

LA COMMUNICATION

Moniteur d'Éducation Canine 2^{ème} degré



CENTRALE
CANINE

LES ÉLÉMENTS

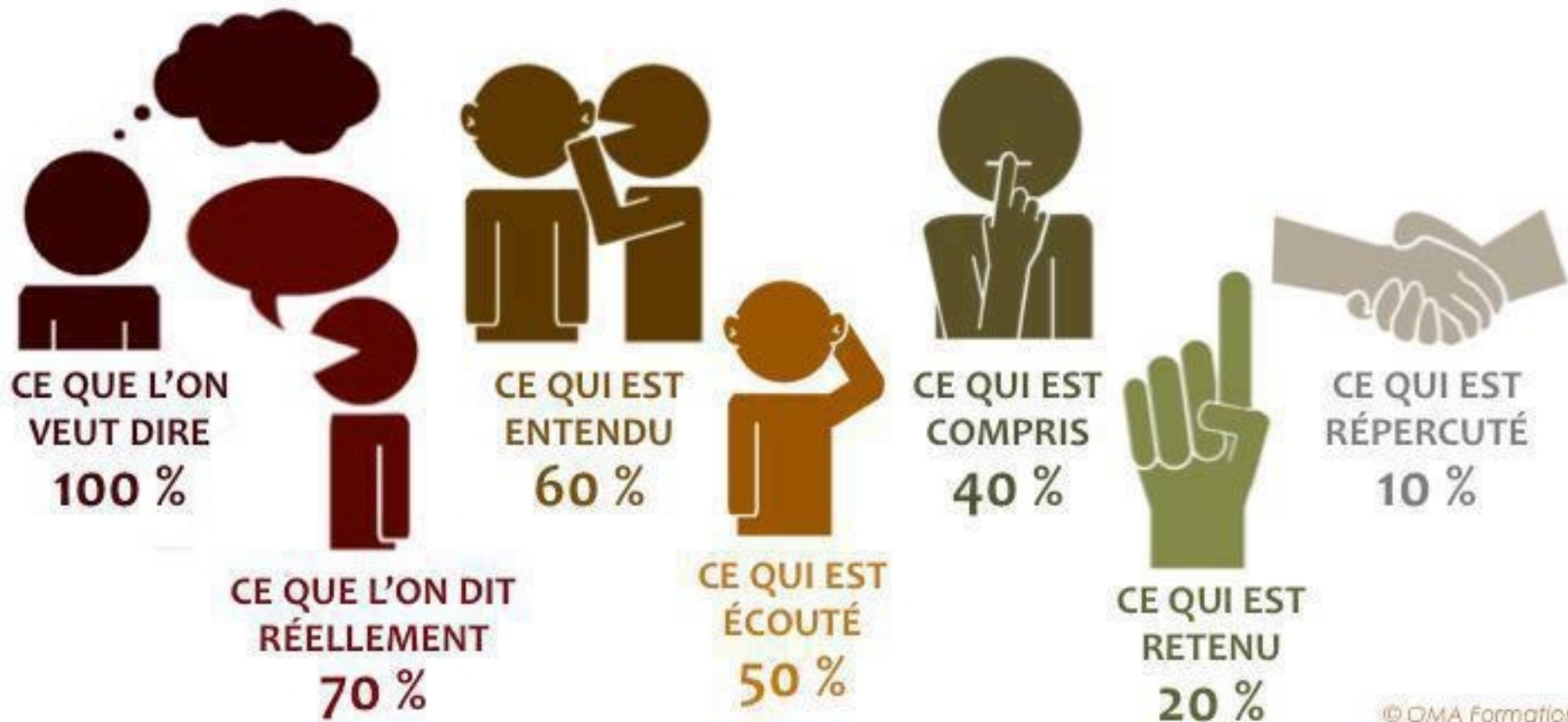
- **Lorsque nous voulons communiquer avec une ou des personnes, nous pensons en priorité à ce que nous allons dire, ce que nous disons.**
- **Or, le plus important dans la communication c'est ce que l'autre va en retenir.**
- **Pour rendre cette communication efficace, pour transmettre un message, il est important de tenir compte de nombreux facteurs.**

LES ÉLÉMENTS

- **L'émetteur et le récepteur**
 - Les caractéristiques sociales, psychologiques, culturelles, comportementales de chacun.
 - L'environnement de l'échange (perturbé ou sécurisé)
 - Les facteurs qui constituent une communication (verbale, non verbale, les blocages, croyances, paradigmes, limites intellectuelles, parasitage).

