faire comprendre.	<ul style="list-style-type: none">• Porter attention aux réalités de l'autre.• Considérer les aspects humains de la situation.• Questionner davantage.
Savoir écouter activement	<ul style="list-style-type: none">• Intervient de façon concise.• Questionne directement et concrètement.• Établit un contact visuel direct.	<ul style="list-style-type: none">• Prendre en considération les sentiments de l'autre.• Suspendre son jugement.• Atténuer l'impatience.• Être davantage à l'écoute de l'autre.
Savoir donner du feedback	<ul style="list-style-type: none">• Est convaincant.	<ul style="list-style-type: none">• Exprimer davantage l'appréciation.• Donner un soutien plutôt que contrôler.
Savoir se discipliner	<ul style="list-style-type: none">• Fait ce qu'il faut pour réussir.• Est énergique et confiant.	<ul style="list-style-type: none">• Développer de meilleures relations.

Mieux se connaître – Interprétation

III – STYLE DE COMMUNICATION CONCILIEUR

Habilités	Points forts	Points à surveiller
Savoir réunir les faits	<ul style="list-style-type: none">• Prends le temps de connaître le point de vue et recherche une solution gagnante pour tout le monde.• Nuance ses affirmations.	<ul style="list-style-type: none">• Poser les questions pour avoir les informations pertinentes.• Bien définir le but de l'entretien.• Recentrer la discussion.
Savoir écouter activement	<ul style="list-style-type: none">• Est orienté vers les gens.• Est empathique.• Écoute attentivement.	<ul style="list-style-type: none">• Être moins sensible à la critique.• Laisser les autres prendre leur responsabilité.
Savoir donner du feedback	<ul style="list-style-type: none">• Encourage l'autre par l'appréciation.• Se sent à l'aise dans le soutien à l'autre.	<ul style="list-style-type: none">• Développer la capacité de confronter tout en restant constructif.
Savoir se discipliner	<ul style="list-style-type: none">• Est habile dans la négociation.• A un bon sens de l'humour.	<ul style="list-style-type: none">• Utiliser davantage de structure.

Mieux se connaître – Interprétation

IV – STYLE DE COMMUNICATION ANIMATEUR

Habilités	Points forts	Points à surveiller
Savoir réunir les faits	<ul style="list-style-type: none">• Est très imaginatif dans les nouveaux projets.• Absorbe bien l'incertitude.	<ul style="list-style-type: none">• S'informer davantage sur les aspects pratique d'une situation.• Clarifier ses attentes.
Savoir écouter activement	<ul style="list-style-type: none">• Est ouvert aux autres.• Inspire facilement la confiance.• Communique facilement avec l'autre.• Établit un contact visuel direct.	<ul style="list-style-type: none">• Suspendre son jugement.• Moins dominer l'entretien.• Développer l'écoute.• Ralentir le rythme.
Savoir donner du feedback	<ul style="list-style-type: none">• Est un bon motivateur.• Est aisé dans l'appréciation.	<ul style="list-style-type: none">• Être plus spécifique et authentique dans le feedback positif.• Être moins impulsif dans le feedback critique.
Savoir se discipliner	<ul style="list-style-type: none">• s'implique avec ses opinions.• Prend des décisions rapidement.	<ul style="list-style-type: none">• Se discipliner dans une structure.• Faire le suivi.

Mieux se connaître

- Style de communication
- + contexte
- + croyances / jugements
- = comportement de communication

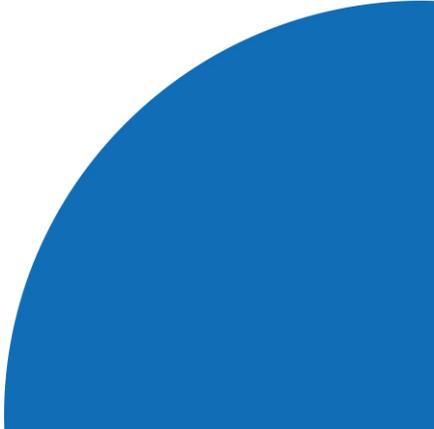




Partie 2



Mieux écouter





Revenir à l'écoute: outil



5

L'écoute ou la clarté du message?

