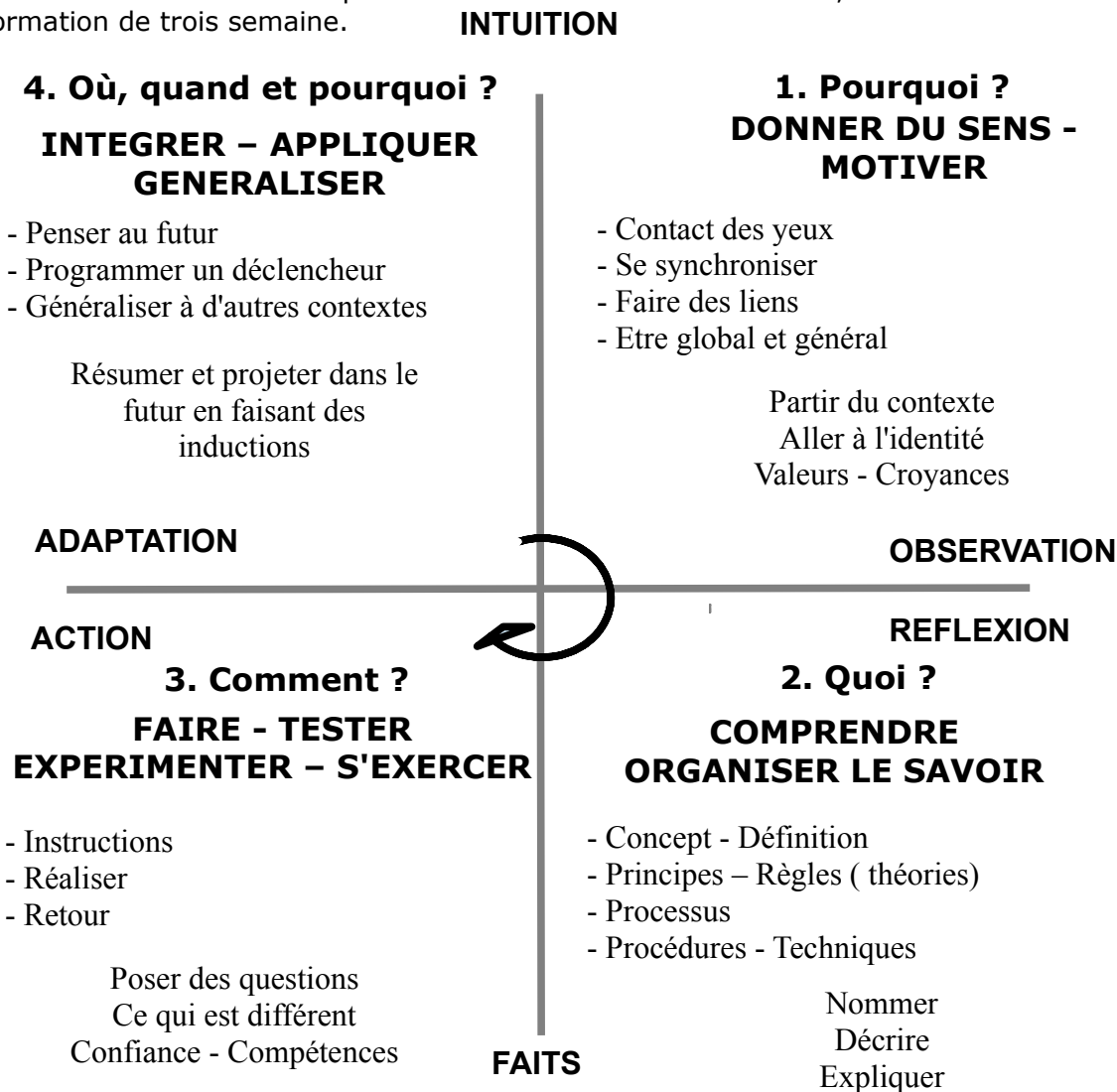


Un public sur le point de découvrir quelque chose se pose essentiellement 4 types de question. Cette structure est valable pour tout élément de communication, de la carte de visite à la formation de trois semaines.



POUQUOI ? : Pourquoi est-ce que je m'intéresserais à cela, pourquoi est-ce que j'apprendrais ce que l'on veut m'enseigner ? Ce questionnement est de l'ordre de la motivation.

QUOI ? : De quoi parlons-nous, de quoi allons nous parler ? Quels sont les domaines de mon activité qui sont concernés ? Quels sont les idées, concepts, outils dont on parle ? Il s'agit de comprendre ce qui est proposé.

COMMENT ? : Comment est-ce que cet outil fonctionne ? Comment faut-il faire pour exercer cette compétence ? Comment utiliser, mettre en œuvre, appliquer cette démarche ? Il s'agit ici d'apprendre les compétences que l'on pourra utiliser.

OU et QUAND ? : POUR QUOI ? Ou et quand vais-je utiliser ces outils, ces concepts ? A quels moments est-ce que je vais les appliquer ? Pour quelle finalité ? Cela concerne l'application des compétences, des outils dans la vie de tous les jours.

I. POURQUOI

L'émetteur

- se fait « motivateur »
- peut raconter des anecdotes, histoires vécues, statistiques... qui montrent l'intérêt de ce qui va être présenté.
- vend ce qu'il va présenter : ce que ça va apporter, permettre...