POURQUOI OPTIMISER SA COMMUNICATION

- Schéma de Shannon



POURQUOI OPTIMISER SA COMMUNICATION

- Ce que vous **DEVEZ** dire (que vous avez dans la tête)
 - Ce que vous dites et comment vous le dites.
- Ce que l'interlocuteur perçoit, écoute, entend
 - Ce que l'interlocuteur retient du message
 - *(ce qui doit être votre objectif)*

POURQUOI OPTIMISER SA COMMUNICATION

- **Nous pensons en moyenne 450 mots à la minute**
 - **Nous émettons 150 mots à la minute**
- **L'autre entend 70 mots à la minute**
 - **Il en retient environ 30**
 - **Il en restitue environ 15**
- ***D'où la nécessité de partir de ce que vous voulez que l'autre retienne***

IL DOIT RETENIR CECI



QUE DOIS-JE DIRE et COMMENT ?



EN UTILISANT LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION

POURQUOI OPTIMISER SA COMMUNICATION

- **L'information est naturellement tronquée**
- *Nous devons donc déjà être conscient de cette déperdition naturelle*
- **Utiliser les outils de communication pour diminuer les effets de cette perte**
- ***Vérifier que l'information est bien passée (reformulation).***
- **Impact de la communication :**
- **Verbale : 7 %**
- **Non verbale : 93 % (dont environ 38 % de para verbal).**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

• LA CONSTRUCTION D'UN INDIVIDU.

- Part de l'**Inné** et de l'**Acquis**, l'ensemble donnant le mode fonctionnement de l'individu.
- Tendance à se définir par rapport à ce que l'on FAIT, plus que par rapport à ce que l'on EST :
- **Difficulté de se connaître et de s'accepter**
 - Culture de l'image et de la représentation
 - *qui entraîne un calage au niveau des codes pour se rendre accessible*

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

• LA CONSTRUCTION D'UN INDIVIDU.

- **Nous ne sommes pas en contact direct avec le monde. NOTRE réalité est uniquement celle de notre perception.**
- la vision du monde par le chien et par l'homme est fonction de capteurs sensoriels différents : SON monde est bien réel pour lui et NOTRE monde est bien réel pour nous

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

• LA CONSTRUCTION D'UN INDIVIDU.

- En communication, nous partons donc du principe que chacun détient SA vérité et sa manière de penser,

■ **IL est LUI et JE suis MOI.**

- D'où l'importance de faire preuve d'une extrême tolérance envers des modes de pensées différents et d'amener l'autre à se rallier au message que nous voulons transmettre grâce à des techniques de communication.

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

• MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE

Ce sont des comportements que nous adoptons tous lorsque nous sommes mis en difficulté, par rapport à :

- Une faute commise (difficulté à se remettre en question)
 - Un reproche (mise en sécurité psychologique)
 - Une difficulté à sortir de notre zone de confort
 - Une opposition à nos actions ou pensées.
 - Une contrainte.
-
- A des fréquences et une intensité différentes selon notre degré de confiance en soi.
 - L'utilisation excessive de ces mécanismes reflète un réel manque de confiance en soi.

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

• MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE

- **Lorsqu'une personne EST en auto défense, il se produit une sorte de « fermeture » et donc une capacité d'apprentissage et de réceptivité réduite, voir nulle.**

Une communication optimisée vise à éviter que l'autre ne se mette en auto défense, d'où l'utilisation :

- **Du renforcement positif, de l'absence de contrainte et de mise en situation stressante et d'opposition directe.**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

- **IDENTIFIER LES MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE**

- **Manque d'écoute**
- **Refus de négocier (peur de perdre)**
- **Irritabilité, agacement colère.**
- **Refus de parler de certains sujets**
- **Refus de se remettre en cause**
- **Perte du sens de l'humour.**
-

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ LE DENIEUR

- **Nier les problèmes évite de devoir s'y confronter.**
- ***Ses Slogans* : l'acceptation trop directe – la négation directe – les « Oui mais » - « Il n'y a pas de problème »**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ LA VICTIME

- **Il interprète tout ce qui est dit comme une attaque ou une critique**
- **Il cherche à attirer la compassion. On ne tire pas sur l'ambulance.....**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ LE CRITIQUEUR

-
- **Il commente et remarque tout ce qui n'est pas parfait. Il corrige les fautes et les erreurs des autres. Les autres sont dans l'erreur, il sait mieux que tous (mais sans jamais argumenter concrètement).**
- **Il s'assure que les autres ne font pas mieux que lui, et se justifie ainsi.**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ L'AUTO ACCUSATEUR

