



UC 3 : Formation de formateur



Titre du mémoire :

« Formation professionnelle à l'amélioration de la communication
pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s) »

Paul AMBROSINO

DESJEPS Tennis mention performance sportive

SPORT & FORMATION

Chemin des Ormes 04800 Gréoux-les-Bains

Session 2021-2022

SOMMAIRE

Introduction.....	3
I. Communication verbale	4
L'art de convaincre	5
II. Communication para-verbale.....	7
La voix.....	7
III. Communication non-verbale.....	9
1. Le regard.....	11
2. Les gestes	12
IV. Modèle cybernétique de la communication	15
V. Les obstacles possibles à la communication	16
VI. Ecoute.....	18
1. Moyens qui permettent de bien écouter.....	18
2. L'écoute active.....	19
3. Repérer les erreurs d'écoute.....	19
VII. Le langage corporel au tennis	21
VIII. Relation entraîneur-entraîné	23
IX. Intervention orale - Annexes.....	24
Conclusion	59

Introduction

Mieux s'exprimer et mieux comprendre l'expression des autres et les vérités d'autrui, c'est décoder les rouages de la communication pour mieux maîtriser les rapports humains. Autant utile en amour, en famille, avec les amis ou même au travail, savoir communiquer est nécessaire au quotidien et bien communiquer : c'est comprendre et se faire comprendre.

La communication verbale se traduit sous 2 formes : orale ou écrite. Nous allons développer davantage celle qui est orale qui elle-même se divise en 2 parties, en spontanée ou en normée. Pour la communication non verbale, on distingue la cinétique rapide (regard, mimique, geste), la cinétique lente (posture), l'image statique (vestimentaire, ornemental).

Dans un match de tennis, avoir un langage corporel négatif donnera confiance à votre adversaire et contribuera à vous faire perdre confiance.

Inversement, vous pouvez diminuer votre stress, augmenter votre confiance et influencer ou impressionner votre adversaire avec un langage corporel positif.

La communication peut se définir comme le fait de « mettre en commun ». On définit souvent la communication comme une transmission d'information, mais cette vision est beaucoup trop étroite. Nous communiquons aussi : pour nouer des relations, pour partager des émotions, des sentiments et des expériences ; et nous communiquons également : pour exprimer et satisfaire nos besoins, rendre possible l'apprentissage, conforter notre identité ou celle des autres. C'est la qualité de la communication qui détermine la richesse des relations personnelles et professionnelles.

La forme de communication la plus courante reste la communication verbale, le langage. Ce langage parlé peut être accompagné de gestes, mimiques et de postures. Et l'intonation de la voix peut faire passer des informations supplémentaires.

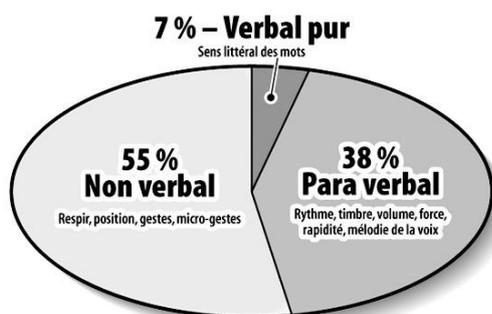
Lorsque l'on va communiquer pour transmettre une pensée, une idée, un point de vue, votre interlocuteur(trice) perçoit donc trois types de communication :

Le **verbal** (les mots employés), le **para-verbal** (ton, volume, timbre, etc. de la voix) et le **non-verbal** (positions corporelles, gestes, etc.).

Une étude Américaine nous donne quelques informations chiffrées sur l'importance de chacune de ces catégories. L'Analyse Transactionnelle, elle aussi, tient compte de ces trois catégories.

Cela signifie que lors d'un échange ordinaire, 93 % de l'information est captée grâce à la voix (le para-verbal) et au non-verbal.

Informations sur la communication



Conception & mise en page de ©Martens Richard — 1^{er} septembre 1997, 22 & 23 février 1999, 26 juin 2000
D'après une étude américaine citée dans les formations de Programmation Neuro-Linguistique (PNL)

Cette étude nous apprend donc deux choses, à savoir qu'il est essentiel pour bien communiquer :

→ De tenir compte du para-verbal et du non-verbal dans le "message" que nous voulons transmettre

→ De tenir compte des mots employés pour renforcer l'efficacité des 7 % (dans l'idée de dépasser ce pourcentage). Ce qui implique des mots précis et adaptés au message envoyé. Ce qui est très important dans la pratique de la communication, dans certains univers comme la publicité, la presse, la politique...

I. Communication verbale

Elle correspond au contenu, aux mots employés, aux expressions pour discuter. Soit une transmission de **7 % de la Communication Orale**.

Le vocabulaire est primordial, bien choisir ses mots est important pour donner le sens voulu.

Elle est la base primaire de notre communication. Les mots ont un sens et il est possible de s'exprimer grâce à l'évolution perpétuelle des langues au fil des âges.

Les mots que l'on emploie sont, en grande partie, assimilés par le conscient de l'interlocuteur. En effet, lorsqu'une personne est en écoute, elle va se concentrer sur les mots prononcés et aboutir à un processus de réflexion.

Le langage est spécifique à l'être humain. C'est un moyen de communication qui fait appel au symbolisme, c'est-à-dire qu'il traduit consciemment la pensée des objets.

De nos jours, la communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc.

C'est également une manière directe et spontanée de s'adresser à une autre personne.

Cependant, il ne faut pas croire qu'à chaque fois, nous réalisons une communication efficace.

Il faut plusieurs critères et lorsqu'ils sont respectés, ils assurent l'efficacité de la communication verbale.

La communication verbale se doit :

- Faire preuve de simplicité et clarté
- Être concise : phrases courtes, sans détails inutiles
- Être précise : exactitudes des termes
- Être respectueuse : la politesse est une marque de respect envers la personne et est à la base des relations humaines
- Faire preuve de congruence, ce qui convient à une situation, pour permettre de répondre aux attentes et préoccupations de l'interlocuteur
- Faire preuve de considération, en démontrant l'attention que l'on prête à autrui
- Faire preuve de discrétion, en ne se mettant pas en avant et en se centrant sur les préoccupations de l'autre
- Faire preuve de disponibilité

Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et surtout précis.

Il faut aussi bien transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour la personne qui va être réceptrice du message.

L'art de convaincre

Cela nécessite de prendre conscience de l'autre avant de pouvoir appliquer d'éventuelles techniques. Voici ses conseils pour convaincre en toute situation : lors d'un entretien d'embauche, d'une proposition commerciale, d'une négociation, d'un cours, etc.

Faites preuve de clarté

La première étape pour parvenir à convaincre est d'expliquer les choses avec clarté et simplicité. Il faut dès le début sélectionner ce que vous voulez, le but à atteindre, vers quoi vous allez, et pour quelle raison. Expérimentez sur vous-même votre argumentaire avant de vouloir convaincre d'autres personnes. Cela vous permettra de juger de la clarté de votre discours.

Partagez votre conviction

La conviction que l'on met dans les choses est déterminante. Elle représente l'engagement, l'investissement personnel que vous manifestez à travers vos propos, votre propre assurance. Cette détermination engage votre interlocuteur car vous adhérez vous-même à ce que vous dites. Ici, il est possible de jouer sur l'émotionnel (para-verbal / non-verbal) : intonation de la voix, gestuelle, intensité du regard...

Ajoutez-y de la crédibilité

Pour être crédible, soyez le plus factuel possible. Appuyez-vous sur des faits, des preuves, des expérimentations, des tests... qui prouvent que vous dites la vérité. Mais attention, trop d'exemples tuent l'exemple. Il faut fournir le bon, en s'appuyant sur des éléments concrets qui se fixent dans la mémoire. Néanmoins, un fait ou un témoignage ne suffit pas seul, et il faut pouvoir en fournir d'autres corroborant le premier en temps utile.

Soyez à l'écoute des autres

Pour convaincre, il est indispensable de prendre en compte l'autre et sa logique propre. Il s'agit d'être en résonance avec ses interlocuteurs, de dire les choses qu'ils voudraient entendre. Vous n'allez pas non plus convaincre votre interlocuteur avec des arguments qui vous ont convaincu vous-même. Il faut étudier sa cible avant tout.

Adaptez-vous au public

Avoir un discours collectif et prendre en compte l'autre lorsque l'on fait face à un public de plusieurs dizaines d'enfants est ce qu'il y a de plus difficile. Toujours se demander à qui on s'adresse pour ne pas en oublier quelqu'un sur le chemin. Un groupe n'est jamais homogène. Essayez d'en dire un peu pour tout le monde, en tenant compte des publics indifférents, hostiles ou acquis. Le problème est qu'il est impossible de mesurer la proportion de chacun d'entre eux dans le groupe.

Préparez vos arguments

Lors de la préparation de la séance, pensez à appuyer vos consignes d'arguments techniques, tactiques, mentaux et physiques indéfendables.

A un moment donné, lors de votre discours, un argument va faire mouche. C'est un argument évident qui fait oublier à l'interlocuteur tout ce qui a été dit auparavant et le rassure dans ce qu'il entreprend.

Optez pour la logique déductive

La déduction est le raisonnement par excellence pour convaincre. Il consiste à suivre l'enchaînement suivant :

Exposé des faits..., "Or...", "Donc...", « C'est logique, non ? »

Les gens ont perdu l'habitude de faire des syllogismes à trois étages – voire quatre – or c'est un raisonnement construit, d'une logique implacable. Par exemple : « Ta préparation de coup droit était trop grande et causait beaucoup de fautes or on a réduit la forme, donc on va maintenir en place cette nouvelle gestuelle. »

L'interlocuteur donne la clé avec laquelle il peut se laisser convaincre. La difficulté à surmonter : celui qui abuse de cet effet est perçu comme un raisonneur.

Par contre les syllogismes ne s'inventent pas à la dernière minute, spontanément sur place, car certains peuvent s'avérer faux. D'ailleurs, il peut être utile de préparer plusieurs scénarios. Suivant la sensibilité des gens on pourra jouer sur les faits ou les éléments logiques.

C'est le recours à la démonstration méthodique. On l'utilise pour réorganiser ou réfuter l'argumentation adverse.

Evitez de séduire ou d'intimider

Influencer l'interlocuteur par l'intimidation ou la menace, voire la séduction, provoque l'adhésion par contagion et crainte, on joue sur la vulnérabilité de l'interlocuteur pour l'amener à réagir comme on le souhaite. Il n'y a pas de véritable engagement. Si la menace ou la séduction se lève, l'engagement disparaît. De plus, c'est dommageable sur le moment : l'interlocuteur peut aller vérifier les faits et arguments, et vous assisterez à un revirement ou un évitement.

Cela n'empêche pas de mixer les processus en ajoutant une touche de séduction, un peu de charisme et des arguments fiables. La séduction est cependant contre-productive face aux personnes fortement indépendantes, autonomes, avec un moindre niveau d'anxiété. La séduction est une sorte de résonance que l'on a avec une autre personne.

Ajustez-vous à la situation

Si vous n'avez pas beaucoup de temps devant vous pour convaincre quelqu'un, allez droit au but pour faire réagir votre interlocuteur, ou tout du moins le sensibiliser. Il s'agit d'une sorte de préambule où vous n'allez pas encore négocier. C'est par exemple lorsque vous vous trouvez nez à nez avec le Président de votre club : il n'a rien d'autre à faire que de vous écouter. A la fin, preuve de l'efficacité de votre démarche, on vous propose un rendez-vous ou un appel téléphonique le lendemain matin...

Il faut savoir lâcher prise si votre interlocuteur garde une position obstinée. Dans ce cas-là, c'est un vrai travail de patience où il faut d'abord faire douter et réfléchir son interlocuteur par un travail de questionnement.

Terminez votre discours par « Vous devriez réfléchir à cette question... » ou bien « Est-ce que tu es sûr ? » C'est l'art de l'intrigue, de l'accroche, qui donne envie d'aller plus loin. Une phrase suffit pour semer une idée.

Choisissez le bon moment

La précipitation est une grossière erreur pour qui veut convaincre. Alors n'improvisez pas si l'occasion se présente. En l'alertant sur ce que vous vouliez, vous l'auriez peut-être mis en position de force. En tout cas, vous feriez mauvaise impression. Pour convaincre, il faut avoir le bon argument au bon moment. Et le bon moment n'est pas celui qui vous arrange le plus mais bien le contexte le plus propice pour argumenter. On passe beaucoup de temps à négocier inconsciemment

- ❖ Si on cherche à convaincre, nous pouvons le faire de manière logique, avec un bon raisonnement
- ❖ Si on cherche à convaincre, nous pouvons le faire de manière tactique, avec seulement ses croyances (et sans pure logique)
- ❖ Si on cherche à convaincre, nous pouvons le faire en jouant sur l'affect, avec le relationnel et les émotions qui sont primordiales

- ❖ 80% des prises de décisions sont faites en adéquation avec une autre personne qui a la capacité de nous dire « non »
- ❖ Le compromis n'est pas la meilleure solution (fausse bonne idée) de la négociation (qui crée frustration et déception chez nous ou chez l'autre)
- ❖ La négociation s'apprend pour ensuite défendre ses intérêts de manière efficace
- ❖ Si on cherche à négocier sans chercher le compromis, il faut prendre le contrôle de ses intuitions et donc ne pas aller trop vite à (ce que l'on pense être) l'essentiel/bon
- ❖ Si on cherche à négocier sans chercher le compromis, il faut passer d'une volonté de convaincre, où on cherche à montrer à l'autre qu'il a « tort » et nous « raison », à une volonté de comprendre la situation pour pouvoir ensuite négocier correctement
- ❖ Si on cherche à négocier sans chercher le compromis, il faut augmenter l'autre pour se permettre d'obtenir ce que l'on veut tout en démontrant à l'interlocuteur ce qu'il peut gagner de son côté

L'art de convaincre emploie, en plus de la communication verbale, le para-verbal avec par exemple une variation de rythme et de volume mais aussi avec le non-verbal grâce aux gestes persuasifs notamment.

II. Communication para-verbale

La communication para-verbale est le flux des mots prononcés. Le ton, le rythme, la force, la rapidité, le timbre de notre voix, sa mélodie, la gestion des silences, etc. sont les facteurs qui influent le para-verbal.

Le sens d'une phrase peut-être complètement différent selon le ton employé.

Au sens des mots, se rajoute la façon de les dire, les sentiments associés, le contexte. Lors d'une dispute par exemple, il est tout à fait possible de dire une phrase perçue comme blessante, qui ne l'aurait pas été en temps normal.

