Fiche formateur

COMMUNICATION NON VERBALE

CONTEXTE	Communication : quelle influence a ma communication non verbale (communication via votre langage corporel) sur ce que je dis ou l'impression que je donne ?
PARTICIPANTS	Variable, mais de préférence un nombre pair en raison de la nature de l'exercice
MATÉRIEL	**Annexe :** Communication non verbale
DURÉE	15 - 30 minutes

OBJECTIFS

- Compréhension de l'utilisation des mots, des pauses, de l'utilisation de la voix et de l'intonation
- Comprendre comment les autres me perçoivent
- S'entraîner avec différentes formes de communication non verbale

DÉROULEMENT

Partie 1

Le formateur :

1. Donnez aux participants l'instruction de se mettre deux par deux.
2. Expliquez la situation au groupe.

   Par exemple : une aide-ménagère a fait tomber par accident un vase et le signale directement à son client.

3. Demandez aux duos de se répartir le rôle de l'aide-ménagère et du client.

   Demandez aux aide-ménagères de communiquer cet incident de 3 façons :

   A : De manière très incertaine et soumise, en s'excusant abondamment.

   B : En expliquant avoir laissé tomber le vase car le client l'avait déposé à un mauvais endroit.

   C : En s'excusant et expliquant posément ce qu'il s'est passé.

4. Discutez de l'exercice avec les participants.

   Les questions suivantes peuvent être posées à cet égard :

   - Comment la communication A, B et C ont été perçues par l'aide-ménagère ?
   - Comment le client s'est-il senti face à chaque mode de communication ?
   - Quel est le meilleur mode de communication selon vous ?

Partie 2

Le formateur :

1. Laissez les participants dans les mêmes groupes, mais faites-les changer de rôle. L'aide-ménagère devient le client, et inversement.

2. L'aide-ménagère utilise la communication assertive (manière C) vis-à-vis du client concernant le vase et le fait de 2 façons différentes :

   A : Parlez très vite, et en haussant la voix, respire à peine en parlant.
   B : Expliquez la même chose, mais de manière posée et contrôlée, en respirant et en baissant le ton de sa voix (ton normal).

3. Demandez aux participants ce qu'ils ont pensé de cet exercice et terminez avec une rapide explication sur la voix, l'intonation et les pauses dans une conversation (**Annexe**).

4. Vous pouvez faire le lien avec les exercices sur l'assertivité.