- **Écouter deux fois plus que parler**
- **C'est deux fois plus difficile d'écouter que de parler!**



Nous avons deux oreilles et une bouche...



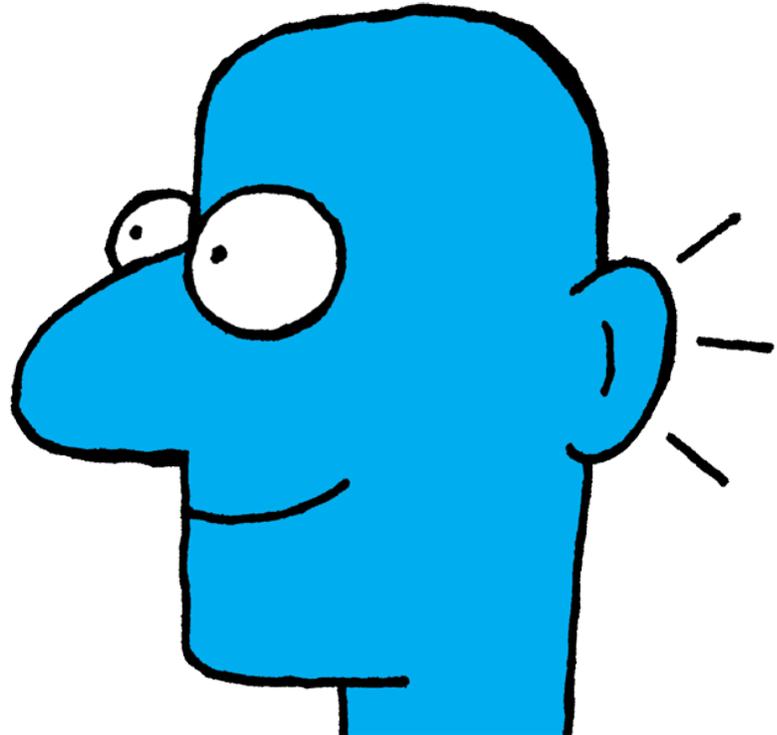
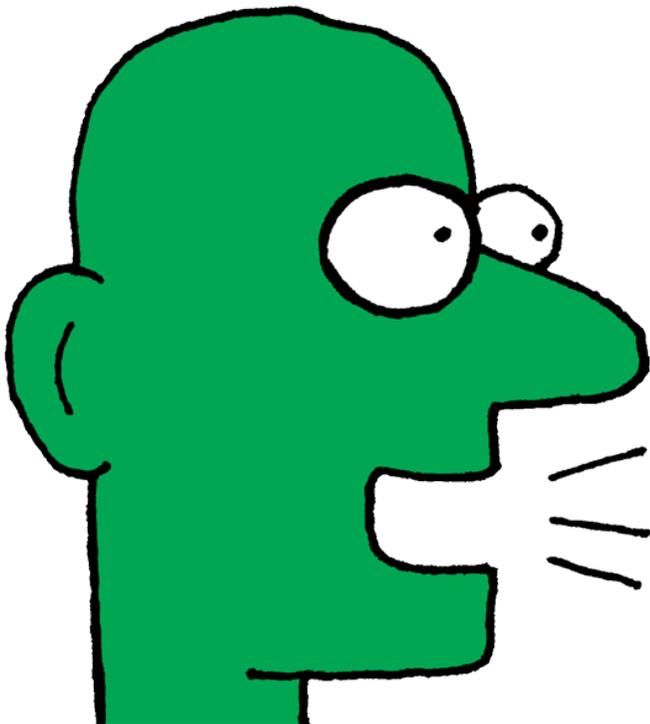