La joie, la tristesse, la colère, l'amour, le mépris, la timidité, etc. Tous ses sentiments ressortent dans notre communication para-verbale.

Elle représente **38 % de la Communication Orale**. Il nous suffit, pour en prendre conscience, d'imaginer que nous donnions un conseil à un joueur, par exemple. Ceci en variant le ton... « avance, ne mets pas ton pied droit en barrage » : le joueur va acquiescer, et sembler « content » de pouvoir mettre cela ensuite en application.

Avec le ton fort, rapide, plus « brutal », ce même joueur aura plus de mal à le réaliser et semblera peut-être craintif, voire apeuré. Contentons-nous d'imaginer la situation, car selon le joueur et son « éducation/vécu », le résultat peut varier. Cependant, la voix (et non les mots employés) va générer un état agréable ou désagréable chez notre interlocuteur, quel qu'il soit.

La voix

Avant même de comprendre le sens des mots, le public est charmé ou irrité par le son de la voix. Pour être conscient de son impact, il faut comprendre son mécanisme. Pour maîtriser les effets de la voix, il faut travailler le placement, le volume, le débit, l'articulation et l'accentuation.

Le placement de la voix

Le son naît dans le larynx. Le souffle en passant fait vibrer les cordes vocales est produit note. La note est transmise par le pharynx, la bouche et le nez : trois résonateurs. La bonne qualité de la voix dépend de l'équilibre réalisé entre ses trois résonateurs.

Ainsi :

- une résonance trop pharyngée donne une voix sourde, caverneuse ;
- une résonance trop buccale donne une voix rauque, autoritaire ;
- une résonance trop nasale donne une voix fluette, nasillarde.

Le volume

Pour se faire écouter, il faut d'abord se faire entendre, une voix trop faible exige du public un effort d'attention tel que peu à peu il finit par ne plus écouter. De la même façon, une voix trop forte qui provoque peut-être au début de son intervention un effet de surprise, en vient à fatiguer le public.

L'articulation

Bien articuler consiste à détacher et enchaîner correctement les syllabes. C'est le contraire de bredouiller ou d'avaler les mots. L'articulation donne de la netteté à la parole.

Le débit

C'est la vitesse à laquelle le professeur parle. Un débit lent, calme confère de la gravité aux propos. Un débit précipité signifie agitation, nervosité. La régularité trop respectée du débit engendre la monotonie. Varier les changements de vitesse stimule l'intérêt de l'enseignant.

Les pauses

Les pauses et les silences sont des arrêts plus ou moins long. Ils constituent une sorte de ponctuation orale. Ce sont des moyens efficaces, quand ils sont maîtrisés, pour retenir ou attirer une attention défaillante.

- Il y a un arrêt sur un point important : le public comprend que le point est essentiel.
- Il y a un arrêt après une question : le public comprend que quelqu'un doit prendre la parole et répondre.
- Il y a un arrêt au milieu d'une phrase : le public regarde et cherche à comprendre ce qui se passe.

L'accentuation, l'intonation

Accentuer, c'est insister sur une syllabe, un mot. Mettre l'intonation, c'est changer la hauteur de la voix. En jouant sur ces deux éléments, la personne traduit des sentiments.

Exemple : « ce POINT est très intéressant » ou « ce point est TRES intéressant ».

Le problème de liaison

Faire une mauvaise liaison produit un effet ridicule de surcharge. Omettre toute liaison produit un effet argotique.

Exemple : « Quan (d) i m'on (t) appris ce qu'était un passing-shot, j'suis resté tou (t) étonné.

- La règle est la suivante : il faut relier les mots unis par le sens à l'intérieur d'un même groupe.

Les + nom : les oiseaux. / adjectif + nom : le petit enfant.

- Mais on ne lie pas le nom et l'adjectif quand celui-ci est placé après.

Exemple : un professeur / ennuyeux.

- On ne fait pas non plus la liaison dans les noms composés au pluriel.

Exemple : les pinces / à vélo – les machines / à sous.

III. Communication non-verbale

Les chiffres nous apprennent (voir le schéma plus haut) que, lors d'un échange, la majorité de l'information reçue, soit **55 % de la Communication Orale**, se fait par la communication non-verbale. Il s'agit donc du langage corporel. Les postures du corps, lors d'une prise de parole ou en écoute, communiquent une impression consciente ou inconsciente.

Une personne voulant convaincre aura tendance à avoir une posture ouverte pour mettre à l'aise.

Une personne sceptique aura plutôt tendance à croiser les bras, indiquant une position de « repli ».

Le langage du corps est révélateur des pensées profondes d'un individu, à qui observe attentivement.

Elle est la partie de notre communication la plus inconsciente, à travers :

Cinétique Rapide	<ul style="list-style-type: none">➤ Les expressions du visage : la joie, la surprise, la peur, la colère, la tristesse, le dégoût.➤ Il y a 2 zones faciales : le haut du visage des yeux au front puis le bas du visage du menton au nez➤ Le contact visuel : traduit l'attention que l'on porte à l'autre et va permettre d'établir le contact. Il peut mettre en confiance ou au contraire provoquer la fuite.➤ Les "micro-gestes", comme la coloration de certaines parties du visage, le changement de forme de la bouche, froncement des sourcils, clignement des yeux, des narines, etc.
Cinétique Lente	<ul style="list-style-type: none">➤ Les postures (corps et de la tête)➤ Les attitudes et les mouvements du corps : ne sont pas toujours simples car leur signification varie en fonction des cultures.
Signes Statiques	<ul style="list-style-type: none">➤ L'apparence : Lors d'une rencontre, nous avons tendance, consciemment ou non, à juger et évaluer la personne selon son apparence, l'image qu'elle dégage, avant même de lui avoir parlé (les vêtements, les accessoires, la coiffure fournissent des indices sur la personnalité, le statut social, le rôle. Mais attention les apparences peuvent être parfois trompeuses.)➤ Caractéristiques corporelles : il faut faire sans doute une place à part à la physionomie (à la forme générale du visage et de ses traits) : une tête à elle seule peut être chargée de signaux➤ L'odeur : Les odeurs corporelles peuvent être assimilées à l'hygiène corporelle.➤ Le toucher : dépend du vécu de chacun, de son éducation. Il éveille des sentiments et émotions positifs ou négatifs. La personne âgée, l'enfant, la personne malade sont très réceptives au toucher.➤ La distance physique,➤ La respiration

La CNV permet de renforcer ses propos et d'être plus à l'aise en expression orale. Finalement, plus facile de prononcer un discours debout et libre de ses mouvements, plutôt que assis et les bras croisés.

Enfin, il est possible de déceler les pensées et de démasquer le vrai du faux en observant un individu. Peu de personnes arrivent à parfaitement maîtriser complètement leurs réactions faciales, ou plus généralement leur corps. Certaines personnes ne savent pas quoi faire de leurs mains par exemple.

Il est possible de remarquer quelques leviers corporels utilisés par les personnes médiatisées, en politique, etc.

Cela peut être un geste particulier des mains lors d'une prise de parole ou des vas et viens sur scène pour occuper l'espace et ainsi dynamiser sa prestation lors d'une conférence.

L'une des premières choses qu'on apprend, en PNL, est que le pouvoir du verbe est tout à la fois très important et très relatif.

Très important : car les mots peuvent avoir un impact très fort. Pensons au slogan de la presse : « Le poids des mots, le choc des photos ».

Très relatif : car les mots dans la communication, sont parfois, moins importants que les gestes et le non-verbal.

Ce langage du corps, souvent inconscient, traduit tous les sentiments et sensations que nous ressentons.

La communication fonctionnelle est celle qui, dans la vie de tous les jours, nous permet d'échanger avec nos semblables. Son objectif premier est surtout utilitaire et constitue la base des rapports sociaux. Elle fait donc partie intégrante du prochain type de communication ci-dessous.

La communication interpersonnelle, faisant référence à la proxémie correspond à l'espace et aux distances qui séparent deux personnes en situation de communication.

L'anthropologue E. T. HALL a identifié 4 distances de communication entre au moins 2 individus :

- ↪ Espace intime : zone qui débute entre une quinzaine de centimètres pour se terminer à cinquante centimètres environ. Seules les personnes très proches sont autorisées à pénétrer dans cet espace intime de communication. L'intrusion dans cet espace d'une personne n'étant pas intime, pourra être vécue comme une agression et entraînera un mouvement de recul.
- ↪ Espace privé : il est plus large (50 à 120 cm), c'est la distance idéale à respecter en société pour communiquer confortablement.
- ↪ Espace social : c'est la distance acceptable (1,20 à 3, 50m) séparant deux personnes qui ne se connaissent pas.
- ↪ Espace public : c'est la distance qui sépare une personne qui s'adresse à un groupe. Il débute à 3, 50 m.

IL faut avoir conscience que le contact fait intervenir la personne dans la distance la plus intime et utiliser les contacts inévitables (prendre le pouls, tension artérielle...) pour faire passer un message de calme et douceur. Attention, le langage non verbal n'est pas universel : la culture, la religion peuvent modifier l'interprétation de certains gestes. Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et non verbal.

1. Le regard

Le regard établit le contact et tisse une sorte de fil invisible entre ceux qui se parlent et s'écoutent. S'il est utilisé instinctivement en privé, le regard reste trop souvent méconnu et sous-employé dans les relations sociales ou professionnelles.

Le regard mobilise l'attention

Avec un petit groupe ou un groupe moyen la technique est simple. Le contrôle d'écoute et de compréhension peut se faire par un échange de regards individuels. Si le professeur regarde quelqu'un et que cette personne ne lui rend pas son regard, il cherche un élève plus disponible. L'attention fixée sur une seule personne risque de provoquer une gêne.

Si le groupe est grand, il est impossible de vouloir établir un contact avec chaque élève. Le mouvement du regard englobe davantage de personne. Il faut que celles-ci aient l'impression d'être regardées.

Le regard crée la communication

Il arrive parfois que le professeur ait à affronter un groupe hostile. Le regard modifie sensiblement le rapport de forces. En effet, s'il regarde chacun des élèves avec attention, chaleur et disponibilité, il parvient à faire naître, chez ceux qui au début étaient tentés de devenir des opposants, ce rôle d'élèves attentifs et disponibles.

Lorsqu'il envoie une information, celui qui parle vise une personne. C'est à elle qu'il s'adresse. Son regard accroche, sans appuyer, successivement les différents élèves. Ceux-ci se sentent alors impliqués, présents dans la parole de l'enseignant.

LE LANGAGE DES REGARDS

LE LANGAGE DES REGARDS

Analysez votre regard

Savoir regarder est le signe de l'équilibre, de la sérénité intérieure. Le regard assuré entraîne l'adhésion du groupe. Le regard apeuré accentue le manque de communication.

Quand vous serez en situation de prise de parole en public, demandez à une personne de votre entourage d'observer la qualité de votre regard :

Sa mobilité : figée trop mobile directe

Son expression : vide traquée intense

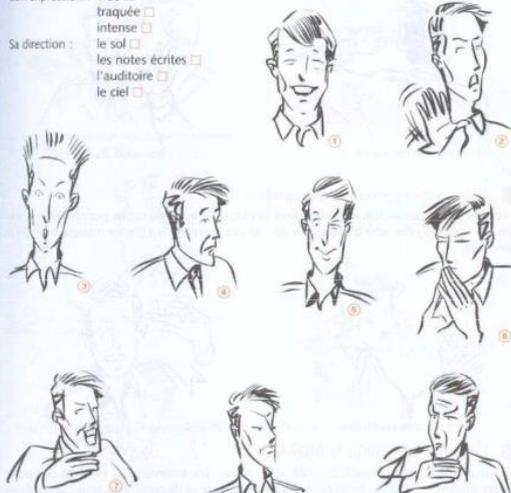
Sa direction : le sol les notes écrites l'auditoire le ciel

EXERCICE

Le regard et le regard associé aux gestes et aux mimiques constituent à eux seuls un langage.

Observez les neuf dessins ci-dessous. Voici 9 mots que l'on pourrait leur appliquer. À vous de faire correspondre un mot à chaque croquis.

Les mots : moquerie - refus - dénigrement - recueilement - astuce - peur - autorité - mauvaise humeur - sympathie.



Autre point positif

Admettons que celui qui parle soit victime d'un trou de mémoire, il doit savoir que s'il quitte des yeux le groupe, la situation ira en s'aggravant. En revanche, s'il maintient le contact avec le public, l'attente du groupe, son état de tension lui inspireront immédiatement une suite, la reprise de ses consignes.

Le regard offre une image de soi

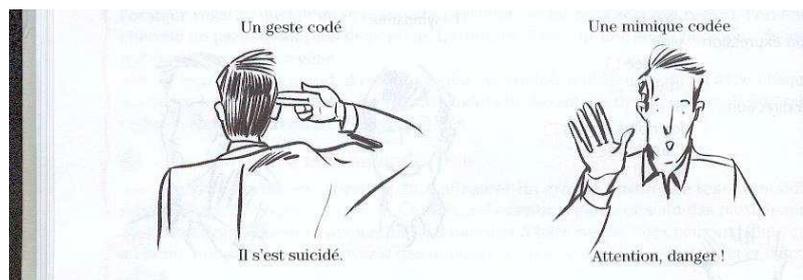
Lorsqu'on est amené à dire quelque chose à quelqu'un et que cette personne a un regard fuyant, de multiples interprétations viennent à l'esprit. Elles sont toutes négatives. La personne est taxée de menteuse, d'hypocrite ou de méprisante.

Lorsqu'un enseignant se plonge dans ses notes ou à l'inverse, qu'il regarde obstinément ailleurs que plutôt vers son public, ce dernier se sentira insulté et ignoré.

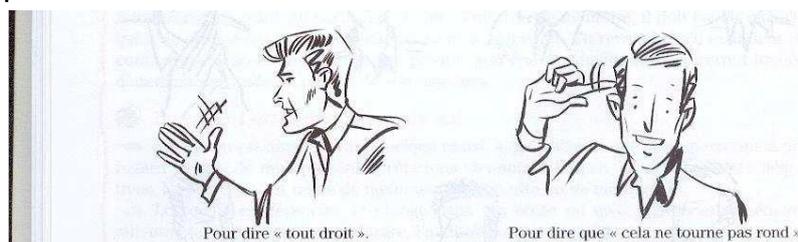
2. Les gestes

Certains gestes ont un rôle d'information. D'autres ponctuent la parole.

