

**UNIQUE
COACHING** ●

LEADERSHIP
PLAISIR
RÉSULTATS

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



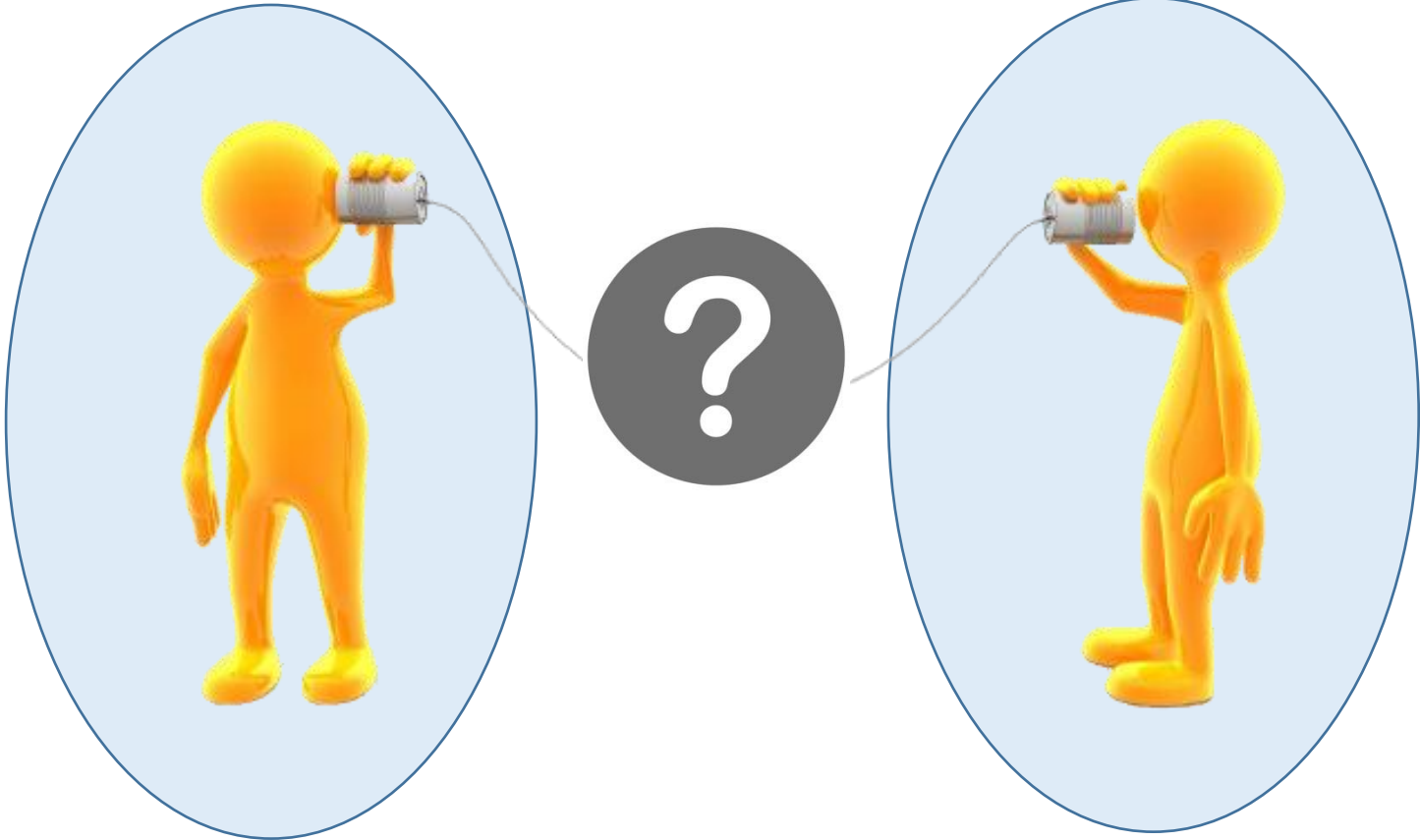


Plan



- 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.

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.

Mieux se connaître – Interprétation

III – STYLE DE COMMUNICATION CONCILIATEUR

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.

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.

Exercice: s'exprimer en tenant compte du style de l'autre

- Un dossier
 - Expliqué selon le style de votre interlocuteur
 - Préparation 2 minutes
 - Explication 3 minutes





Partie 2



Mieux écouter



L'écoute ou la clarté du message?

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





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
 - VALIDER



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**?

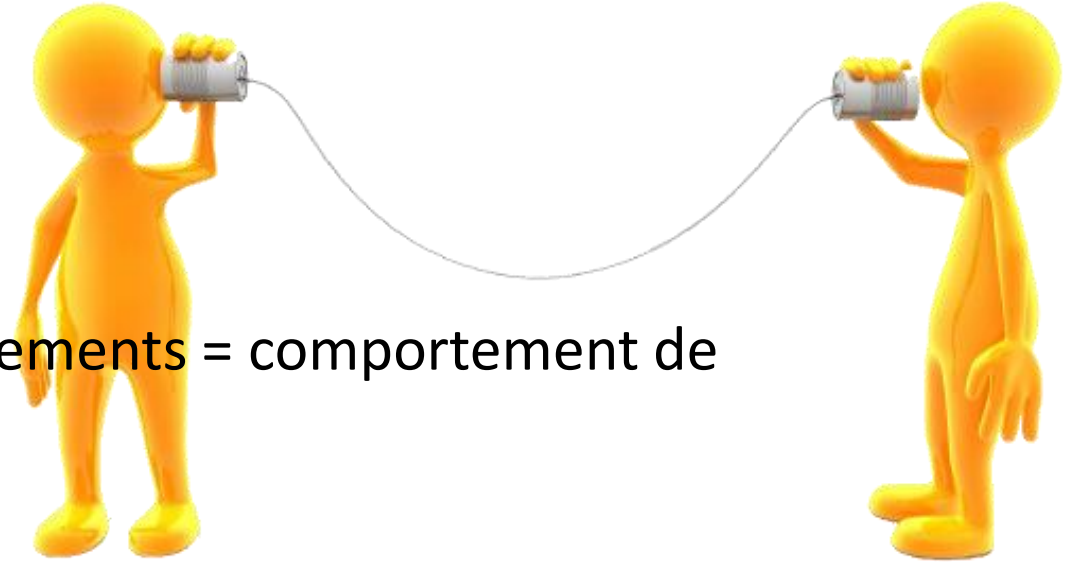


Exercice: Qu'as-tu compris?



Conclusion

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





Merci!

www.uniquecoaching.ca