-
- **En s'accusant le premier, il évite les accusations et les reproches des autres.**
- **Tout ce qui arrive de négatif est de sa faute..**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ LE SAUVEUR

-
- **Il cherche toujours à rendre service, à aider, à faire à la place de l'autre.**
- **En se focalisant sur les problèmes des autres, il évite de se remettre en question.**
-

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ LE DEMANDEUR

■ COMPENSATEUR

- **Ce ne sera jamais assez. Insatisfait en permanence il demande toujours plus des autres. (y compris de son chien).**
- **En exigeant des autres, il évite que l'on focalise sur lui (le tyran)**

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

6 PRINCIPAUX MÉCANISMES D'AUTO DÉFENSE (Will Schultz)

Identifiables à travers la communication verbale et non verbale.

■ L'intérêt de repérer la mise en œuvre de ces mécanismes :

■
Sur les autres : prendre conscience que le message passera difficilement et rectifier sa communication.

Sur soi même : prendre conscience que l'on est dans l'un de ces systèmes et que la communication risque d'être bloquée avec l'autre.

■

L'INDIVIDU – LA PERSONNE

- **S'affirmer et s'accepter**
- **Avoir la capacité d'exprimer ce que l'on pense, ce que l'on ressent, tout en respectant ce qu'autres pensent, veulent et ressentent.**
- **Pouvoir dire non sans agressivité**
- **Demander sans s'excuser en permanence**
- **Répondre avec calme à une critique et apporter des éléments factuels.**
- **Expliquer sans se justifier**

APPROCHE SYSTEMIQUE DES RELATIONS HUMAINES

- Lien d'interdépendance des individus.
- Chacun possède une certaine autonomie et montre une certaine dépendance envers les autres
- L'autre a de l'influence sur vous et vous avez de l'influence sur l'autre
- C'est cette influençabilité qui permet de rallier un groupe autour d'une même idée, concept et de satisfaire ainsi un besoin vital d'appartenance.
- C'est aussi ce caractère propre à toutes les espèces sociales

APPROCHE SYSTÉMIQUE DES RELATIONS HUMAINES

■ CARACTERISTIQUE DE LA RELATION HUMAINE



■ AFFECTIVES.



■ L'être humain est en permanence en état de non indifférence, de disponibilité ou de réceptivité vis-à-vis des autres (à des degrés différents selon la personnalité, et l'environnement)



■ UTILITAIRES



■ La relation humaine suppose un échange entre les individus et une réciprocité d' influence entre eux.



■ **Nos relations sont basées sur l'affect et/ou l'utilité.**



ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

■ THÉORIE DE LA COMMUNICATION

- Analyse des interactions sociales**
- Communication verbale et non verbale**
- Qualité de la relation.**
 - Agréable ou non ?**
 - Productive ou stérile?**
 - Suis entendu ? Compris ?**
 - Présence d'un message caché ?**
- Dans quelles mesures les réactions de mon interlocuteur dépendent de ma manière de s'adresser à lui.**
-

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

■ THÉORIE DE LA COMMUNICATION

- C'est une aide à la compréhension et à l'amélioration de la communication.**
- Les mots prononcés**
- Eviter les mots à consonance négative**

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

-
- **THEORIE DE LA COMMUNICATION**
- **C'est une aide à la compréhension et à l'amélioration de la communication.**
- **La manière dont les mots sont prononcés :**
 - **Le ton de voix.**
 - **La conviction (pour être convaincant il faut être convaincu)**