Les gestes transmettent un message : la parole n'est pas toujours nécessaire. Le geste peut à lui seul signifier quelque chose. Certains gestes sont codés. Il en va de même pour certaines expressions du visage, certaines mimiques.



Les gestes répètent l'information : certains gestes instinctifs accompagnent la parole et la répètent. Ils ponctuent les propos. Quand une personne indique une direction à prendre, ses gestes miment le trajet à parcourir.



Les gestes appuient le discours : au cours d'une conversation animée, d'un débat, les intervenants passent par différentes phases : ils ont envie de convaincre à tout prix et ils emploient tout l'arsenal des gestes de la persuasion.

Les gestes qui appuient le discours



L'index pointé : c'est un geste agressif, il exprime une menace.



Les paumes ouvertes expriment le désir de communiquer (contraire : bras croisés).



La pince pouce-index accompagne une démonstration, exprime un désir de clarté.



La main-serre signifie le désir de dominer, de prendre possession.

EXERCICE

Voici la grille d'observation des gestes remplie lors d'un débat télévisé sur l'avenir du cinéma français. Trois personnes étaient présentes : A, B, C.

	A	B	C
	X		
		X	
	X		
		X	
			X
			X
			X
	X		
			X

D'après les gestes cochés :

- Qui était l'invité le plus timide ?
- Qui était le plus ouvert à la discussion ?
- Qui était le plus agressif ?

11

Les gestes peuvent tout à la fois servir l'enseignant quand ils assurent la communication et le desservir quand ils le trahissent. Avoir conscience de sa gestuelle en favorise la maîtrise. Les gestes traduisent aussi les émotions :



Les mains croisées expriment parfois une attitude « pare-choc », on se sent exposé, vulnérable.



Le geste de réajustement est un geste barrière. Il traduit le malaise, la peur d'être agressé.



Le geste d'autocontact traduit l'ironie ou la supériorité.

Les gestes expriment, accompagnent des états intérieurs :



Linquétude.



La bouche vient s'appuyer contre les mains jointes. C'est la réflexion.



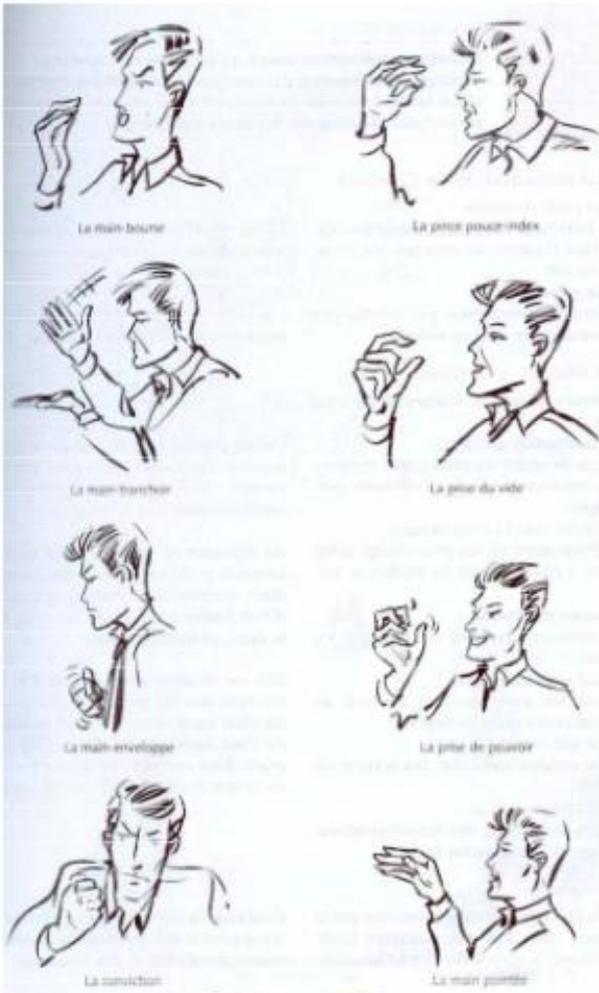
La perplexité.



La main semble isoler la personne du monde extérieur. C'est la concentration.

Les gestes de la vie courante peuvent être significatifs et/ou persuasifs lorsque la conviction des propos se mêle au corps :

LES GESTES PERSUASIFS



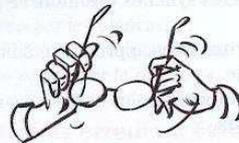
Les gestes qui parasitent parfois la parole

L'intérêt de l'exposé passe au second plan. C'est d'abord les gestes et les attitudes qui sont perçus par l'auditoire.



Les gestes assurent ou coupent la communication

Le regard, le sourire, certains gestes des mains, la position d'ouverture maintiennent le contact, la présence. À l'inverse, d'autres gestes comme ceux de lever les yeux au ciel, d'avoir un visage et une attitude corporelle de fermeture marquent la rupture de la communication.



Le jeu de lunettes indique un changement de conversation, une rupture du contact établi.

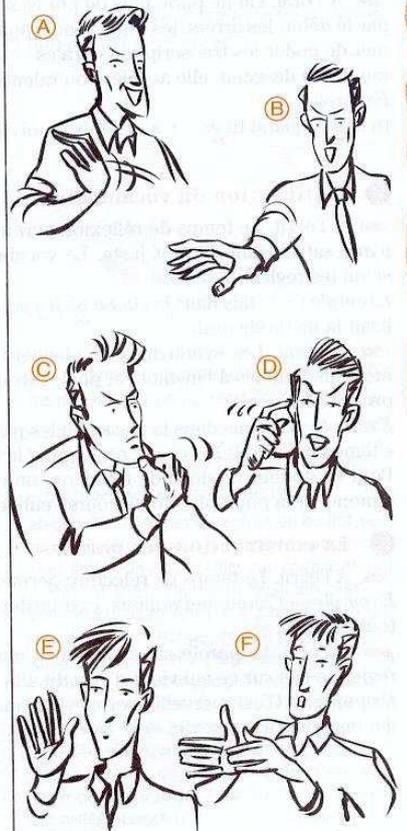


Le regard baissé, l'absence de sourire coupent la communication, ils marquent le trac.

EXERCICE

Sachez interpréter des gestes. Certains gestes sont associés à des phases de la vie courante. Observez les dessins ci-dessous et faites correspondre à chacun d'eux l'une des phrases suivantes :

1. Tu veux un marron ?
2. Je le jure.
3. J'en mettrais ma main au feu.
4. Ce n'est pas possible, je vous jure !
5. Non mais ça va pas !
6. Tu peux toujours courir.

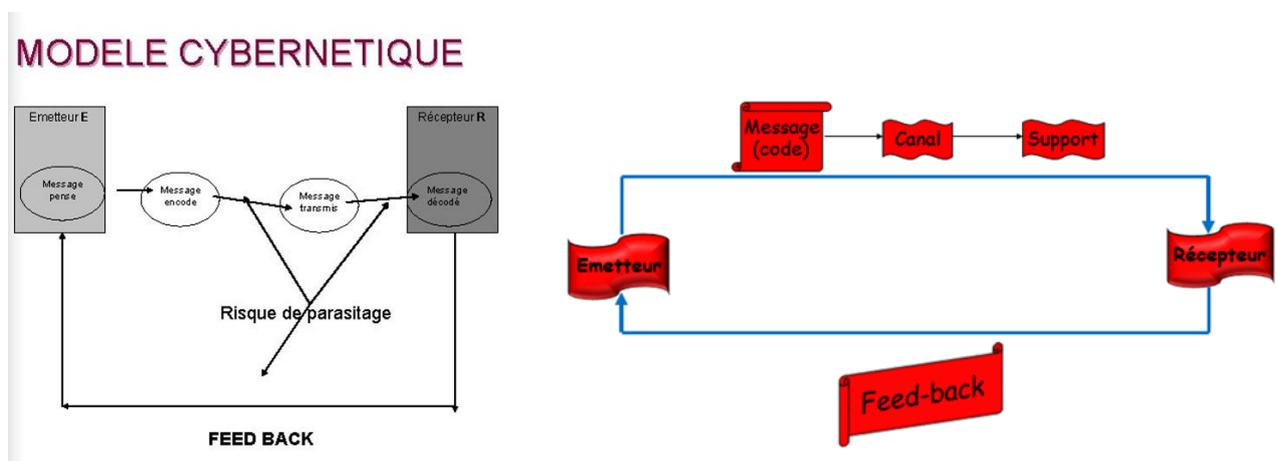


IV. Modèle cybernétique de la communication

L'émetteur et le récepteur sont totalement co-responsables de la qualité de leur communication.

Les étapes du message :

- ✓ L'émetteur envoie le message, il doit : le concevoir, penser au message qu'il veut transmettre, comment il va le transmettre et à qui
- ✓ Le coder : il s'agit de mettre en forme le message, par la parole, les mimiques, les intonations...
- ✓ Le transmettre et ce faisant, il pourra être « parasité » par le bruit ambiant, l'articulation défectueuse de l'émetteur...
- ✓ Le récepteur reçoit le message, il doit : le décoder pour l'interpréter
- ✓ Le récepteur y répond dans un deuxième temps, en envoyant un message à son tour
- ✓ Ce message en retour servira, de plus, pour l'émetteur à estimer si son message est bien passé, ce que l'on appelle un « feed-back » ou rétrocontrôle.



Lors d'une communication, le message transmis peut s'apprécier sous différents aspects que nous pouvons regrouper en :

- Composante cognitive : c'est le contenu du message, l'information délivrée, l'opinion formulée ;
- Composante affective : elle réunit les affects, les impressions et les émotions qui sont liés au message. Pour qu'il y ait communication, il est nécessaire que deux individus soient en relation et qu'ils utilisent des systèmes de codage commun.

L'émetteur :

- Doit adapter son langage à celui de son interlocuteur
- Doit s'assurer par un questionnement et une reformulation la bonne compréhension du récepteur
- Doit avoir conscience de l'influence de son comportement non verbal

Le lieu :

- Doit être adapté afin que les obstacles liés à l'environnement soient les plus réduits possibles

Le récepteur :

- Doit faire preuve d'attention et poser des questions si besoin
- Doit reformuler le message pour s'assurer de sa bonne compréhension auprès de l'émetteur

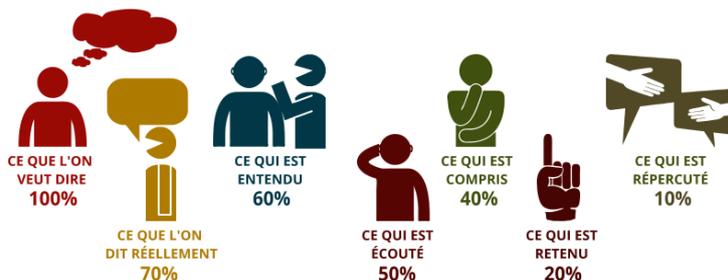
V. Les obstacles possibles à la communication

Entre le moment de la conception du message dans votre esprit, jusqu'à son interprétation dans celui de votre public, nombreux sont les obstacles qui peuvent gêner son cheminement.

Son codage, son émission, son cheminement par le canal de transmission, sa perception puis son décodage, sont autant d'opérations qui peuvent entraver la communication.

Ces pertes de charges successives entre ce que vous voulez dire à votre élève et ce qu'il en retient peuvent réduire votre message et en déformer le sens.

Voici les différentes pertes possibles que l'on peut expliquer comme suit, sur un exemple de consignes verbales avant de lancer le jeu/l'exercice :



A. – ce que vous voulez dire (écrire ou montrer).

Tout ce que vous souhaitez pouvoir dire dans l'idéal.

B. – ce que vous dites (écrivez ou montrez) réellement.

Les informations que vous émettez réellement, en fonction de vos capacités d'expressions (élocution, clarté des propos...) et de la clarté du message initialement conçu (consignes préparées, mots-clés judicieusement recherchés et choisis, ou improvisation inadaptée).

C. – ce qui est entendu.

Les informations physiquement perçues, en fonction de l'éloignement du récepteur, des obstacles éventuels entre émetteur et récepteur, des bruits existant dans l'environnement.

D. – ce qui est écouté.

Au-delà des signaux perçus, il s'agit de ceux qui parviennent au plus profond du champ de la conscience, qui sont écoutés avec attention, en fonction de la disponibilité (mentale et sensorielle) de l'émetteur et de l'intérêt qu'il porte au message.

E. – ce qu'il comprend.

C'est la signification donnée aux signaux perçus, elle dépend de la richesse et/ou de l'adaptation des codes assimilés dans le répertoire du récepteur (cadre de référence) et de la justesse des interprétations qui en découlent.

F. – ce qu'il retient.

Parmi les signaux compris, seuls certains sont retenus en fonction des capacités de mémorisation du récepteur, de son intérêt pour les données recueillies et bien sûr, de la qualité intrinsèque du message émis (mots-clés, répétitions...) c'est le message réellement intégré.

G. – ce qu'il peut utiliser dans sa pratique/ce qui est répercuté.

Ce sont, dans le message intégré, les notions qui correspondent à une réelle possibilité de mise en pratique, compte tenu du niveau sportif et de représentation mentale de l'activité du récepteur. Si on additionnait ces pertes de charges successives, votre élève risquerait de ne pas enregistrer grand-chose parmi vos consignes.

Il faut préciser qu'au niveau du feed-back, vous pouvez de la même façon :

- ➔ Ne pas avoir entendu les signaux d'informations en retour.
- ➔ Ne pas avoir perçu les signaux d'informations en retour.
- ➔ Ne pas avoir compris ou mal interprété les informations en retour.

Le feed-back peut aussi ne pas exister. Votre plus grande erreur consistant alors à ne pas le solliciter. Pour délivrer le message initial, l'émetteur peut choisir un mode de communication inadapté, un vocabulaire inapproprié ou une syntaxe trop riche ou trop pauvre. Si l'émetteur ne code pas son message de manière adaptée, il y a peu de chance que l'information passe et que la communication se poursuive dans de bonnes conditions.

Ces freins à la communication touchent :

- ▲ Personnes ayant une pathologie touchant les organes de la phonation
- ▲ Personnes présentant un bégaiement
- ▲ Personnes qui sont aveugles et ne peuvent percevoir les éléments de la CNV (gestes, ...)
- ▲ Personnes malentendantes
- ▲ Les enfants lorsqu'ils commencent à parler
- ▲ Les personnes ayant des difficultés cérébrales liées au codage et au décodage

Les hommes se parlent beaucoup mais s'écoutent peu. L'homme est un être psychosocial qui a un vécu personnel, une histoire, une culture, des habitudes, des croyances et parfois celles-ci viennent altérer la compréhension du message.