Mieux écouter

- Baisser le volume de sa voix interne
- Ne pas penser à RÉPONDRE... simplement écouter avec un objectif de COMPRENDRE
 - Poser des questions
 - Reformuler



Exercice

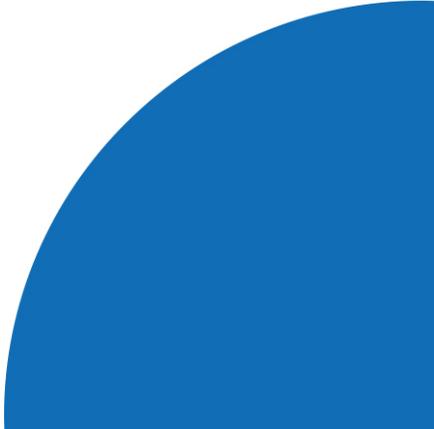




Partie 3



Mieux s'exprimer



Se faire comprendre

- Principe de l'entonnoir
 - Qu'est-ce que je veux que la personne retienne? (la cible)
 - Quels sont les éléments importants à mentionner pour atteindre ma cible?
 - Comment puis-je adapter ma communication à la personne pour qu'ils retiennent la cible?
 - Demander à la personne ce qu'elle a compris:
Qu'as-tu compris plutôt que **As-tu compris?**





Exercice





Résumé

- Mieux se connaître
 - Style + contexte + croyances/jugements = comportement de communication
- Mieux écouter
 - Proportion oreilles-bouche
 - Écouter pour comprendre (poser des questions, reformuler)
- Mieux se faire comprendre
 - Définir la cible
 - Valider la compréhension (Qu'as-tu compris?)

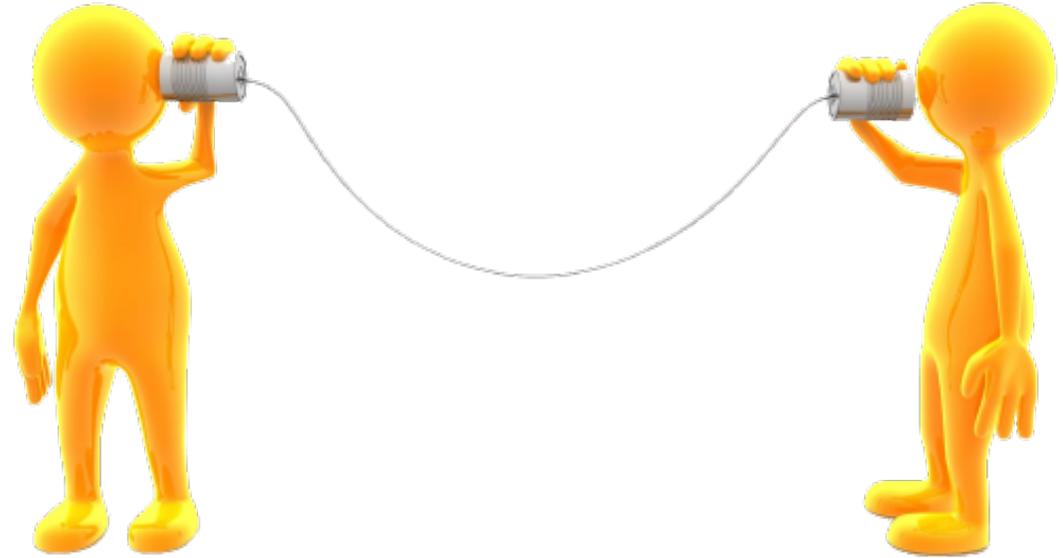


Partie 4

Action

Conclusion

*« Entre ce que je pense,
ce que je veux dire,
ce que je crois dire,
ce que je dis,
ce que vous voulez entendre,
ce que vous entendez,
ce que vous croyez comprendre,
ce que vous voulez comprendre,
et ce que vous comprenez,
il y a au moins neuf possibilités de ne pas se comprendre. »*





Merci!

uniquecoaching.ca