

## COMMUNICATION NON VERBALE

### **Pôle d'activité**

COMPETENCES COMPORTEMENTALES

### **Formule**

Présentiel

### **Prix/participant**

160,00 €

### **Nombre max. de participants/session**

15

### **Prix/session réservée**

1.670,00 €

### **Prix/session sur-mesure**

Contactez-nous

### **Durée de la formation**

2 jours (14 heures)

### **Personne de contact**

Patrick GILET Gestionnaire de dossiers clients - Gestionnaire IT

pgilet@erap-gsob.brussels

## **Détail de la formation**

Lors d'un contact entre deux individus, de nombreux messages sont échangés. Outre les informations transmises par la parole, des informations transmises par le langage non verbal des interlocuteurs circulent. Le corps parle à notre insu. (démangeaisons, réactions sur notre visage et notre corps, intonation de la voix, mouvements de mains, d'yeux ou de tête, postures particulières...) De plus, le choix vestimentaire, les accessoires, la coiffure... transmettent également des informations. Tous ces éléments, dont certains sont incontrôlables, en disent bien plus long que les mots. Décrypter, comprendre et analyser ces éléments permet d'une part d'appréhender son propre fonctionnement et d'autre part de recueillir de nombreuses informations sur l'état d'esprit de son interlocuteur. Cela contribue à l'amélioration de la qualité de la communication.

### **Objectifs**

Au terme de la formation, les participants seront en mesure de :

- comprendre l'impact de la communication non-verbale sur la relation entre deux interlocuteurs
- observer et décoder les éléments de communication non-verbale (gestes, posture, attitudes, respiration, regard, expression du visage, voix...)
- appréhender les émotions qui influencent le comportement
- comprendre les pensées, les émotions et les intentions non explicites de leur interlocuteur
- comprendre l'interaction entre les pensées, l'attitude, le langage et les émotions
- prendre conscience de leur propre langage non verbal et de la façon dont les autres les perçoivent pour mieux interagir
- développer une attitude congruente entre leur communication verbale et non-verbale
- comprendre la place de la culture dans la communication non-verbale afin de pouvoir adapter leur comportement.
- repérer les différents signes non-verbaux qui laissent présager d'une situation conflictuelle afin de pouvoir anticiper les conflits.

## Public cible

La formation est accessible aux agents en fonction dans les administrations communales, les CPAS, les zones de police et les organismes régionaux et para-régionaux de la Région de Bruxelles-Capitale, ainsi qu'aux membres des cabinets ministériels de la RBC.

## Méthodes pédagogiques

La formation offre diverses activités axées sur des méthodes actives et interactives. Analyse de photos, d'extraits de vidéos, mimes, discussions, mindmapping, moments de réflexion individuelle et d'auto-analyse rythment le parcours d'apprentissage et implique le participant afin qu'il s'approprie les outils de la communication non-verbale.

## Contenu

La formation sera composée de deux axes principaux. D'une part, la formation donnera les outils permettant aux participants de comprendre les autres à travers leur communication non-verbale. D'autre part, elle permettra aux participants de se connaître eux-mêmes et d'être confrontés à l'image qu'ils projettent par leur non-verbal. A cette fin, les éléments suivants sont exploités :

### La communication

- Les différents types de communication :

communication verbale  
communication non-verbale  
communication para-verbale

- La cohérence entre le verbal et le non verbal

### **Les notions clés**

- Les faits
- Les opinions
- Les informations
- Les interprétations
- Les préjugés
- ...

**Les différents éléments de la communication non-verbale** (les postures corporelles, les geste, la respiration, les expressions faciales, le regard, l'utilisation de la voix, le choix vestimentaire, etc)

### **Les attitudes à éviter**

#### **La communication non-verbale dans les différentes cultures :**

- L'impact de la communication non-verbale dans les relations professionnelles à l'heure de la diversité.
- Les distances physiques
- Les normes vestimentaires
- ...

### **Auto-diagnostic de sa propre communication non-verbale**

- Quelle est ma propre communication non-verbale ?
- Quelle est l'image que je renvoie ?
- Trucs et astuces pour maîtriser ma communication non-verbale

## **Disponibilité au catalogue**

Disponibilité (sous réserve d'inscriptions suffisantes) et conditions garanties jusqu'au 30 juillet 2023.