Les obstacles à la communication peuvent être liées :

- Aux moyens de transmission du message : bruits, fuites sur la ligne téléphonique, langue différentes, écriture illisible, vocabulaire inadapté
- À l'anxiété, peur, angoisse
- À l'hermétisme et/ou l'implication de l'émetteur
- À des interprétations subjectives/ aux représentations sociales du récepteur et/ou de l'émetteur
- À la culture et aux préjugés
- À l'attention des élèves
- Au contenu de la communication
- À l'aspect cognitif de la communication
- A l'aspect affectif de la communication : Lorsque l'émetteur ou le récepteur éprouvent des sentiments qui peuvent nuire à la compréhension du message (l'influence du comportement non verbal inconscient)
- Lorsqu'il y a des intervenants extérieurs qui interfèrent (parents, amis, ...)
- Lorsque les supports de communication utilisés fonctionnent mal (ordinateur, TV, messages écrits, caméra...) + qui attirent l'attention mais qui ne font pas partie du message initial

Ces obstacles peuvent entraîner des malentendus. Le malentendu étant l'écart entre le sens réel du message et le sens attribué à ce message par le récepteur. Le malentendu peut être une source de conflit ou d'anxiété pouvant entraîner une agressivité.

On ne communique pas de la même façon selon la personne à qui on s'adresse :

- Supérieur hiérarchique ou subordonné
- Fille ou maman
- Inconnu ou proche.

Le niveau social de l'autre, les croyances ainsi que son niveau intellectuel, seront donc des éléments importants qui entreront en compte dans notre façon de communiquer.

VI. Ecoute

Comment parler de communication sans parler d'écoute ?

La communication se faisant dans les 2 sens, met en jeu le processus d'écoute comme feedback à ce qui a été énoncé précédemment.

Beaucoup de personnes indiquent qu'elles écoutent les autres, mais elles le font au sens le plus restreint du terme, c'est-à-dire qu'elles entendent les mots prononcés, mais n'en comprennent pas toujours réellement le sens.

Sachez qu'une bonne écoute signifie qu'il faut comprendre non seulement ce qui est dit, mais également le sens visé par la personne qui parle.

Les membres d'une discussion ne cessent d'alterner les moments de prises de parole avec les moments d'écoute. Il arrive souvent qu'ils passent plus de temps à écouter qu'à parler.

L'efficacité du dialogue dépend autant de la qualité des interventions que de la capacité d'attention et d'écoute.

1. Moyens qui permettent de bien écouter

- **Aménager les moments d'écoute et leur durée**

L'organisation de la rencontre : il est important que le temps soit établi d'un commun accord avec les partenaires concernés. Il sert de cadre, de règle de déroulement des réunions. Il est un point de repère pour rappeler les rencontres ultérieures. Il y a deux types d'excès à éviter : le trop de temps qui lasse, fatigue, ennuie, et le trop peu de temps qui mécontente. Le temps accordé à la rencontre induit un rythme de parole, des moments de silence, un climat détendu, une sécurité partagée.

- **Prêter attention à l'accueil (la prise en main)**

L'intention est de créer la confiance et de faciliter l'expression de chacun. L'accueil est non seulement un moment mais aussi une attitude qui s'exprime dans la manière de rentrer en contact. Simple et confiant, il permet de mettre le(s) interlocuteur(s) en phase d'écoute rapidement en commençant par des informations.

- **Catalogue d'erreurs à éviter :**

Dire à la personne qu'on l'avait oubliée. Remettre à plus tard l'entraînement. Commencer par téléphoner. Dire à la personne qu'elle n'est pas attendue. Annoncer que l'entraînement est limité par un autre juste après.

- **Se préparer psychologiquement à écouter**

En cas de désaccord avec celui qui s'exprime, certains élèves manifestent plus l'envie de répliquer dès les premières phrases que celle d'écouter l'ensemble de l'argumentation. Il leur arrive de couper la parole et ceci en toute bonne foi. Il faut se préparer à écouter dans sa totalité un message qui ne satisfait pas complètement ou qui est en opposition avec ses valeurs, ses principes, ses croyances. Cet effort s'appelle l'empathie : acte par lequel un sujet sort de lui-même pour comprendre quelqu'un d'autre en gardant son sang-froid et la possibilité d'être objectif.

- **Accepter et exploiter les silences**

- Aspect physique : le silence permet de reprendre son souffle, sa respiration.

- Effet sur le public : c'est un moment d'attente qui crée un certain suspense. Le silence recentre l'attention d'un public dispersé. C'est un moment de réflexion collective après plusieurs interventions.

- Intention de l'enseignant : c'est une insistance muette sur un mot, une expression. Le silence ponctue le discours oral : l'interrogation, l'exclamation, la suspension.

- **La bonne attitude d'écoute**

Ecouter quelqu'un, c'est faire un effort pour comprendre le problème tel qu'il est vécu par l'autre.
On est sûr d'avoir bien écouté quelqu'un :
Lorsqu'on est capable de redire les propos dans leur ensemble sans les déformer.
Lorsqu'on est capable de dire à d'autres les sentiments perçus dans son message et que cette personne est d'accord.

Cette attitude de compréhension produit deux effets :
Elle donne confiance à l'interlocuteur qui se sait écouter.
Elle l'entraîne à s'exprimer davantage.

2. L'écoute active

1. Créer un climat de confiance

- Présenter les personnes en présence
- Préciser les limites de la rencontre (objectif, durée, confidentialité, thèmes traités...)
- Préciser les buts poursuivis

2. Questionner :

- Il n'y a pas d'écoute active sans questionnement
- Interrogez, sollicitez, sans agresser
- Ménagez des instants de silence
- Posez des questions en restant ouvert

3. Relancer, approfondir et reformuler

- Commencer par des questions ouvertes
- Puis, abordez des questions d'approfondissement
- Reformulez : « Si j'ai bien compris... »

4. Respecter

- Une écoute active implique une attitude ouverte, sans jugement
- Observez l'attitude de l'autre pour percevoir les éventuels non-dits
- Soyez positifs : « oui, merci »
- Essayez d'employer ses termes, son langage
- En fin de discussion, revenez sur les points qui n'ont pas été soulevés

3. Repérer les erreurs d'écoute

Ecouter quelqu'un pour lui-même, et non pour soi, c'est exercer un pouvoir : celui d'entendre.
Se centrer sur ce qui est vécu par lui plutôt que sur les faits qu'il évoque dénote une attitude de compréhension sans établir de climat critique.

Lors d'un dialogue, deux personnes se font face à face : B venu exposé son problème et A qui est censé écouter B pour l'aider.

La réponse « solution du problème »

Immédiatement, A conseille à B d'aller consulter quelqu'un d'autre ou bien A conseille une méthode qui conduirait B vers une solution.

Résultat : B se sent éconduit, B se sent obligé d'adopter une solution, une idée qu'il n'a pas choisie et qui correspond à ce que ferait A et non lui-même.

La réponse jugement moral

En réponse à B, A présente un conseil moral, il peut s'agir d'une mise en garde, d'une approbation ou d'une désapprobation.

Résultat : B se sent soit jugé soit freiné, culpabilisé, révolté ou angoissé, mais de toute façon infériorisé, même s'il est approuvé dans sa démarche.

La réponse investigatrice

Elle consiste à poser des questions à B pour obtenir des compléments d'informations que A juge indispensable : A insiste sur tel ou tel détail qui lui paraît avoir été oublié par B.

Résultat : B s'oriente par rapport à A et laisse dans l'ombre ce qu'il avait réellement envie de dire. B peut aussi réagir de manière hostile, car il se sent mis en cause, il n'a pas été capable de faire le tour de la question.

La réponse qui interprète

Dans ce cas, A opère un tri dans ce qui lui est dit. A répond en reprenant partiellement ce qui lui a été dit. Il déforme le sens de l'ensemble du propos.

Résultat : B ne comprend pas, s'étonne car il ne reconnaît qu'en partie ou plus du tout ce qu'il a dit. B peut s'irriter, se bloquer ou se désintéresser. A finit par en dire plus long que B.

La réponse soutient

Elle encourage, elle soutient moralement, elle rassure et compatit. A peut faire une allusion parallèle vécue par lui. A raconte alors son expérience pour montrer combien il sent proche de B. Il dédramatise.

Résultat : B peut se laisser leurrer par une sorte de consolation et devenir passif. Il peut aussi refuser d'être pris en pitié et se taire.

Les mauvaises habitudes d'écoute :

- ↵ Dire du sujet qu'il est ennuyeux.
- ↵ Couper la parole.
- ↵ Cesser d'écouter l'ensemble de l'argument et préparer une réplique sur un point évoqué.
- ↵ Ne chercher que les faits.
- ↵ Faire semblant d'écouter.
- ↵ Tolérer les distractions venant de l'extérieur.
- ↵ Critiquer l'apparence extérieure de la personne qui parle.
- ↵ Se laisser influencer par le langage ou les expressions trop chargées affectivement.
- ↵ Ne rien noter.
- ↵ Perdre le fil de la discussion.
- ↵ Faire comme si on n'avait pas entendu.

VII. Le langage corporel au tennis

Sur un court de tennis ou dans la vie de tous les jours, vos attitudes corporelles, vos postures, vos gestes, votre regard, les expressions de votre visage, votre façon de vous déplacer, tous ces éléments font partie de votre langage corporel et expriment des choses que les autres perçoivent.

Ces éléments de communication non verbale s'ajoutent aux paroles.

Les postures que vous adoptez sont le reflet de vos émotions mais inversement, vous pouvez avoir une influence sur vos émotions en modifiant votre langage corporel.

Le langage corporel reflète nos émotions mais il peut également les influencer.

Notre langage corporel (nos attitudes, les expressions de notre visage, ...) reflète nos émotions.

Ainsi, si vous avez peur, si vous êtes stressé avant/pendant un match de tennis et si vous manquez de confiance, cela va se voir dans vos attitudes :

- Mâchoire serrée,
- Sourcils froncés,
- Difficultés à sourire et à rire,
- Ton de la voix peu assuré, gorge serrée,
- Visage fermé, peu expressif,
- Regard plutôt orienté vers le bas,
- Mouvements maladroits,
- Se ronger les ongles,
- Hésitations dans les mouvements ou en parlant,

Pendant les matchs, voici des attitudes corporelles négatives :

- Jeter sa raquette,
- Baisser la tête,
- Baisser les épaules et se voûter comme si on portait un poids sur les épaules,
- Regarder le sol,
- Souffler, soupirer (frustration),
- Râler (frustration),
- Répondre de façon hésitante à l'adversaire (manque de confiance),
- Annoncer les balles fautes avec une petite voix (manque de confiance),
- Faire des gestes qui expriment le dépit, l'agacement, l'énervement, la lassitude,
- Marcher en traînant les pieds (abattement, démotivation, manque d'énergie) ou au contraire de façon très rapide (nervosité, stress),
- Avoir des petites respirations rapides (nervosité),
- Secouer la tête comme pour dire non (découragement, dépit),

La très bonne nouvelle, c'est que l'on peut inverser ce phénomène, cela a été démontré par des études ; en se forçant à adopter des attitudes corporelles positives, cela a des répercussions positives sur nos émotions et sur notre mental. D'ailleurs cela peut même fausser l'interprétation que se fait de vous votre adversaire.

Si vous êtes stressé en jouant au tennis, si vous manquez de confiance dans vos matchs, il est essentiel d'adopter un langage corporel positif avant et pendant vos matchs, cela va contribuer à vous détendre et à vous mettre en confiance.

Par la même occasion, vous donnerez aux autres et notamment à votre adversaire le message que vous êtes sûr de vous.

Ayez un langage corporel positif et cela influencera votre mental de manière positive.

Cela peut sembler curieux, vous allez peut-être avoir l'impression désagréable de faire semblant, de mimer un comportement, de jouer un rôle, mais c'est tout à fait le but recherché.

En faisant "comme si vous étiez confiant et détendu", cela va véritablement vous aider à le devenir.

Inutile d'exagérer ces attitudes et d'y consacrer trop d'énergie, vous êtes là pour faire un match avant tout.

De plus, certaines attitudes exagérément confiantes peuvent en réalité indiquer que vous cherchez par tous les moyens à vous détendre.

Corrigez simplement vos attitudes négatives quand vous y pensez, quand vous les percevez :

- ✓ Ayez le buste droit et la tête droite si vous sentez que vous avez tendance à regarder vers le bas
- ✓ Ne fuyez pas le regard de l'adversaire. Inutile de le fixer de manière provocante droit dans les yeux mais ne détournez simplement pas le regard vers le bas s'il vous regarde. Cela lui donnerait le sentiment qu'il vous impressionne
- ✓ Si vous vous déplacez d'un pas hésitant, prenez plus d'assurance dans vos mouvements et sachez exactement où vous allez
- ✓ Si vous commencez à râler, modifiez cette attitude en vous encourageant davantage, même sur des points perdus
- ✓ Ne pas hésiter à le féliciter pour lui montrer que cela ne vous touche pas moralement
- ✓ Ayez une attitude dynamique, sautillez en position d'attente au retour, montrez que vous n'êtes pas fatigué, même si vous l'êtes
- ✓ Si vous avez mal quelque part, ne le montrez pas. Tant que la blessure vous permet de jouer correctement, ne montrez rien, cela donnerait confiance à l'adversaire et relancerait sa motivation
- ✓ Montrez par tous les moyens à votre adversaire que vous êtes là à 100%, qu'il ne vous impressionne pas et que vous ne lâcherez rien
- ✓ Essayez de montrer que vous n'êtes pas essoufflé ni fatigué par les échanges difficiles
- ✓ Après un changement de côté, vous pouvez quitter votre chaise en trottinant de manière dynamique pour aller servir ou pour relancer, pour montrer que vous êtes en forme physiquement et que vous allez de l'avant (cela pourrait être même du bluff)
- ✓ Serrez le point et encouragez-vous quand vous gagnez des points difficiles ou quand le match est serré (mais pas en abuser pour ne pas lui montrer que vous savez que c'est serré, puisqu'après sur d'autres moments importants, en cas de perte de point, il faudra faire comme si de rien n'était)

VIII. Relation entraîneur-entraîné

L'argumentation orale, contrairement à l'argumentation écrite (que l'on découvre en lisant), se construit au fur et à mesure que l'on parle. La discussion peut se construire en cinq étapes.

