



COMMUNIQUEZ PLUS EFFICACEMENT

Les erreurs de communication

Les 3 basics :

- Attitude fermée, désintéressée
- Absence d'appel à l'information
- Absence de « feed-back »

Les compléments :

- Mauvais choix du canal
- Moment mal choisi
- Message confus et trop long
- Langage inadapté

LES TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACES

Le métier d'enseignant est fait de moments où les capacités de communication deviennent prépondérantes : accueil des élèves, recherche de leurs attentes, transmission de consignes, bilan de séances mais aussi entretiens avec d'autres moniteurs, etc...

Dans tous ses cas, communiquer ne se réduit pas simplement à « donner des consignes aux élèves » mais suppose un échange d'informations avec les élèves, pour connaître leurs besoins, leurs capacités, savoir ce qu'ils ont compris et retenus de vos consignes etc...

Communiquer c'est donc échanger des informations :

- celles que vous apportez à vos élèves.
- celles qu'ils vous apportent aussi.

Cet échange d'informations, pour être efficace, peut s'améliorer au travers des **techniques de communication**.

Mais communiquer ne consiste pas seulement à échanger des informations.

Si nous prenons l'exemple de la communication orale, on remarque que :

- 55 % d'une communication passe par le non verbal, c'est-à-dire les signaux liés aux expressions du visage et du corps, au regard, aux gestes.
- 38 % passe par l'élocution (manière de dire les choses, ton, intensité).
- 7 % seulement passe la signification donnée aux mots.

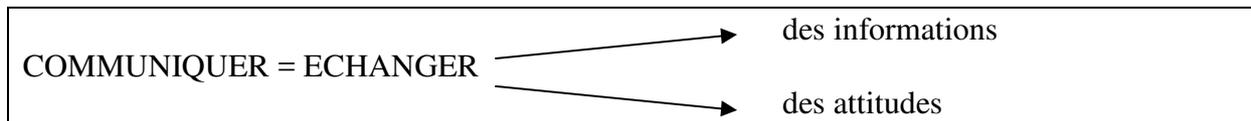
Communiquer consiste donc aussi, sinon essentiellement, à **échanger des attitudes**.

Quoique vous disiez à vos élèves, ils sentent en effet d'emblée si vous doutez de leurs capacités d'apprentissage plutôt que d'avoir confiance dans leurs possibilités de progresser. Ils sentent si vous êtes plus préoccupé par votre partie de tennis du lendemain que par leurs problèmes immédiats de perfectionnement. Enfin, chaque élève se montre particulièrement attentif à l'attention que vous lui portez individuellement par rapport au groupe. Vous pouvez être certain qu'un élève prendra conscience (peut-être même avant vous) de toute réaction de défense, d'agressivité ou d'indifférence que vous pourriez avoir à son égard.

L'importance accordée aux progrès de vos élèves, l'intérêt réel apporté à leurs difficultés et à la recherche de solutions pédagogiques pour les résoudre ne peuvent pas se simuler.

Nous avons tous appris à lire les signaux non verbaux avant même que de connaître la signification du langage. On ne peut pas tricher avec les signaux qu'émet notre corps. Ils remontent trop loin dans notre enfance.

En résumé, restez conscient de la facilité de vos élèves à percevoir votre attitude à leur égard et de la facilité à améliorer vos capacités à communiquer à travers de l'apprentissage de techniques simples d'échange d'informations.



LES COMPOSANTES FONDAMENTALES DE TOUTE COMMUNICATION

Pour illustrer les composantes fondamentales de toute situation de communication, prenons l'exemple du moniteur qui « briefe » ses élèves avant une séance d'initiation.

Vous avez rassemblé votre groupe d'élèves et vous leur présentez un premier exercice à réaliser. La situation est la suivante : un émetteur d'information (vous) transmet à des récepteurs (vos élèves) un message composé d'une somme d'informations (présentation et objectif de l'exercice à réaliser, consignes de réalisation individuelle et d'organisation collective). Nous sommes ici en présence des 3 éléments de base de toute communication.



Pour transiter de l'émetteur au récepteur, votre message a besoin d'un support que nous appellerons canal de transmission. Deux canaux principaux permettent la communication humaine : le canal sonore ou verbal et le canal visuel. Les sons que vous émettez sont perçus par vos élèves (sens de l'audition) pendant que les gestes et expressions, qui ne peuvent manquer d'accompagner vos paroles, sont perçus visuellement.