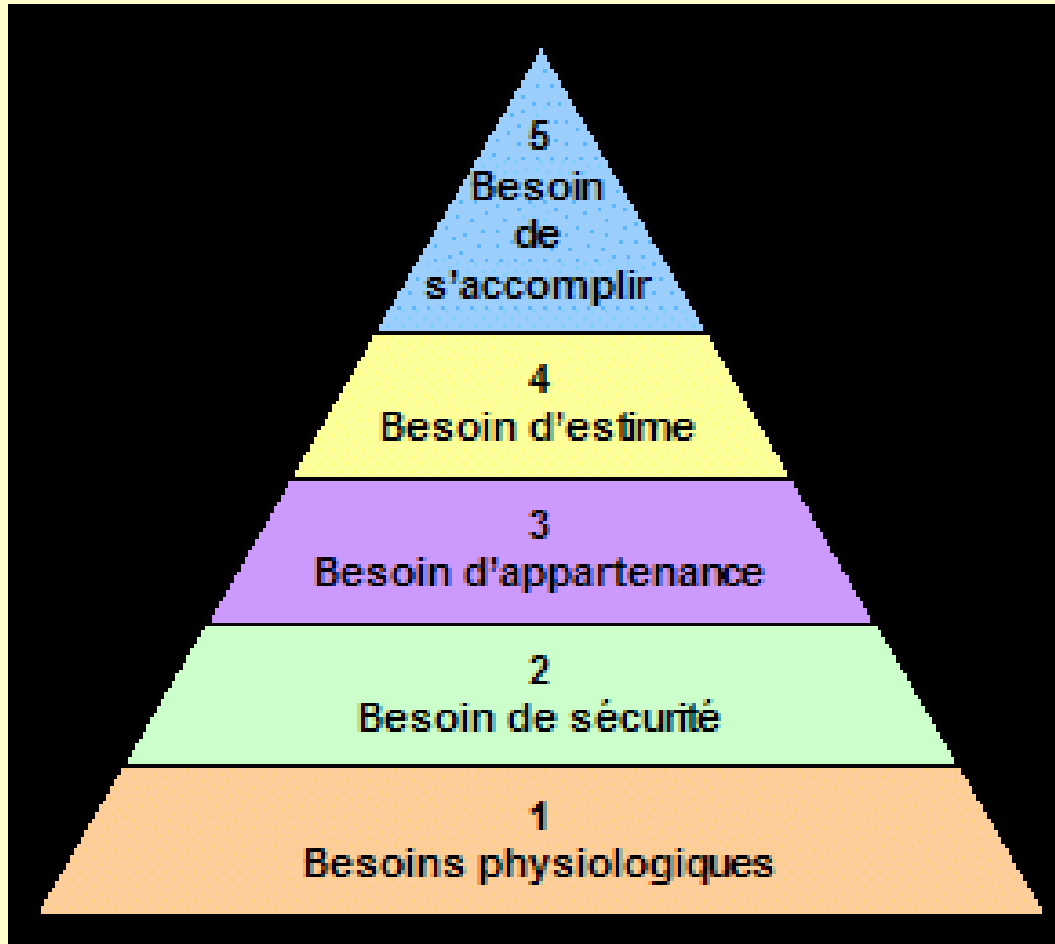
ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

■ THÉORIE DE LA COMMUNICATION

- C'est une aide à la compréhension et à l'amélioration de la communication.**
- Votre posture corporelle: (Plus de 50 % de l'impact)**
- Le sourire.**
- Un positionnement assuré mais non « dominant »**
- Etayer le discours par une gestuelle pour le rendre vivant**

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

- Les besoins vitaux de tout être social (Pyramide de Maslow)



ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

- **Besoins physiologiques ou élémentaire**
-
- **Manger – Boire – Dormir – etc....**
- **La déclinaison sociale de ce besoin sera le besoin de confort, de bien- être, d'un environnement agréable et apaisant.**
-
- **Soigner le cadre de la relation (environnement – comportement)**
- **D'où l'importance, lors de stages, de prévoir le côté convivial autour d'un repas, de pause café / biscuits (convivial et besoin alimentaire...)**
- **D'une salle confortable, de sièges, tables etc.....**
-
- **L'ensemble de ces éléments participent à l'efficacité de votre communication.**

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

- **Besoins de sécurité**
- **Votre comportement est un élément sécurisant : votre assurance comportementale (sans volonté de dominer) – vos connaissances – votre aptitude à expliquer et à vous appuyer sur des éléments factuels**
- **Le respect des rituels sociaux (structuration du temps)**
- **Une activité (le cours ou la formation) structurée.**
- **Besoin d'avoir des repères, des limites, de SAVOIR ce que l'on peut faire**

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

- **Besoins d'appartenance**
- **Besoin d'être en contact avec le monde, avec la vie.**
- **Besoin de faire partie d'un groupe (amis – famille – société – club – idée – parti – association etc....)**
- **Besoin de communiquer, d'échanger.**

ANALYSE DE LA RELATION HUMAINE (notion d'analyse transactionnelle)

- **Besoins de reconnaissance**
- **L'impact du renforcement positif**
- **Nous apprenons de nos erreurs, mais bien plus de nos succès.**
- **Le cerveau enregistre les conditions qui nous ont menés à réussir et tend à les reproduire.**
- **Punitions, reproches nous incitent à nous mettre en auto défense et donc réduisent nos capacités d'apprentissage.**
- **Valorisation et encouragements nous incitent à reproduire le comportement et à aller de l'avant.**
- **D'où l'intérêt de valoriser chaque réussite de vos interlocuteurs.**



CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- **transmettre au mieux votre message**

■ Il existe de très nombreux outils de classification comportementale des humains en fonction de l'environnement et de l'objectif. Nous en verrons deux .