Première étape : la recherche d'un terrain d'entente

Le terrain d'entente est un consensus minimum entre les deux interlocuteurs pour amorcer la discussion. Comment dégager un terrain d'entente ? Se mettre un instant à la place de l'interlocuteur. Que pense-t-il ? Poser une question qui entraîne une réponse positive. Déjà l'interlocuteur affirme un accord.

Exemple : Ne penses-tu pas, que de chercher à garder de l'énergie en vue des prochains tours, serait symbole d'un manque d'investissement, de grande confiance et de n'être pas à 100% sur le moment présent ? Parfois les opinions sont tellement éloignées qu'il est difficile de trouver un terrain d'entente. On peut alors tenter d'analyser le désaccord.

Deuxième étape : exposer un avantage

C'est souligner ce qui améliorera le comportement de l'interlocuteur. Comment découvrir le comportement de l'interlocuteur ? Repérer qui il est, à travers ses paroles, ses attitudes. Pour convaincre il faut laisser l'interlocuteur s'exprimer.

Exemple : Au final si on regarde le match de début à la fin, il y a plein de points/de jeux que tu aurais pu mieux gérer. Aujourd'hui ça a quand même fonctionné. Mais si demain, contre un adversaire plus fort, tu refais la même chose, tu n'auras pas autant de marge de manœuvre. Donc ne penses-tu pas que tu pourrais t'investir plus sur l'instant présent pour ensuite espérer pouvoir finir le match plus tôt et enchaîner le lendemain ?

Troisième étape : illustrer cet avantage

L'exemple doit être proche de la vie quotidienne de l'interlocuteur. Plus on s'éloigne de celle-ci, plus on diminue ses chances de convaincre.

Exemple : Regarde, le jeune à côté de toi sur l'autre court à terminer son match en moins d'1h et a infligé à son partenaire 6/1-6/1. Il n'a pas cherché à s'économiser mais a tout de même terminé son match assez tôt. Alors que toi, avec le comportement que tu as eu aujourd'hui, sur le même rapport de force, tu aurais gagné 6/4-7/5 en 1h40. Donc tu ne te serais pas donné à 100% pendant 1h mais à 60% pendant 1h40. Et ce dernier cas, est déjà plus fatigant et de surcroît, plus risqué.

Quatrième étape : évoquer les conséquences d'un accord éventuel

On montre à l'interlocuteur les avantages qu'il pourrait en tirer.

Exemple : Demain, en ne jouant pas 1h40 quand ce n'est pas nécessaire, sur ce temps-là, tu auras déjà fini ton match, tu auras déjà pris la douche et tu seras déjà chez toi à profiter de ta famille.

Cinquième étape : vérifier l'impact de ses arguments

Amener l'interlocuteur à apprécier positivement la proposition qu'on lui fait. Reprendre brièvement l'ensemble de la démonstration sous forme d'une question fermée à réponse positive.

Exemple : Il te faut gagner les matchs plus vite en jouant à fond. Le fait de faire ça, va développer chez toi cette envie de faire vite et bien et tu auras plus de temps libre après. De rester sur le court plus longtemps que ça ne devrait être va causer une perte d'énergie physique et une perte d'énergie morale. Tu as donc besoin de toutes tes forces pour avancer « frais » dans le tournoi.

IX. Intervention orale - Annexes

Trame orale :

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

3 objectifs (à noter sur le paperboard, comme pour le titre) :

SAVOIR : Distinguer divers procédés de communication autour de l'entraînement pour être efficace à chaque intervention pendant une séance

SAVOIR - ÊTRE : S'adapter de manière efficiente sur un court avec son joueur pour le mettre dans les meilleures conditions de l'apprentissage

SAVOIR-FAIRE : Mettre en œuvre une séance/un coaching en prenant en compte différents procédés de communication pour être efficace à chaque intervention

Modules :

- Identifier les paramètres/caractéristiques de la communication verbale, non-verbale et para-verbale
- L'utilisation des moyens de communication au tennis
- Analyse sur le terrain de la communication utilisée par le joueur puis par celle de l'entraîneur (match)
- Mettre en place une séance en prenant en compte les moyens de communication utilisés entre les 2 individus

A donner :

Post-it/ Feuilles brouillons / CV / Cavalier (noms) -feuilles couleur / Stylo / Radar / Eau

A demander :

Salle / 2-3 terrains / rétro-projecteur / tables / chaises / paperboard / feutres

Timing : (30 min) 8h30 → 9h

ENTREE : Ma présentation (prise de notes + analyser la comm. de l'intervenant)

+ Raconter histoire

Jeu des 6 différences (forme du contenu + image renvoyée)

Discussion sur le contenu, forme et image que je renvoie lors la présentation

Présentation de chacun (nom, club, âge, clst, ambitions, attentes, résult. enquête-précomm.)

Timing : (2h) 9h → 11h

Module 1 : Identifier les paramètres/caractéristiques de la communication verbale, non-verbale et para-verbale

Heuristique :

- Tour de table avec 3 post-it/personnes → Brainstorming sur la Communication
- 2 équipes de 3/4 → Texte à trou sur la CV ([voir plus bas en annexe](#))
- Mots cachés en groupe sur CPV ([voir plus bas en annexe](#))
- Carte mentale : CV 7% / CNV 55% / CPV 38%

Démonstratif :

- CV : 10 conseils de l'art de convaincre ([vu plus haut dans le mémoire](#))
- CNV : liste des indicateurs de communication NV ([vu plus haut dans le mémoire](#))
- CPV : énoncer les listes de communication V et NV en jouant sur les indicateurs de CPV + les définir et relever ([vu plus haut dans le mémoire](#))

Applicatif :

Time's up ! Ils créent eux même les mots à faire deviner par la suite avec une limite de temps de 30s en 3 parties (on garde les groupes du départ pour le comptage des points) :

- Explications du mot sans contraintes
- Faire deviner le mot avec 1 seul mot
- Mime

PAUSE matinée

Timing : (1h30) 11h → 12h30

Module 2 : L'utilisation des moyens de communication au tennis

Heuristique :

Tour de table : carte mentale (viennent écrire au tableau) sur les indicateurs de CV/ CNV / CPV appliqués au tennis ([vu plus haut dans le mémoire](#))

Démonstratif :

Démonstration de chaque critère tourné en positif réalisée par moi ([vu plus haut dans le mémoire](#))

+

Vidéo : Match où joueurs s'expriment beaucoup en NV → Monfils/Djoko US OPEN 2016

Lien : https://www.youtube.com/watch?v=7TauRC_D_qE

Applicatif :

Construction libre fiche observation (pour l'après) sur les critères précédemment annoncés
Etude de cas ITF ([voir plus bas en annexe](#))

PAUSE déjeuner

Timing : (1h) 13h15 → 14h15

Module 3 : Analyse sur le terrain de la communication utilisée par le joueur et celle de l'entraîneur

Heuristique : (Réactivation)

En se passant la balle (explose au bout de 5s sans réponse), démontrer tous les moyens/indicateurs de communication perçus avant/pendant/ (après un échauffement) de match → brainstorming

Démonstratif :

4 indicateurs de l'écoute active ([vu plus haut dans le mémoire](#))

+

Les mauvaises habitudes d'écoute ([vu plus haut dans le mémoire](#))

Applicatif :

Jeu de rôle sur le court pendant un match – explications/définitions des différentes attributions
Choix au hasard du rôle à jouer des 2 participants

Joueur	Coach
Le sourd	La bible
Le carré	Le muet
Le 1 ^{er} de classe	Le manège rose
Le rebelle	Le Philippe Lucas
Le joueur-coach	L'empathique

Timing : (1h15) 14h15 → 15h30

Module 4 : Mettre en place une séance/ un coaching en prenant en compte les moyens de communication utilisés entre les 2 individus

Heuristique :

10 conseils clefs sous forme de V/F avec parole au vainqueur du « jeu de la pétanque »

1. Susciter l'intérêt et l'attention du public avant toute prise de parole. / rentrer directement dans vif du sujet
2. Démontrer une certaine présence physique.
3. Multiplier son contenu à faire passer avec plusieurs moyens de communication --> paroles + « gestes expressifs », démonstrations + commentaires, explications + schémas.
4. Répétition des informations importantes.
5. Faire verbaliser/participer son public.
6. Organiser un feed-back systématique : questionner du regard, faire des silences, faire reformuler ce que l'on dit. / à la fin de la journée
7. Individualiser pour garder l'attention : identifier son public dès les premières minutes (pouvoir les nommer), les connaître (vitesse de progrès, problèmes particuliers...). / parler toujours au groupe pour ne pas perdre de temps à faire du cas par cas
8. Construire et maintenir la curiosité de son discours chez son public.
9. Ne pas hésiter à prendre du recul sur ce que l'on dit pour imaginer, faire comprendre dans le but de chambouler son public pour le garder actif. / restez sur ce qui était prévu pour ne pas (être) perturbé(er)
10. Démonter un certain cadre dans son propos.

Démonstratif :

Enoncer les 5 étapes d'une discussion ([vu plus haut dans le mémoire](#))

Applicatif :

Utilisation fiche d'observation construite pour évaluer les coachs et les joueurs

(+ utilisation appli SF → mental « gestion des émotions et attitude/posture »)

2 joueurs / 2 coachs / 1 à 2 observateurs par joueur-coach

10 à 15 min de match → 3 rotations + débrief

Timing **Fin : (30 min) 15h30 → 16h**

Evaluation à chaud + radar participants ([voir plus bas en annexe](#))

Donner en retour 1 exemplaire dossier /participant

Changement de « type de communicant » ? (Réf. à l'outils de pré comm. [voir plus bas en annexe](#))

Où se situent-ils de 0 à 100% par rapport aux objectifs fixés en début de journée

[Voir Retour Fabrice Girault](#)

Article ITF :



Fédération Internationale de Tennis www.itfcoachingreview.com

Décembre 2019. Année 27. Nombre 79. 34-37

ISSN 2225-4757

<https://doi.org/10.52383/itfcoaching.v27i79.83>

L'influence du langage corporel non verbal sur la performance sportive dans le tennis professionnel

Rafael Martínez-Gallego ^a  & David Carrillo Molina

^a Université de Valence, Valence, Espagne.

RÉSUMÉ

Le but premier de la présente étude était d'analyser le lien entre le langage corporel non verbal des joueurs et leur performance sportive. L'échantillon examiné se composait d'un total de 477 actions réalisées par 40 joueurs évoluant sur le circuit ATP. Toutes les actions étaient tirées de jeux décisifs disputés lors de tournois officiels. Les catégories analysées dans le cadre de l'étude étaient les suivantes : la performance réalisée lors du point précédent, le langage corporel non verbal de type dominant, le langage corporel non verbal de type soumis et la performance réalisée lors du point suivant. Les résultats obtenus montrent que le langage corporel non verbal des joueurs influe sur la performance qu'ils réalisent par la suite. Il est ainsi possible de conclure qu'après la manifestation d'un langage corporel non verbal de type dominant, les probabilités d'amélioration de la performance lors du point suivant sont plus élevées qu'après la manifestation d'un langage corporel non verbal de type soumis. Par conséquent, il apparaît important d'aider les joueurs à travailler ces aspects pour qu'ils puissent s'en servir comme d'un outil supplémentaire pour optimiser leur performance.

Mots clés: langage corporel non verbal, performance, tennis, analyse.

Article reçu: 14 Novembre 2019

Article accepté: 10 Décembre 2019

Auteur correspondant: **Rafael Martínez-Gallego**,
Faculté de l'activité physique et des sciences du sport,
Université de Valence,
Espagne.

INTRODUCTION

Il y a quelques années encore, le langage corporel, également appelé « langage corporel non verbal », n'avait toujours pas fait l'objet d'études approfondies, et ce, malgré l'importance qu'il revêt dans le sport en général et dans le tennis en particulier. D'ailleurs, à l'instar de Furley, Dicks et Memmert (2012), plusieurs auteurs ont mentionné qu'il était surprenant de voir que, jusqu'à récemment encore, les chercheurs s'étaient désintéressés de l'analyse du langage corporel non verbal dans des contextes sportifs.

Motos (cité dans Lara et Moral, 2008) considère que la communication élémentaire repose sur le langage verbal, mais qu'il existe un lien entre ce dernier et le langage corporel, celui-ci venant confirmer ou, au contraire, infirmer le message qui est véhiculé. Il ajoute que 50 à 65 % de l'information transmise dans un message l'est au moyen d'un code corporel. Ce constat confirme l'existence d'un langage non verbal spécialisé dans le sport (Vallejo et al., 2004).

Les principales conclusions des diverses études pertinentes menées dans ce domaine, qui mettent en évidence l'importance du langage corporel dans le sport, sont présentées ci-après.

Lara et Moral (2008) ont analysé de quelle manière 12 joueuses de volley-ball de haut niveau communiquaient à travers leur comportement et leur attitude corporelle. Leur étude a essentiellement fait ressortir le fait qu'après avoir remporté un point, les joueuses éprouaient un sentiment de joie et que cela ne les dérangeait pas de partager cette joie avec les autres, mais qu'après avoir perdu un point, elles ressentaient une certaine tristesse et qu'elles préféraient ne pas le montrer à leurs coéquipières. Cela démontre qu'il existe un type de langage corporel (non verbal) qui est différent selon que l'on perd ou que l'on gagne un point. Les auteurs indiquent qu'après la perte d'un point, les joueuses baissent la tête, affichent un regard impassible et adoptent une posture asymétrique et fermée, qui est généralement l'expression d'un sentiment de colère ; cette attitude ne dure qu'un bref instant, car les joueuses essaient de passer rapidement à autre chose. À l'inverse, lorsqu'elles gagnent un point, les joueuses ont la tête et le haut du corps bien droits et adoptent une posture ouverte et symétrique, qui exprime la joie qu'elles ressentent. Les mouvements énergiques, rapides et intenses durent plus longtemps. Finalement, les auteurs aboutissent à la conclusion que, la plupart du temps, ce langage corporel se manifeste de manière inconsciente (communication et expression par le corps et le mouvement).

Selon Buscombe, Greenlees, Holder, Thelwell et Rimmer (2006), pendant l'échauffement, les joueurs de tennis fondent leurs premières impressions à l'égard de leur adversaire sur le langage corporel de ce dernier, ce qui influe sur leur niveau de confiance. Parallèlement, Furley et al. (2012) ont analysé le langage corporel dans le football, dans le cadre de séances de tirs au but, et ont conclu que les gardiens étaient dans de meilleures dispositions lorsque les joueurs affichaient un langage corporel de type soumis. En d'autres termes, les gardiens avaient davantage confiance dans leurs capacités à réussir un arrêt contre un joueur dont le langage corporel trahissait un état de soumission que contre des joueurs dont le langage corporel dénotait un état de domination.