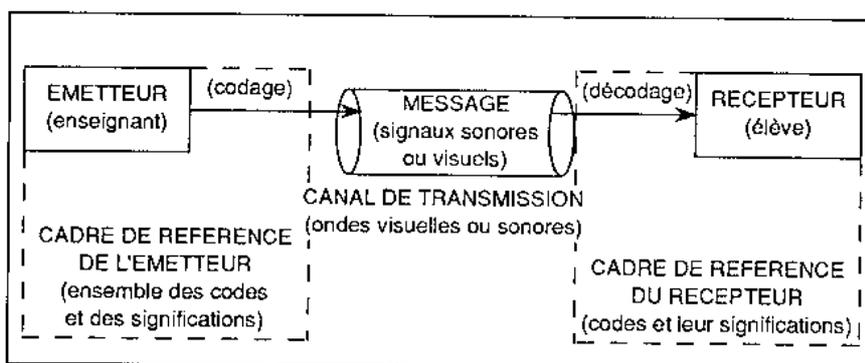
Vous pourriez aussi, dans un milieu où les ondes sonores sont inefficaces (milieu sous-marin ou milieu très bruyant) n'échanger des informations que par des signes (canal visuel). Mais pour être comprises, celles-ci doivent appartenir à un code commun entre l'émetteur et le récepteur. Sinon, l'interprétation (le décodage) du message peut entraîner une incompréhension totale.

Tout message est codé : le sens des mots dans le langage courant, le sens des expressions propres à chaque discipline sportive, le sens des gestes, le sens des gestes de la vie courante (sourire, grimace, main tendue ou poing fermé, bras croisés...) ont chacun une signification précise dans leur contexte, le sens des gestes ou des mimes propres à chaque discipline sportive en sont d'autant d'exemple.

Pour qu'un message ait une chance d'être compris par le récepteur, il doit utiliser un code connu de ce récepteur. Nous appellerons l'ensemble des significations données aux signaux qui composent un message **le cadre de référence**. Pour bien communiquer il faut donc :

- que le canal utilisé permette aux ondes porteuses du message (sonores ou visuelles) de franchir l'espace entre le récepteur et l'émetteur.
- que le cadre de référence duquel sont issus les signaux utilisés pour coder et décoder le message soit commun au récepteur et à l'émetteur.

Notre situation de communication peut alors se représenter selon le modèle suivant :



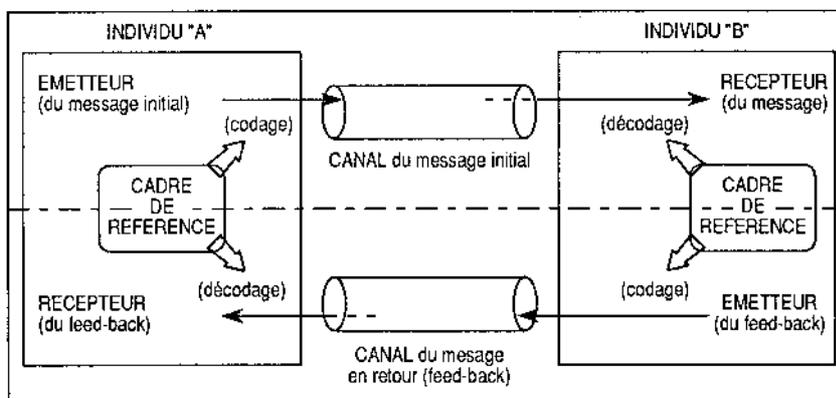
Signaux sonores : présentation et questions pour pousser le récepteur à s'exprimer.

Signaux visuels : sourire et main tendue = signes de bienvenue et de salut.

Notre modèle serait incomplet si nous n'y ajoutions un dernier élément.

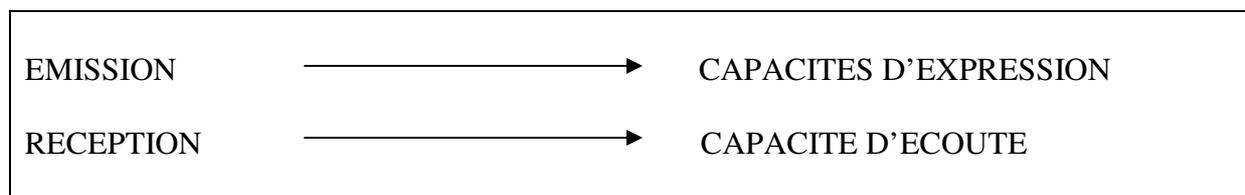
En effet, après avoir transmis vos consignes à vos élèves, il vous faudra vous assurer de leur bonne compréhension, en les questionnant par exemple. Nous appellerons cette information en retour « feed-back ».

