Leçon 3- la communication verbale et la communication non verbale

La communication verbale nécessite la présence des éléments suivants : la voix, l'articulation, le phrasé et le rythme.

- la voix : c'est un élément essentiel de la communication verbale. Ainsi, on doit apprendre à communiquer en travaillant la hauteur vocale, l'intensité, l'intonation etc ,

- l'articulation : on doit bien prononcer les mots pour arriver à transmettre le message et être compris,

- le phrasé : il faut mettre le discours ou bien le message à communiquer en phrase et de bien articuler,

- le rythme : il faut respecter les éléments du rythme que sont le ton, les silences et la répétition.

Les techniques verbales : il y a deux techniques :

1- la technique QQQCPC

Qui = les auteurs de la communication,

Quoi = les objets,

Où = les lieux,

Quand = le temps,

Comment = les procédures,

Pourquoi = les causes,

Combien = les mesures.

2- la méthode SOFIA :

Sentiments = en indiquant ce qu'on ressent,

Opinions = en essayant d'éviter de donner les opinions,

Faits = en exposant les faits tels qu'ils sont,

Intention d'action = en précisant les intentions.

La communication non verbale :

Elle se définit comme une communication silencieuse.

Les composantes de cette communication sont :

- la distance,
- les zones d'interaction,
- le visage,
- les gestes.