Furley et Dicks (2012), dans le cadre de leur étude menée auprès de joueurs de baseball amateurs en Allemagne, sont parvenus à la conclusion qu'il faudrait recommander aux athlètes d'éviter d'exprimer un langage caractéristique d'un état de soumission, en leur expliquant que cela risque de donner confiance à leurs adversaires et de les aider à réaliser une bonne performance.

Greenlees, Buscombe, Thelwell, Holder et Rimmer (2005) ont analysé les effets du langage corporel en regardant des vidéos de joueurs de tennis en train de s'échauffer. Leur principale conclusion était la suivante : les joueurs de tennis s'attendent à mieux jouer contre ceux qui ont un langage corporel négatif que contre ceux dont le langage corporel est positif.

Il ressort également de cette étude que les athlètes peuvent prendre l'ascendant sur leurs adversaires en adoptant un langage corporel adapté. On peut donc avancer l'idée que les entraîneurs et les psychologues du sport devraient mettre au point des techniques pour améliorer le langage corporel des athlètes.

Il convient de noter que l'analyse du langage corporel est étroitement liée à la performance sportive. Cela étant, on dispose de très peu d'informations concernant le tennis de haut niveau. C'est pourquoi la présente étude vise à examiner le lien qui existe entre, d'une part, le langage corporel utilisé entre les points et, d'autre part, la performance réalisée lors du point précédent et lors du point suivant.

MÉTHODE

Échantillon

L'échantillon comprend 477 actions effectuées par 40 joueurs du circuit ATP qui, au moment de l'étude, étaient classés entre la 1^{re} et la 382^e place du classement ATP. Toutes les actions ont été réalisées lors de jeux décisifs disputés dans des tournois officiels sur la période allant de 2010 à 2018.

Variables analysées

Les variables analysées ont été classées en cinq catégories et, à l'intérieur de chacune de ces catégories, nous avons recensé des actions ou des comportements plus spécifiques. Ces catégories et actions sont les suivantes :

- Langage corporel de type dominant : corps droit avec une bonne posture, tête haute et regard tourné 90 % du temps vers l'adversaire.
- Langage corporel de type soumis : posture recroquevillée, corps replié sur soi, épaules tombantes et regard pointé vers le sol.
- Performance réalisée au POINT PRÉCÉDENT : bonne action du sujet, bonne action de l'adversaire, mauvaise action du sujet, mauvaise action de l'adversaire et aucune modification de la performance.

- Performance réalisée au POINT SUIVANT : bonne action du sujet, bonne action de l'adversaire, mauvaise action du sujet, mauvaise action de l'adversaire et aucune modification de la performance.

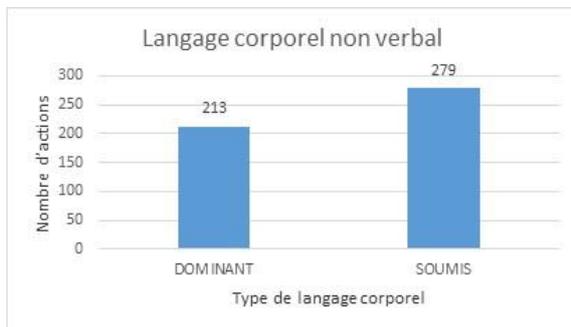
Analyse statistique

L'analyse statistique a été réalisée avec la version 21 du logiciel SPSS. Le test de Kolmogorov-Smirnov a été utilisé pour vérifier la normalité des données pour chaque variable. Un seuil de signification inférieur à 0,05 a été obtenu pour toutes les variables, ce qui indique que la distribution n'était pas normale ; c'est pourquoi nous avons décidé de recourir à des tests non paramétriques. Le test du Chi carré (X^2) a été réalisé afin de déterminer si une corrélation existait entre les différentes variables analysées et s'il y avait des écarts significatifs entre ces variables.

RÉSULTATS ET ANALYSE

Langage corporel prépondérant

Le langage corporel prépondérant dans les compétitions de tennis de haut niveau est de type soumis, celui-ci représentant 56,71 % de toutes les actions analysées contre 43,29 % pour le langage corporel de type dominant.



Graphique 1. Fréquence du langage corporel de type dominant et du langage corporel de type soumis.

Relation entre la performance réalisée lors du point précédent et le langage corporel non verbal des joueurs

En ce qui concerne le lien entre la performance réalisée au point précédent et le type de langage corporel non verbal, le tableau 1 montre qu'il n'y a pas de corrélation entre la performance réalisée auparavant, que celle-ci soit positive (bonne action du sujet) ou négative (mauvaise action du sujet) ($p > 0,05$), et le langage corporel qui est exprimé par la suite, une fois que l'action est terminée. On peut donc en conclure que la performance réalisée lors du point précédent n'influe pas sur le langage corporel des joueurs professionnels.

Tableau 1. Relation entre les actions réalisées auparavant et les

variables du langage corporel.

	Langage corporel de type soumis	Langage corporel de type dominant
Action positive	62,9 %	66,34 %
Action négative	37,1 %	33,66 %

$$\chi^2 = 0,293 ; p = 0,588$$

Relation entre la performance réalisée lors du point suivant et le langage corporel non verbal des joueurs

Comme le montre le tableau 2, on observe une corrélation entre la performance réalisée lors du point suivant et le langage corporel non verbal ($p < 0,05$). Ces résultats signifient que le langage non verbal a un impact manifeste sur la performance que le joueur réalise par la suite. Ainsi, si le joueur adopte un langage corporel de type soumis, il y a de plus fortes chances qu'il réalise une mauvaise performance par la suite, et inversement.

Tableau 2. Relation entre la performance réalisée lors du point suivant et les variables du langage corporel.

	Langage corporel de type soumis	Langage corporel de type dominant
Action positive	46,3 %	53,7 %
Action négative	87,9 %	12,1 %

$$\chi^2 = 73,27 ; p < 0,001$$

CONCLUSIONS

- Aucun lien n'a été établi entre la performance réalisée lors du point précédent et le langage corporel non verbal.
- En revanche, on observe une corrélation entre le langage corporel non verbal et la performance réalisée lors du point suivant. La manifestation d'un langage corporel de type soumis est suivie par un plus grand nombre d'actions négatives, tandis que la manifestation d'un langage corporel de type dominant donne lieu à un plus grand nombre d'actions positives.

CONSÉQUENCES EN MATIÈRE D'ENTRAÎNEMENT

Compte tenu des conclusions auxquelles nous sommes parvenus, nous proposons une routine destinée à favoriser l'adoption de comportements non verbaux de type dominant qui soient propices à une optimisation de la performance sportive.

Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4
Entraînement par la visualisation	Travail de la routine	Travail de la routine	Exercice axé sur le service
Choix de la routine	(Approche analytique)	(Approche analytique)	(Routine entre les services)
(consensus)			
Routine			
À la fin du point :			
-	Accepter le résultat.		
-	Aller chercher ma serviette et m'éponger, tout en contrôlant ma respiration.		
-	Me mettre en position pour le service ou le retour de service.		
-	Tenir ma raquette avec fermeté et assurance.		
-	Bien frapper la balle.		
Semaine 5	Semaine 6	Semaine 7	Semaine 8
Travail de la routine	Disputer un match en frappant uniquement des coups droits	Disputer un jeu décisif	Disputer un match où le premier à 4 jeux l'emporte
(Approche analytique)			

Tableau 3. Aperçu du programme d'entraînement proposé pour l'enseignement du langage corporel de type dominant.

Le tableau 3 illustre les différentes composantes du programme d'entraînement proposé pour l'enseignement du langage corporel. On observe une progression au fil du temps : le programme commence par une auto-analyse des comportements pour se poursuivre jusqu'à l'étape finale consistant à intégrer des routines spécifiques dans le cadre d'un travail plus complet, en l'occurrence avec l'application de routines en situation de match. Le programme d'entraînement proposé s'étale sur deux mois, à raison de 20 minutes par jour, trois jours par semaine, durant les séances d'entraînement.

RÉFÉRENCES

Buscombe, R., Greenlees, I., Holder, T., Thelwell, R., &

Rimmer, M. (2006). Expectancy effects in tennis: The impact of opponents' pre-match non-verbal behaviour on male tennis players. *Journal of sports sciences*, 24(12), 1265-1272,

<https://doi.org/10.1080/02640410600598281>

Furley, P., Dicks, M., & Memmert, D. (2012). Nonverbal behavior in soccer: The influence of dominant and submissive body language on the impression formation and expectancy of success of soccer players. *Journal of Sport and Exercise Psychology*, 34(1), 61-82,

<https://doi.org/10.1123/jsep.34.1.61>

Furley, P., & Schweizer, G. (2016). Nonverbal communication of confidence in soccer referees: an experimental test of Darwin's leakage hypothesis. *Journal of Sport and*

Exercise Psychology, 38(6), 590-597,

<https://doi.org/10.1123/jsep.2016-0192>

Greenlees, I., Buscombe, R., Thelwell, R., Holder, T., & Rimmer, M. (2005). Impact of opponents' clothing and body language on impression formation and outcome

expectations. Journal of Sport and Exercise Psychology, 27(1), 39-52, <https://doi.org/10.1123/jsep.27.1.39>

Lara, A., & Moral, J. (2008). La expresión de las emociones de los deportistas mediante el lenguaje corporal. Int Med Sci Phys Educ Sport, 4.

Vallejo, G. C., Plested, M. C., & Zapata, G. (2004). La comunicación no verbal en el nado sincronizado. Educación Física y Deporte, 23(2), 79-95.

SÉLECTION DE CONTENU DU SITE ITF TENNIS COACH (CLIQUEZ)



Droits d'auteur (c) 2019 Rafael Martínez-Gallego & David Carrillo Molina



Ce texte est protégé par une licence [Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

Vous êtes autorisé à Partager — copier, distribuer et communiquer le matériel par tous moyens et sous tous formats — et Adapter le document — remixer, transformer et créer à partir du matériel pour toute utilisation, y compris commerciale, tant qu'il remplit la condition de:

Attribution: Vous devez créditer l'Œuvre, intégrer un lien vers la licence et indiquer si des modifications ont été effectuées à l'Œuvre. Vous devez indiquer ces informations par tous les moyens raisonnables, sans toutefois suggérer que l'Offrant vous soutient ou soutient la façon dont vous avez utilisé son Œuvre.

[Résumé de la licence](#) - [Texte intégral de la licence](#)

Quel communicant êtes-vous ?

Communiquer efficacement est un atout, celui de s'exprimer avec aisance en public mais surtout celui de se faire entendre. Voilà pourquoi celui qui sait communiquer efficacement à l'avantage sur celui qui ne sait pas faire passer son message. Il gagne en impact, en force de persuasion... Pour savoir quel communicant vous êtes et déterminer vos forces et axes de progrès, je vous propose de faire le test suivant :

Question 1

Les atouts du bon communicant, c'est pour vous :

- a- La clarté et la simplicité
- b- Le charisme, le sens du contact et de la relation
- c- L'esprit d'analyse et l'intelligence
- d- La dialectique, l'impact et le sens du réseau

Question 2

Dans quelle situation vous sentez-vous à l'aise ?

- a- En tête à tête
- b- Face à tous types de public
- c- Face à un public d'initiés
- d- Face à un public à convaincre

Question 3

Vous êtes plutôt un communicant :

- a- Conquérant
- b- Pédagogue
- c- Maladroit
- d- Fédérateur

Question 4

Dans quelle situation, préférez-vous communiquer ?

- a- En situation de management
- b- En situation informelle
- c- En situation de formation
- d- En situation d'influence et de crise

Question 5

Quelle est votre devise sur la définition de la communication ?

- a- « Un message clair est un message facile à retenir ! »
- b- « Un message concis, travaillé est un message percutant ! »
- c- « Un message spontané et affirmé est un message gagnant ! »
- d- « L'important c'est de donner le maximum d'informations ! »

Question 6

Un ami arrive chez vous en pleurs victime d'un licenciement :

- a- Vous le comprenez, vous avez vécu trois fois la même situation
- b- Vous lui rappelez ses compétences et travaillez avec lui son CV
- c- Vous l'écoutez, l'assurez de votre soutien et lui proposez un coup de main
- d- Vous lui rappelez combien l'obstacle est matière à action

Question 7

En situation de négociation, comment réagissez-vous ?

- a- Vous exprimez de façon ordonnée tous vos arguments puis vous laissez la parole à votre interlocuteur
- b- Vous faites confiance à votre interlocuteur pour trouver le meilleur compromis
- c- Vous écoutez votre interlocuteur, vous jouez sur les silences et vous démontrez à votre interlocuteur combien votre position est arrangeante pour tous
- d- Vous comprenez les enjeux de votre interlocuteur et vous lui faites savoir, vous affirmez votre position en trouvant un terrain d'entente pour les deux parties

Question 8

Vous êtes en colère par rapport à votre manager qui n'a pas tenu ses promesses, comment gérez-vous cette situation ?

- a- Vous rappelez les faits, vous exprimez votre déception et envisagez avec votre manager une solution
- b- Vous prenez rendez-vous avec votre manager et videz votre sac de manière confuse
- c- Vous ne passerez pas l'éponge et entrez dans un rapport de négociation
- d- Vous rappelez les faits et vous lui demandez que les promesses soient tenues

Question 9

Un conflit éclate entre deux de vos amis que vous avez invités, comment gérez-vous la situation ?

- a- Vous êtes tétanisé(e), observez la scène sans pouvoir réagir
- b- Vous faites la morale à vos amis et vous vous demandez comment cela a pu arriver, vous qui sélectionnez toujours avec soin vos amis pour passer une bonne soirée
- c- Vous jouez le médiateur en prenant garde de ne pas prendre parti pour ne pas blesser un de vos amis
- d- Vous exprimez votre tristesse et vous cherchez à aplanir le climat de tension qui s'est instauré

Question 10

Vous vous préparez pour une interview télé à la suite de votre nomination comme manager de l'année, comment vous habillez-vous ?

- a- Vous vous focalisez sur vos messages clés. Votre conjoint choisira votre tenue
- b- Vous choisissez une tenue qui vous rende crédible
- c- Vous faites appel à un relooker, vous souhaitez vous montrer sous votre meilleur jour
- d- Vous répétez vos grands messages avec un coach, préparez une tenue à votre image et à celle de la société où vous exercez

Question 11 :

C'est le moment de demander en mariage l'élue(e) de votre cœur ! Comment vous y prenez-vous ?