Voici le modèle que nous proposons d'utiliser comme « cadre de référence commun » pour analyser les situations de communication :



Notons au passage que le canal utilisé pour le feed-back peut-être de celui utilisé pour véhiculer le message initial.

Bien communiquer suppose que vous soyer tour à tour (voir simultanément) émetteur et récepteur. En effet, pendant que vous transmettez vos consignes (canal sonore), vous recherchez des yeux les signes d'une éventuelle incompréhension sur le visage de vos élèves (canal visuel). Vous capterez ainsi tout feed-back d'incompréhension (froncement de sourcil) émis volontairement ou pas. Vous pourrez alors modifier votre message en conséquence. Si vous êtes l'individu « A » sur le schéma, la partie supérieure du modèle concerne vos **capacités d'expression**, la partie inférieure vos **capacités d'écoute**. Vous devrez chercher à améliorer simultanément les deux.



LES OBSTACLES POSSIBLES A LA COMMUNICATION

Entre le moment de la conception du message dans votre esprit jusqu'à son interprétation dans celui de votre auditeur, 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 un exercice :

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

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

B. – ce que vous pouvez dire (écrire ou montrer).

Les informations que vous pourrez transmettre compte-tenu, soit du temps disponible, soit du temps d'écoute ou d'attention de vos élèves.

C. – 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).

D. – ce que le récepteur perçoit.

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

E. – ce qu’il enregistre avec attention.

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.

F. – 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.

G. – 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 sur, de la **qualité intrinsèque** du message émis (mots-clés, répétitions...) c’est le message réellement intégré.

H. – ce qu’il peut utiliser dans sa pratique.

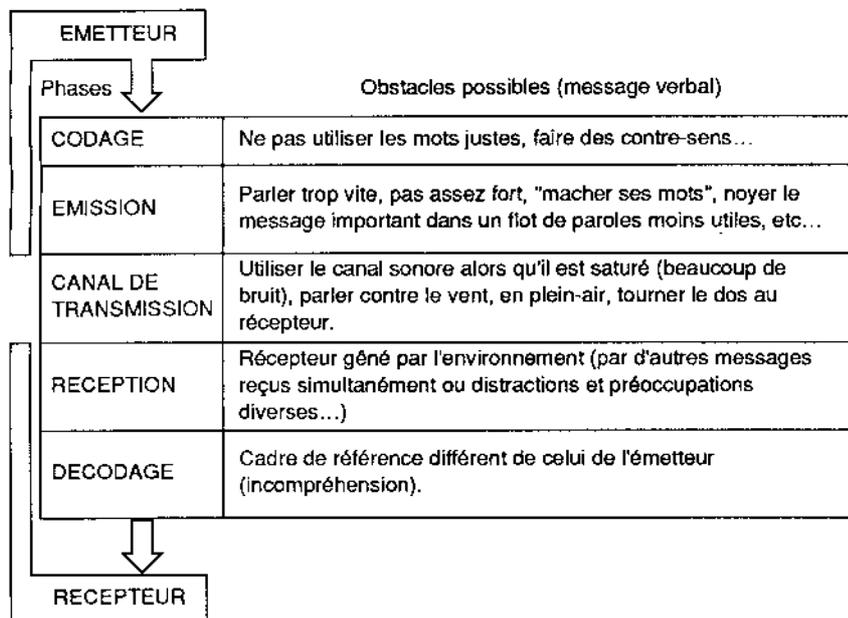
Ce sont, dans le message intégré, les notions qui correspondent à une réelle possibilité de mise en pratique, compte tenu du niveau sportif et de **représentation mentale** de l’activité du récepteur.

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.



Voici trois techniques qui vous éviteront généralement tous ses déboires. Vous ne pourrez bien évidemment pas supprimer toutes ses pertes, mais vous pourrez les réduire considérablement.

LES FACILITATEURS DE COMMUNICATION

1. La technique d'appel à l'information.

1° règle : Toute information doit être précédée d'un temps **d'appel** à cette information.

Cette règle a pour but de vérifier que votre élève atteint le seuil d'attention suffisant pour s'appropriier le plus activement possible les informations que vous allez lui transmettre.

Voici de la plus simple à la plus complexe de mise en œuvre, quelques solutions techniques d'appel à l'information.