■ **La VAKOG (système de préférence sensorielles)**

■ **Le DEFI (classification comportementale)**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- **Le VAKOG (système de préférence sensorielles)**
 - **V = Visuel**
 - **A = Auditif**
 - **K = Kinesthésique**
 - **O = Olfactif**
 - **G = Gustatif**
- **On s'attache généralement sur les 3 premiers sens (VAK)**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- **Le VAKOG (système de préférence sensorielles)**
- **Nous ne percevons pas tous, les choses de la même manière.**
- **Nous avons tous, la faculté de voir des images dans notre tête, d'entendre des sons ou des phrases que nous fabriquons ou dont nous nous souvenons.**
- **Ces canaux internes sont le pendant de nos sens.**
- **Mais, nous sommes tous capables de nous « brancher » sur un canal différent de notre**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ Le visuel

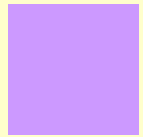
-
- ***Non verbal :***
- **Gestes vifs précis – Sens aigu de la répartie – Aime l'esthétique – Recherche des vêtements bien coupés – des Couleurs assorties – Contact visuel intense.**
-
- ***Verbal (il utilise souvent ces mots) :***
- **Voir – regarder – montrer – perspective – clair – clarifier – sombre – lumineux – brillant – coloré – visualiser – « c'est clair » - « je vois bien ce que tu veux dire ».**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ L'auditif

- ***Non verbal :***
- **Posture d'écoute téléphonique – calme – réfléchi – posé – aime avoir les informations avant action – aime qu'on respecte les règles – peu de contact visuel.**
- ***Verbal (il utilise souvent ces mots) :***
- **Entendre – parler – dire – écouter – questionner – dialoguer – sonner – bruit – rythme – «j'entends bien « - «ça sonne bien »**
-

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS



Le

Kinesthésiqu

e

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- **Chacun possède l'ensemble de ces sensibilités sensorielles mais avec une dominante et des pourcentages variables selon les individus.**
- **C'est ce qui nous permet de nous mettre sur la même longueur d'onde que notre interlocuteur (effet miroir).**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ DEFI

- **D = Dominateur / décideur**
- **E = Empathique**
- **F = Factuel**
- **I = Idéaliste**

- **Chacun d'entre nous est un DEFI, mais avec des pourcentages variables selon les individus. Les classifications se font par double typologie.**
- **DE – ID – FE etc.....**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- ***Style 1 – Dominateur, décideur***
- **C'est le style des gens de l'action.**
- **Les personnes qui tendent vers ce style aiment l'action, la réussite, la notion d'objectif, de réussite, de progression, d'amélioration, de progrès, la résolution de problème, le leadership.**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ *Style 2 – L'empathie*

- Ils aiment les problèmes de société, les interactions, la communication.
-
- Ils s'intéressent aux autres, aiment séduire et être aimés.
-
- Ils ont un gros besoin de communiquer et d'être valorisés.
-

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ *Style 3 – Le factuel*

- Ils aiment les faits, les chiffres, les méthodes, l'organisation, la structure, les détails.



CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ *Style 4 – L'Idéaliste*

- C'est le style dominant chez tous ceux qui manient les concepts, les projets, les théories, les échanges d'idée, l'innovation, l'imaginaire, la créativité.
-

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

- **Nous sommes tous des DEFI, des VAKOG.**
-
- **Nous avons tous les mêmes besoins vitaux.**
-
- **La seule différence réside dans le dosage de ces besoins, dans les préférences comportementales et sensorielles.**
-
- **Une fois, connu le mode de fonctionnement d'un être humain (à la fois au niveau de ses différences et de ses points communs), il s'agit « d'entrer » en communication avec lui en utilisant le bon canal.**

CLASSIFICATION COMPORTEMENTALE DES INDIVIDUS

■ *Réponses aux objections :*

- **Accepter l'objection – la prendre en compte – la comprendre – ne pas s'y opposer : « je comprends – je vois ce que vous voulez dire – effectivement – c'est parfois vrai – c'est vrai dans certains cas etc....**
 - **Objectif : éviter le blocage – la mise en auto défense.**
- **Présenter votre point de vue, avec explications, arguments basés sur vos connaissances, sur du scientifique, du factuel.**
- **Travailler « l'effet miroir ».**