- a- Vous choisissez le moment idéal et romantique par excellence :une rose rouge le jour de la Saint-Valentin !
- b- Vous avez répété, pensé à cet instant depuis des jours, des mois mais au moment de vous lancer, votre cœur s'emballe, votre voix s'enraye et vous trébuchez...sur chaque mot.
- c- Vous louez un panneau publicitaire où vous exprimez clairement votre demande, l'heureux(se) élu(e) passant en voiture chaque jour à cet endroit !
- d- Vous choisissez un lieu original, qui marquera sa mémoire, et vous faites confiance à vos sentiments réciproques pour vous aider à faire le pas.

Question 12

Vous arrivez dans un groupe qui vous est inconnu, comment engagez-vous la conversation ?

- a- Vous restez en retrait, vous observez le groupe et attendez que l'on vous adresse la parole
- b- Vous vous présentez à chacune des personnes en prenant soin de répéter chaque prénom pour mieux les retenir
- c- Un trait d'humour, un sourire, quelques poignées de mains, vous voici au centre du groupe
- d- Vous vous présentez, vous écoutez les uns et les autres, vous posez des questions avec un intérêt réel, vous n'oubliez de parler à personne !

Question 13

Vous avez besoin d'informations pour un dossier que vous traitez. Comment demandez-vous de l'aide à un collègue ?

- a- Vous faites un mail détaillé pour n'oublier aucun point nécessaire à la compréhension du dossier et de votre demande !
- b- Vous vous débrouillez seul(e),vous finirez bien par y arriver
- c- Vous allez spontanément dans son bureau, c'est l'occasion de faire davantage connaissance
- d- Vous allez dans son bureau en lui expliquant combien son avis sur le dossier vous importe !

Question 14 :

Pour vous, la meilleure communicante est :

- a- Anne Sinclair
- b- Christine Ockrent
- c- Arlette Chabot
- d- Claire Chazal

	a	b	c	d
Question 1	▲	●	♣	■
Question 2	♣	●	▲	■
Question 3	■	▲	♣	●
Question 4	●	♣	▲	■
Question 5	▲	■	●	♣
Question 6	♣	▲	●	■
Question 7	▲	♣	■	●
Question 8	●	♣	■	▲
Question 9	♣	▲	■	●
Question 10	♣	▲	■	●
Question 11	▲	♣	■	●
Question 12	♣	▲	■	●
Question 13	▲	♣	●	■
Question 14	●	■	♣	▲

Vous avez une majorité de ●

Vous avez un talent naturel pour communiquer. Vous possédez une vraie **présence**, un charisme qui vous permet de rassembler et de fédérer. Vous savez **adapter votre communication à votre auditoire**. Vous savez **jouer avec le verbal et le non-verbal** (gestuelle, regards, silence, sourire...). Vous connaissez les différentes clés d'entrée en communication et les utilisez facilement et aisément. Votre capacité à communiquer n'a d'égale que votre **qualité d'écoute** qui vous permet de comprendre les besoins de votre interlocuteur, de les prendre en compte sans en oublier vos propres enjeux. Votre communication n'est pas l'application d'une technique. Elle est motivée par un réel intérêt de l'échange. Quel que soit le message que vous délivrez : vous y croyez ! Cultivez votre spontanéité, c'est une force.

Vous avez une majorité de ▲

Votre attention première, quand vous communiquez, va à la **pédagogie** : être clair(e), concis(e), compréhensible par votre auditoire, quel qu'il soit. Faire passer votre message le plus simplement, sans fioriture inutile. Les numéros ostentatoires vous ennuiant. Pour vous, **communiquer est plus une histoire de fond que de forme** et vous blâmez ceux qui parlent pour ne rien dire. Lors de vos présentations, vous vous **appuyez volontiers sur des supports, des diaporamas** qui valorisent les données quantitatives : statistiques, graphiques, tableaux, courbes... Votre esprit de synthèse est remarquable, tout comme votre **esprit d'analyse ce qui vous conduit parfois à vouloir être trop exhaustif(ve)**. **Enseigner vous plaît de toute évidence**. Pourtant, veillez à ne pas lasser votre public. Un peu de mise en scène et d'émotion décuplerait l'impact de votre communication.... Il ne vous reste plus qu'à oser !

Vous avez une majorité de ■

Communiquer, pour vous, c'est prioritairement se **confronter à autrui**, entrer dans un rapport de force : négocier, convaincre et persuader, influencer. Vous êtes **l'homme ou la femme des situations difficiles**, des joutes oratoires. Dialecticien(ne) imbattable, vous maîtrisez les ressorts d'une **communication impactante**. Technicien(ne) du verbe, vous êtes aussi un(e) acteur(trice) et mesurez toute **l'importance de la mise en scène de vos propos**, de vos discours, de votre personne. **Vous donnez à la forme une importance plus déterminante qu'au fond, et ça marche !** Toutefois, la communication n'a pas pour seul objet la conquête. Si chacun reconnaît votre habileté, la prudence à votre égard est unanime... Il **manque sûrement** une once de spontanéité, de **simplicité** dans votre façon de communiquer. Et si la communication était aussi l'occasion d'un échange réellement constructif ... ?

Vous avez une majorité de ♣

Vous n'aimez pas prendre la parole en public car c'est un exercice qui vous expose au **regard des autres** et que vous **vivez mal**. Communiquer face à un public que vous connaissez ou que vous ne connaissez pas vous demande **beaucoup d'efforts**. Vous pouvez passer énormément de **temps à la préparation écrite** de votre présentation et pourtant **ne pas vous sentir à l'aise** le moment venu. Ceci vous amène à perdre la structure de votre pensée, à vous laisser envahir par des sentiments parasites et à devenir confus(e) voire inaudible. Pendant que vous parlez, vous ressentez de l'intérieur votre **malaise**, vous ne savez comment l'arrêter tout en vous demandant ce que vos interlocuteurs en pensent. Les faits, les idées, les émotions, les opinions s'entrechoquent lors de votre discours. **Vous souhaitez trop en dire**, vous vous perdez dans les détails et en oubliez votre message principal. Quand vous vous en rendez compte, vous continuez à réfléchir à ce qui manque à votre propos tout en parlant. Comme vous **semblez douter de vos compétences** et de votre capacité à intéresser un auditoire, vos postures et attitudes en public traduisent une mauvaise confiance en vous. Ne vous inquiétez pas, communiquer efficacement s'apprend. Accordez-vous de la valeur pour gagner en confiance et apprenez à ne plus parler à un public comme si vous écriviez un article.

Mots cachés :

Mots cachés : communication para-verbale

COMMUNICATION	PARAVERBALE
VOIX	VOLUME
ARTICULATION	DEBIT
PAUSES	SILENCES
ACCENTUATION	INTONATION
LIAISONS	SYLLABE
ORALE	MOTS
ECOUTER	PUBLIC
ENTENDRE	PARLER
PHARYNX	BOUCHE
SON	NEZ

X K K G X C T I O R A L E B L N Z W G O
N F Q W O W F Q R X V S M L S N L I R G
Y O S W T T B F A M Q V S E S U A P E R
R M O Y X A I B T R Ç S O H B G I L T T
A A O N L M Y Z S H T F A L W E Q P U D
H O S K S L Z A B I N I R A U B U Ç O W
P Y G T W C A Z K T L L C J K M L C C U
J I S Y R O M B L I X E T U R Y E O E P
O K T C X M Z B E B X I N X L Ç R N P Y
S Y S A E M O E M E Ç N O C Z A Z C M M
N N N R Y U W R R D J P I V E Y T Q E P
O X D R C N B L P L J F T Q X S T I N F
S B R H Z I Q O B Y I L A I I S D Y O R
I C E Y G C B R A C C E N T U A T I O N
A E L N R A D G H C C P O S R R D O U C
I E R C W T C I L B U P T N E Z E P M C
L V A G A I D E W H S O N T D B E D K N
E Q P V D O C Q R S O P I D U I I Q J G
D H E J S N D R S J E N T E N D R E U Y
E L A B R E V A R A P G S V G H I C Y Z

Texte à trous :

Texte à trous - Communication verbale

- Faire preuve de simplicité et c_ar_é
- Être concise : phrases cou_rt_s, sans dé_a_ls in_t_les
- Être précise : ex_ctit_des des t_r_es
- Être respectueuse : la p_li_e_se est une marque de r_s_ect envers la personne et est à la base des rel_ti_ns h_m_ines
- Faire preuve de congruence : ce qui co_v_ent à une situation, pour permettre de rép_nd_e aux a_tentes et pré_cc_pa_ions de l'interlocuteur
- Faire preuve de considération : en dé_on_rant l'a_ten_ion que l'on prête à a_tr_i
- Faire preuve de discrétion : en ne se mettant pas en a_a_t et en se centrant sur les pré_cc_pa_ions de l'autre
- Faire preuve de di_pon_bi_i_é

Compte rendu Formation de Cadre DES JEPS Tennis 2021
Paul AMBROSINO

Dans sa globalité l'intervention est très satisfaisante. Organisation complète et travailler avant son intervention. Un bon début de formation et bonne entame de la formation. Paul a su utiliser les techniques d'animation tout au long de sa formation. Il doit être a contrario vigilant sur le rythme est sur l'expertise au moment des parties démonstrative.

Les plus de l'intervention de Paul sont l'organisation et la compréhension de la méthodologie des interventions de formation. Tous les éléments sont présents dans son intervention de formation aussi bien repris communication que des recueils des informations que de l'organisation de sa salle et des contenus dans la transmission.

Paul a su mettre en place parfaitement la mise en application l'après-midi sur le terrain. Les stagiaires ont mis en application leurs apprentissages.



Evaluateur : GIRAULT Fabrice

**Evaluation d'une action de formation interne
DES JEPS Tennis 2021**

FICHE D'EVALUATION DE FORMATION

Nom et prénom du stagiaire : Paul AMBROSINO

Titre et dates de l'action de formation : Formation à l'amélioration de la communication pour optimiser les relations

Critères d'évaluation	TRÈS SATISFAISANT	SATISFAISANT	PEU SATISFAISANT	INSATISFAISANT
	☺☺☺	☺		
AVANT LA FORMATION Pré-communication Recueil des attentes L'information fournie (planning, programme de formation...)	Oui Oui Oui			
PENDANT LA FORMATION LE CONTENU • Le respect du programme et des objectifs sur la journée d'intervention • L'équilibre entre apports théoriques et apports pratiques • L'intérêt des contenus • Les techniques d'animation	Oui			
PENDANT LA FORMATION LE FORMATEUR INTERNE • La prise en compte de votre niveau de départ • La prise en compte des objectifs • L'expertise du formateur sur le sujet • La clarté et la qualité des explications du formateur • L'animation de la formation (relation du formateur avec le groupe, dynamique de la formation, disponibilité du formateur...)	Oui oui oui	A améliorer avec des exemples		
Commentaire	Doit accompagner ses démonstrations avec des outils ou exemples			
LA PÉDAGOGIE • Le rythme de la formation • La durée • Les méthodes pédagogiques utilisées (exercices, travaux pratiques...) • Les supports de formation remis par le formateur Si vous avez répondu par "oui", pourquoi ?	Oui oui oui			
LA LOGISTIQUE • L'accueil • La salle • Le matériel utilisé	Oui oui oui			
APPRECIATION GLOBALE DE LA FORMATION • Globalement cette formation est	Très satisfaisante Très bien organisée!	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Insatisfaisante
Quelles sont les axes d'amélioration ?	Ajouter en fin plus d'exercices lors des parties démonstratives. Être plus direct dans l'explication			

Retour radar + évaluation à chaud participants :

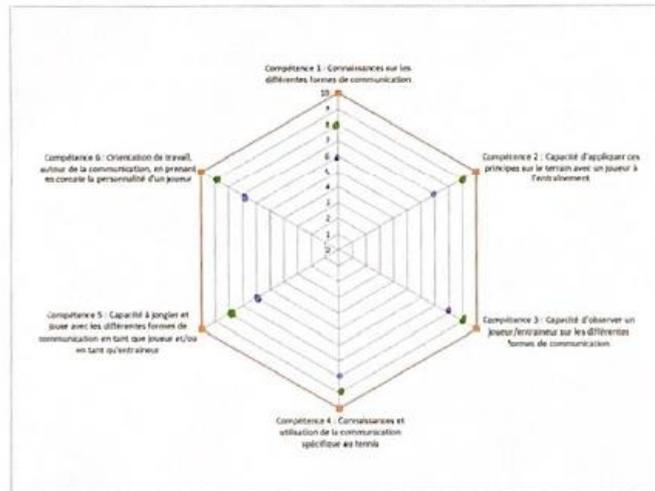


Nom et prénom du stagiaire : **TASSARO Gabriel**

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Avant / Vert = Après



DFCST & FORMATION siège social Chemin des Ormes 08022 Quatre-Bois-Bains (T) 03 81 77 33 04 (R) 03 81 77 33 07
817 596 1718/2634 Marsacq
Déclaration d'intérêt soumise avec le dossier de candidature au profit de l'équipe de Tennis-Alpes Club F. Aude
C/O A. BURET ET P. BOURGAIN (C) 03 81 04 02 70



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : AMBROSINO PAUL

Intitulé de la formation : Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Nom et prénom du stagiaire : TASSARO Gabriel

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

les apports de Paul / la bonne humeur du groupe grâce à Paul

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

/

- Que vous a-t-elle apportée ?

