



## 4. INTERACTIVITÉ

Comment communiquer dans une situation où les signes non verbaux sont indisponibles ?

### CONTEXTE

La communication non verbale - la façon d'écouter, de regarder, de bouger et de réagir corporellement - favorise l'intercompréhension. Lorsque les signes non verbaux sont coordonnés avec les ressources verbales, la confiance et la clarté augmentent. Dans le cas contraire, des incompréhension et tensions peuvent apparaître entre les participants. Comment communiquer et comprendre les intentions des autres lorsque vous communiquez virtuellement et que vous êtes incapable de voir les signes non verbaux ?

### BASE THÉORIQUE

La compétence pragmatique comprend la capacité de mobiliser les signes non verbaux pour structurer sa participation à une interaction et interpréter celle des autres, y compris comprendre différents niveaux de discours comme l'ironie. Si les caméras sont éteintes les participants ne peuvent pas voir le visage de l'autre, ce qui crée des difficultés en termes de prise de parole et d'interprétation des actions de l'autre. Il est donc recommandé d'activer les caméras lors de la communication à distance.

### L'ACTIVITÉ EN BREF

Savoir reconnaître et contrôler la communication non verbale est crucial dans les interactions avec d'autres personnes. Vous pouvez améliorer la façon dont vous êtes perçu dans les discussions, et interpréter comment les autres personnes vous répondent dans des situations variées. Cette petite activité montrera l'importance de la communication non verbale et comment elle peut changer la perspective de l'auditeur.

## Activités/Solutions

### TYPE DE CONTACT

En ligne

### TEMPS NÉCESSAIRE

15-20 minutes

### NOMBRE DE PARTICIPANTS

A partir de 6

### TYPE D'ACTIVITÉ

Travail de groupe

### Objectif

- Accroître la clarté et éviter les malentendus lors d'une communication à distance lorsque les signes non verbaux font défaut.

### Comment se préparer

- En tant que modérateur, choisissez avant la tâche une liste d'actions non verbales qui pourraient être exécutées à distance et vues par la caméra.
- Dressez une liste des significations en utilisant des images ou des symboles, par exemple : pouce levé = bonne performance ; pouce baissé = moins bonne ; frapper des mains = heureux ; etc.

### L'activité étape par étape

#### I. Première activité :

- 1-Demandez aux participants d'allumer leur caméra.
- 2-Dites-leur que vous allez donner une série d'instructions et que vous voulez qu'ils les suivent le plus rapidement possible.
- 3-Donnez des ordres et demandez aux participants de les exécuter pendant que vous effectuez une action contraire. Par exemple, placez votre main sur votre nez, tapez des mains, levez-vous, touchez votre épaule, asseyez-vous, croisez les bras, placez votre main sur votre bouche (mais en disant celle-ci, placez votre main sur votre nez).
- 4-Observez combien de participants ont copié ce que vous avez fait plutôt que ce que vous avez dit.
- 5-Partagez cette observation avec votre groupe et animez une discussion sur la manière dont le langage corporel peut influencer notre compréhension et nos réactions.

#### II. Deuxième activité pour encourager l'utilisation de signes non verbaux appropriés :

- 1-Demandez aux participants de discuter en petits groupes (2-4 personnes) d'un thème (par exemple, comment présenter un nouveau produit ou une nouvelle formation aux clients), puis d'utiliser certains signes non verbaux pour enrichir leur dialogue.
- 2-Partagez une liste d'actions non verbales avec leur signification pour aider les participants à comprendre la tâche.
- 3-Après un certain temps, demandez à un groupe de présenter le dialogue aux autres et de discuter ensemble de leurs observations.

### GROUPE CIBLE

Tout public

### VARIATION DE L'ACTIVITÉ

Cette activité peut facilement être adaptée aux réunions en face à face.