1. Etablir le rapport

- De soi à soi (congruence, auto-ancrages...)
- Soi avec le groupe (synchro, regard...)
- Les gens du groupe entre eux.

a. Utilisation de truismes

Utilisez des expériences indéniables ici et maintenant (yes set).

... tandis que vous êtes assis dans cette pièce...

b. Utilisez les similitudes, points communs pour inclure les individus dans le groupe

... certains sont venus de loin, d'autres de plus près...

c. Utilisez des expériences et /ou valeurs universelles

... chacun a envie d'apprendre, d'évoluer...

2. Poser les cadres

a. Contextualiser les compétences qui vont être apprises

- Quand les compétences vont-elles être utilisées ?
- Avec qui les utiliser ?
- Quelles sont les valeurs dans ce contexte ?
- Quelles sont les croyances aidantes ou limitantes ?
- Quelles vont être les conséquences de l'acquisition de ces compétences

b. Précadrer

Anticiper les obstacles à l'apprentissage ou à la pleine participation.

- Barrières éthiques : risque d'aller à l'encontre des valeurs de l'auditeur : rassurer.
- Fermeture : risque d'aller dans quelque chose de déjà connu : ouvrir.
- Peurs, 'anxiété de performance : faire allusion à des apprentissages antérieurs, thème « faire ce qu'on sait déjà faire ».

II. QUOI ?

Le récepteur ayant déjà de bonnes raisons de s'intéresser à ce qu'on va lui présenter, il a maintenant besoin de savoir plus précisément de quoi il s'agit.

L'émetteur se fait pédagogue ou expert. Il :

- clarifie le thème.
- donne des définitions pour les concepts et les outils-clefs.
- expose origine et conséquences...

1. Concepts

Il s'agit des définitions, idées abstraites. En quoi le nouveau concept diffère de ce qui a déjà été abordé (exemples, situations de référence...). Exemple : définition de l'ancrage et situation d'ancrage naturel.

2. Principes

Il s'agit de modèles théoriques, des lois qui sous-tendent le concept présenté. Les principes sont des généralisations sur les raisons qui font que ça marche.

Exemple : Expérience de Pavlov et du programme binaire action-réaction.

3. Processus

Il s'agit de décrire comment ça marche dans les grandes lignes. Exemple : quelques exemples simples d'ancrage pour donner un sens général des étapes et du résultat attendu.

4. Procédures

Mode d'emploi étape par étape, en détail tel que l'émetteur va le faire en démonstration ou les récepteurs l'expérimenter dans un exercice.

III. COMMENT ?

Le récepteur est maintenant motivé, sait de quoi on parle, il lui reste encore à apprendre comment ça marche, à maîtriser les compétences et outils correspondants. L'émetteur :

- Expose les outils, démarches et procédures.
- Dirige les exercices, études de cas, démonstrations et applications.
- Assure un feed-back sur les difficultés rencontrées et les solutions trouvées.

1. Préparation

- a) Déterminer la compétence que vous voulez transmettre.
- b) Décider le thème de l'exercice, le niveau approprié, l'organisation (nombre de participants...)
- c) Vérifiez à quel niveau plus élevé appartient la compétence que vous voulez transmettre. Exemple : l'ancrage peut être relié à la gestion des émotions
- d) Déterminer les procédures de mise en évidence :
 - Comment saurez-vous que les récepteurs atteignent le niveau de compétence requis ?
 - Dans quelle limite de temps ?

2. Etablir la progression

- a) Identifiez les capacités spécifiques antérieures et les structures de références (expériences préalables) indispensables pour le bon déroulement de l'exercice.
- b) Déterminez la séquence des grandes étapes de l'exercice.
- c) Faire un plan qui inclut :
 - Des marqueurs qui indiquent au récepteur qu'il est sur la bonne voie en cours de route.
 - Des éléments de conviction dans la pratique pour le récepteur.
 - Une forme de reconnaissance ou de célébration du travail accompli à la fin.

3. Donner les instructions

- a) Mettez en place un état d'écoute.
- b) Explorez l'objectif de l'exercice en termes de tâches et d'apprentissages.
- c) Exposez les grandes étapes.
- d) Détaillez la procédure, chaque étape et les enchaînements.
- e) Explorez la logistique (taille des groupes, emplacement, durée...).
- f) Rappelez le timing, et lancez le travail.

4. Faciliter le déroulement

- a) Vérifiez que les groupes se mettent en place
- b) Calibrez la pratique et arrêtez-vous pour intervenir si nécessaire.
- c) Signifiez la fin.

IV. OU ? QUAND ET POUR QUOI ?

Parler des applications, des implications et des conséquences de ce qui a été transmis.

L'émetteur se fait facilitateur et organisateur : évoque les conséquences probables sur l'activité des récepteurs, sur ce qui peut se mettre en place.

1. Généraliser

- a) Exposez d'autres manières d'utiliser, des applications faciles et utiles.
- b) Faire partager en groupe les découvertes.
- c) Demandez au groupe des possibilités d'application.

- d) Sélectionner les idées utiles pour la vie en général.
- e) Fixez des objectifs de mise en œuvre.

2. Faire un pont vers le futur

Il s'agit de s'assurer que les nouvelles compétences seront disponibles dans les contextes choisis en sélectionnant des stimulations ou déclencheurs appropriés.