Avantages
D'avantage de connaissances sur les \neq types de
Communication

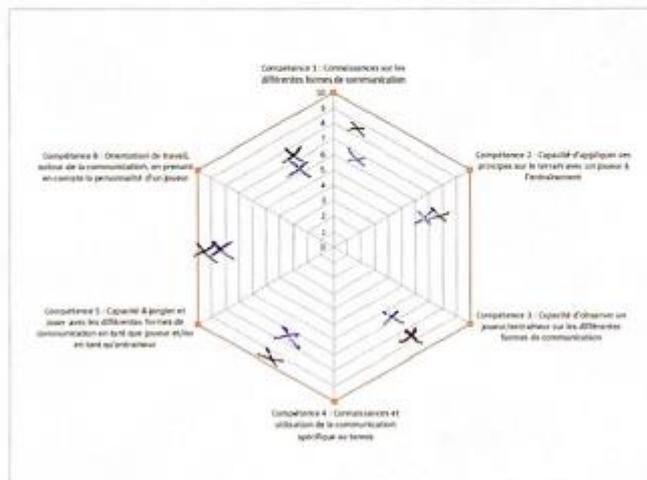


Nom et prénom du stagiaire : *Fabrice Euvion*

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Avant / Vert = Après



MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION NATIONALE
117, rue de la Liberté, 93000 La Courneuve
01 49 41 12 12
www.education.gouv.fr



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : *Baudry Erwan*

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ? *Elle m'a permis de pouvoir maintenir plus facilement de méthodes différentes, Apporte plus de connaissances aux niveaux verbal et non verbal et cela me permet d'être plus à l'aise sur ma communication avec l'autre lors de mes échanges.*

- Que faudrait-il changer dans cette formation ? *Rien du tout car c'était parfait.*

- Que vous a-t-elle apportée ? *Elle m'a apportée plus de la confiance sur mes prises de parole car cela encourage mes échanges et se remettre en cause quand il est négative.*

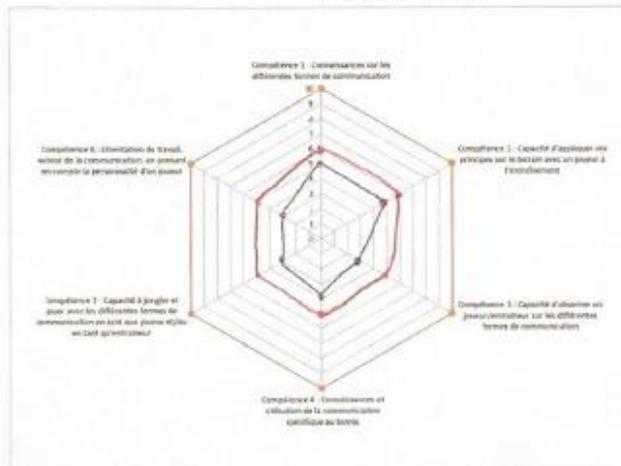


Nom et prénom du stagiaire : **HUGO CLEMENT**

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Avant / Vert = Après



IPORT & PRODIGES - Espace social Tennis de Club 1980 - Grand Parc de Brest - 29 111 00 11 - 02 98 01 16 01
97 71 00 17 40 50 - 02 98 01 16 01
Téléphone : 02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01
02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01 - 02 98 01 16 01



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : **HUGON Clément**

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

Ludique, clair, précis
Jeux de rôle et collectif au top
L'analyse vidéo Stanhils / Djoko

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

Un peu trop de salle à mon goût.

- Que vous a-t-elle apportée ?

Plus de précisions et connaissances sur ce sujet
Bonne formation bravo à toi !

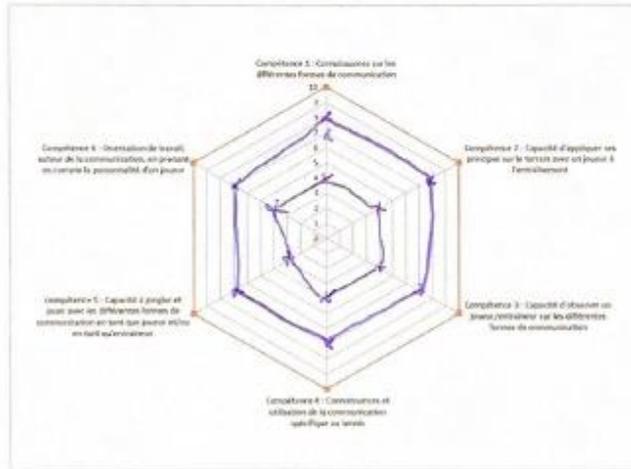


Nom et prénom du stagiaire : COTTEZ JÉRÉMY

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Assis / Vert = Actifs



SPORTS FORMATION - Département Tennis du Club Olympique de la Seine - 91000 Evry - 01 69 17 18 19
 45 719 076 22 00 00 00 00
 Indication d'activité complétée avec le numéro 01 69 17 18 19 et le préfixe de région de la Réunion 03 98 07 00 00
 CEA SPORTS FORMATION - Club OLYMPIQUE



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : **COTTEZ JEREMY**

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

Théorie le matin et Terrain l'après-midi.

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

R. A. S Bon contenu et bon formateur.

- Que vous a-t-elle apportée ?

Comment communiquer face à un joueur ou un public de façon verbale, non verbale et para verbale.

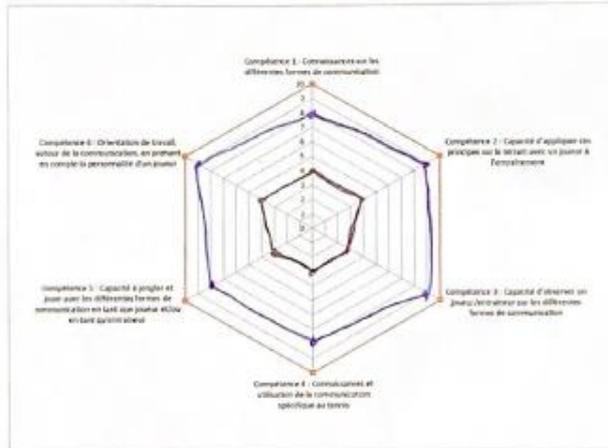


Nom et prénom du stagiaire : *Ejovila Raphaël*

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Avant / Vert = Après



DFPST & FUSION CDM approuvés (Dossier de l'Union Française de Tennis de Table) - 18.06.2018 - 17.03.2019 - 18.07.2019
Délivrance à partir du 18/07/2019
2019-2020 - 17.03.2019 - 18.07.2019





Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : *Gomila Raphaël*

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

Formateur compétent

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

Rien, bonne formation

- Que vous a-t-elle apportée ?

Différentes façon de communiquer :

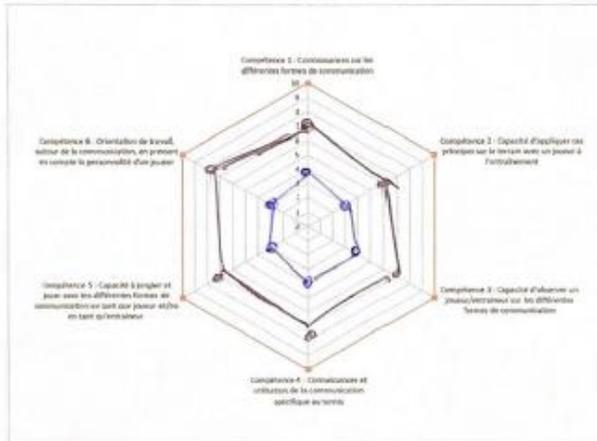


Nom et prénom du stagiaire : *RICHARD TAM*

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Asses / Vert = Aorte



WPT & FTS Institut de Préparation Tennis des Champs Libres - Avenue de Rome 136 21 41 71 51 - 136 21 41 71 51
 137 176 274 233 344 444 544
 Délivrance d'attestations complètes sous le sceau de l'INFTP et de l'INFTS. Au profit de l'équipe de Préparation des Champs Libres d'Asses
 © 2014 INFTP & FTS - Tous droits réservés



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : *Richard Nam*

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

< Alternance salle et terrain rend la formation vivante

< Contenu et organisation de

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

~~rien~~

RAS.

- Que vous a-t-elle apportée ?

*< Rappel des 7 communications
Mise en pratique (Rôle et Observateur)*



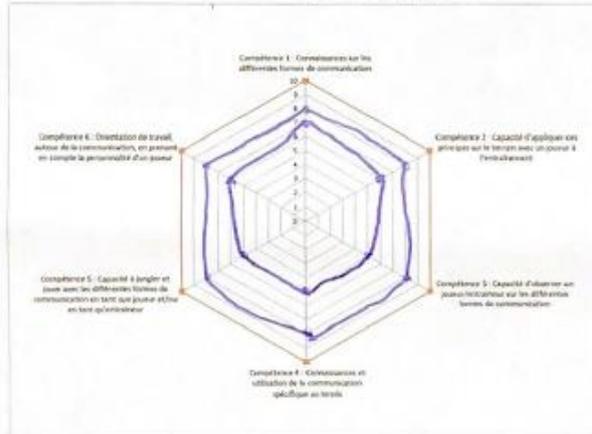
Nom et prénom du stagiaire :

Alindat Djelali

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication	10
Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement	10
Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication	10
Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis	10
Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur	10
Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur	10

Légende : Bleu = Avancé / Vert = Agente



SPORT & FORMATION vous aide à développer vos compétences sportives et professionnelles.
107 rue de la République
Département d'Alsace - 67000 Strasbourg
Tél : 03 88 31 11 11 - Fax : 03 88 31 11 12
TVA SPORT ET FORMATION Code Linéaire 832



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : *Djilali Abidat*

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

L'apport théorique et pratique de cette journée et le côté ludique

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

Rien.

- Que vous a-t-elle apportée ?

Paul a été TRÈS pédagogue dans son enseignement aujourd'hui

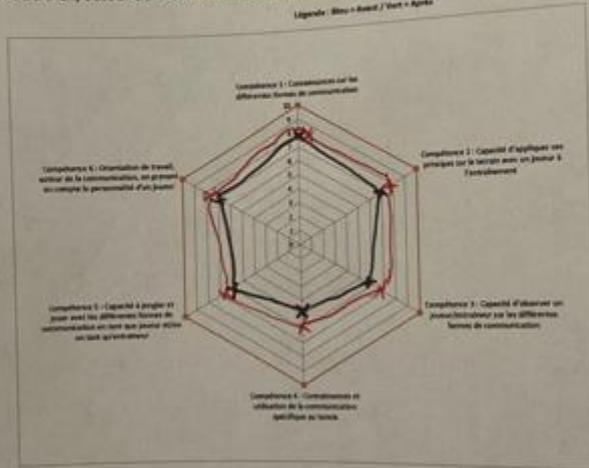


Nom et prénom du stagiaire : *Mialon Océane*

Formation professionnelle à l'amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)

- Compétence 1 : Connaissances sur les différentes formes de communication 10
- Compétence 2 : Capacité d'appliquer ces principes sur le terrain avec un joueur à l'entraînement 10
- Compétence 3 : Capacité d'observer un joueur/entraîneur sur les différentes formes de communication 10
- Compétence 4 : Connaissances et utilisation de la communication spécifique au tennis 10
- Compétence 5 : Capacité à jongler et jouer avec les différentes formes de communication en tant que joueur et/ou en tant qu'entraîneur 10
- Compétence 6 : Orientation de travail, autour de la communication, en prenant en compte la personnalité d'un joueur 10

Légende : Bleu = Avant / Vert = Après



UNIVERSITÉ DE LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE
UNIVERSITÉ PARIS 13 - NORD-DEPARTEMENT DE LA SEINE
UNIVERSITÉ PARIS 13 - NORD-DEPARTEMENT DE LA SEINE
UNIVERSITÉ PARIS 13 - NORD-DEPARTEMENT DE LA SEINE
UNIVERSITÉ PARIS 13 - NORD-DEPARTEMENT DE LA SEINE



Grille d'évaluation de la formation du stagiaire « à chaud »

Nom et prénom du formateur : **AMBROSINO PAUL**

Intitulé de la formation : **Amélioration de la communication pour optimiser la relation entraîneur-entraîné(s)**

Nom et prénom du stagiaire : *Richard Océane*

1. Evaluer la formation

EVALUER	Oui totalement	Oui en partie	Insuffisant	Non pas du tout
✓ Le rythme de la formation vous a-t-il paru satisfaisant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Les horaires étaient-ils adaptés au contenu de la formation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Êtes-vous satisfait des conditions d'organisation ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le programme de la formation a-t-il été respecté ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Le formateur vous a-t-il semblé performant ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ La qualité des supports est-elle suffisante ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
✓ Pensez-vous que l'objectif de la formation est atteint ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Questions ouvertes :

- Quels sont les « plus » de la formation ?

- Bonne communication
- Bonne pédagogie

- Que faudrait-il changer dans cette formation ?

∅

- Que vous a-t-elle apportée ?

- bon de connaissances supplémentaires
- un très bon rappel de choses que l'on avait vu en cours

Conclusion

Enfin, tous les leviers de communication précédemment cités, sont plus utiles dans certaines situations ou conditions. Selon le cas de figure, on pourrait mieux se faire comprendre avec des gestes, donc par la communication non-verbale (à distance par exemple avec des signes sans parler), ou avec sa voix via les communications verbale et para-verbale qui sont sollicitées (toujours à distance mais qu'en parlant).

L'esprit s'adapte assez bien à la situation, et ce naturellement ; par exemple, ce serait inefficace que vous chuchotiez pour vous faire comprendre par une personne se trouvant à l'autre bout du terrain, donc tout ceci se fait déjà de manière inconsciente.

Maintenant, si vous arrivez à maîtriser consciemment la communication verbale, la communication para-verbale et la communication non-verbale, alors vous pourrez faire passer des messages facilement et pourrez même y transmettre des messages dans des messages. Même si vos mots disent une chose, le ton de votre voix ou même votre langage corporel peuvent en dire une autre.

Il est donc logique de se dire que les gestes peuvent renforcer nos paroles (comme pour convaincre) ou alors dire une chose et ancrer un autre message en l'esprit de votre interlocuteur. Parce que oui, en maîtrisant complètement ces 3 fondements de la communication, il devient possible d'actionner les sens et les émotions, pour communiquer à l'inconscient, sans devoir affronter la barrière exigeante du conscient ; on parle là de phénomène hypnotique.

Il est donc primordial de travailler sa communication pour mieux se faire comprendre et comprendre, mieux convaincre, mieux entraîner, ...

En résumé, voici les 10 conseils clés d'une communication efficace :

1. Susciter l'intérêt et l'attention du public avant toute prise de parole.
2. Démontrer une certaine présence physique.
3. Multiplier son contenu à faire passer avec plusieurs moyens de communication --> paroles + « gestes expressifs », démonstrations + commentaires, explications + schémas.
4. Répétition des informations importantes.
5. Faire verbaliser/participer son public.
6. Organiser un feed-back systématique : questionner du regard, faire des silences, faire reformuler ce que l'on dit.
7. Individualiser pour garder l'attention : identifier son public dès les premières minutes (pouvoir les nommer), les connaître (vitesse de progrès, problèmes particuliers...).
8. Construire et maintenir la curiosité de son discours chez son public.
9. Ne pas hésiter à prendre du recul sur ce que l'on dit pour imaginer, faire comprendre dans le but de chambouler son public pour le garder actif.
10. Démonter un certain cadre dans son propos.