



# SURMONTER LES PROBLÈMES DE COMMUNICATION LES PLUS FRÉQUENTS

LE COMPORTEMENT ET LE LANGAGE CORPOREL PEUVENT PARFOIS ÊTRE UN OBSTACLE À UNE COMMUNICATION EFFICACE ET RESPECTUEUSE. VOICI QUELQUES CONSEILS POUR CRÉER DES INTERACTIONS POSITIVES. TOUS CES CONSEILS NE CONVIENDRONT PAS À TOUS LES CONTEXTES ET DEVRONT ÊTRE ADAPTÉS SELON LA SITUATION.



## EXPRESSION DU VISAGE



### RECOMMANDÉ

- Utiliser un contact visuel approprié au contexte culturel
- Adopter une expression chaleureuse et préoccupée
- Mettre ses yeux au même niveau
- Utiliser des expressions variées et de manière appropriée
- Bouche détendue, sourires occasionnels



### DÉCONSEILLÉ

- Éviter le contact visuel
- Fixer la personne ou un objet
- Lever les sourcils avec un air critique
- Mettre ses yeux trop haut ou trop bas
- Hocher la tête de manière excessive
- Adopter des expressions figées ou rigides
- Sourire de manière inappropriée



## LANGAGE CORPOREL



### RECOMMANDÉ

- Bras et mains modérément expressifs
- Gestes appropriés
- Le corps est légèrement penché vers l'avant, ce qui indique une certaine attention, tout en restant détendu
- Être physiquement au même niveau de la personne



### DÉCONSEILLÉ

- Adopter une position trop rigide du corps
- Avoir les bras serrés ou croisés
- Tourner son corps en biais
- Agiter ses mains, les tortiller
- S'avachir ou poser ses pieds sur le bureau
- Poser sa main ou ses doigts sur la bouche
- Pointer du doigt pour insister



## FICHE PRATIQUE



### DISCOURS



#### RECOMMANDÉ

- Le discours est clairement audible sans être bruyant
- Le ton de la voix est chaleureux
- Le ton de la voix varie pour refléter les nuances de sentiments et le ton émotionnel du message de la personne
- Le rythme d'élocution est modéré



#### DÉCONSEILLÉ

- Parler de manière inaudible ou marmonner
- Une voix toujours sur le même ton ou très forte
- Un langage trop informel
- Un langage aliénant (comme l'utilisation de "vous/votre peuple")
- Les silences prolongés
- Un discours excessivement animé
- Des modes d'élocution lents, rapides ou interrompus
- Le rire nerveux
- S'éclaircir constamment la gorge



### ESPACE PHYSIQUE



#### RECOMMANDÉ

- Laisser une distance d'un demi-mètre entre les chaises



#### DÉCONSEILLÉ

- Une proximité ou une distance excessive
- Parler à travers un bureau ou d'autres obstacles comme un ordinateur