Techniques d'appel à l'information :

Attirer l'attention sur soi, « Ecoutez moi s'il vous plait ! »

Se proposer de répondre à une question, « Vous vous demandez comment faire pour... ? »

Poser une question aux élèves, « Qui peut me dire comment... ? »

Questionner les élèves sur leurs difficultés éprouvées lors de la dernière séance, « Quels sont les problèmes de la dernière séance que vous souhaitez voir résolus aujourd'hui ? »

Questionner les élèves sur leur façon de résoudre une difficulté, « Quelles solutions avez-vous trouvées pour réussir à... ? »

Leur soumettre un cas à résoudre, « Que feriez vous si vous aviez à... ? »

Leur proposer un exercice rapide posant clairement le problème à résoudre, « Je vous propose d'essayer de faire... ? »

Vos élèves sont maintenant attentifs et intéressés par votre message. Vous pouvez passer à la phase d'information, dont l'efficacité répond à une deuxième règle.

2. Les techniques de transmission efficace.

2° règle : Pour être perçue de façon certaine, toute information doit être « redondante »

Etre redondante signifie que l'information doit simultanément utiliser plusieurs canaux (visuel, auditif voir kinesthésique) et être répétée plusieurs fois, sous de formes différentes de préférence, sur chacun des canaux utilisés. Ainsi, chaque élève de votre groupe pourra capter l'information au moment ou il sera le plus attentif, sur le canal qu'il privilégie (auditif, visuel ou kinesthésique et sous la forme la plus attractive pour lui.

Vos élèves, comme tout un chacun d'ailleurs, retiendront :

10% de ce qu'ils lisent..... consignes écrites et affichées.

20% de ce qu'ils entendent.....consignes verbales longues.

30% de ce qu'ils voient.....démonstration technique.

50% de ce qu'ils entendent et voient.....démonstration commentée.

80% de ce qu'ils disent.....réponses à vos questions, ou reformulation par l'élève.

90% de ce qu'ils disent à propos de ce qu'ils ont fait ou font.....explication par votre élève de la façon dont il a réussi.

Ces constatations vous permettront de hiérarchiser l'efficacité relative de vos types d'intervention. Un bon dessin, une bonne photo ou vidéo ou une bonne démonstration valent mieux qu'une longue explication orale. Un questionnement bien mené vaut mieux qu'une démonstration (sur le plan de la mémorisation d'une certaine quantité d'information).

Nous vous conseillons donc :

1. De doubler le canal d'information utilisé aussi souvent que possible (démonstration + commentaire, explications + schéma rapide, consignes + mots-clés inscrits ou tableau, paroles + gestes expressifs ou mimes, etc...)

2. De ne pas hésiter à répéter les informations importantes (au début, pendant et à la fin de votre intervention).

3. De faire exprimer vos informations par les élèves eux-mêmes, à partir de leur pratique de l'activité sportive.

Sachant attirer l'attention de vos élèves, étant capable de faire passer efficacement vos informations (votre message), il vous reste à vérifier que vous avez bien été compris et à réagir le cas échéant en renouvelant votre communication. Ainsi, vous aurez limité au mieux les pertes de charge sur votre message.

3. L'organisation systématique du feed-back :

3° règle : Le seul moyen pour s'assurer de la bonne réception d'une information est d'interroger le récepteur.

Si vous outrepasser cette règle, vous ne pourrez jamais être certain que votre message est effectivement bien passé.

En appliquant ainsi la règle du feed-back systématique, vous pourrez réguler immédiatement toute incompréhension éventuelle.

A terme, vos capacités d'expression s'affineront par élimination progressive des formes de transmission inefficaces et amélioration des formes efficaces.

Enfin, vous pourrez retenir la règle d'or du communicateur efficace, empreinte de modestie et d'objectifs de progrès.

L'émetteur (c'est-à-dire vous) est toujours responsable de l'incompréhension de son message.

A chaque phase sa technique :

Avant : l'appel à l'information.

Pendant : la redondance des canaux et du message.

Après : l'organisation du feed-back.

EN RESUME, 6 CONSEILS CLES

1. Susciter l'intérêt et l'attention de vos élèves avant toute prise de parole.
 2. Doublez vos paroles de « **gestes expressifs** », vos démonstrations de commentaires, vos explications de schémas clairs...
 3. N'hésitez pas à répéter les informations importantes.
 4. Faites s'exprimer vos élèves chaque fois que possible.
 5. Organiser un feed-back systématique :
 - questionner du regard
 - faites des silences
 - faites reformuler ce que vous avez dit
 6. Et apprenez vite à :
 - identifiez chacun de vos élèves dès les premières minutes (pouvoir les nommer)
 - connaître chacun d'eux (sa vitesse de progrès, ses problèmes particuliers...)
- Pour pouvoir plus facilement :
- individualiser votre enseignement et vos communications.