

Complétez page 5 de votre *Guide du Participant*

55% passent par notre langage corporel.

☹ : fixer un point sur le sol ou éviter le regard ou renversé sur le fauteuil, ou changer de position, ou froncer les sourcils, croiser les bras, (*test négociation avec bras et jambes croisées*)

☺ : visage ouvert, souriant, se pencher vers la personne, contact visuel direct, attention aux codes culturels, se mettre au même niveau physique, signes qui montrent l'écoute

38% de notre message sont véhiculés par notre intonation

☹ : ton irrité ou autoritaire, débit trop rapide ou irrégulier, trop fort, ton condescendant ou ironique

☺ : ton calme, compréhensif et patient, parler lentement, aller chercher les graves, parler avec délicatesse

7% de nos sentiments et attitudes passent par nos paroles

☹ : les paroles radicales, extrêmes, gros mots, défensives ou agressives

☺ : « il vous arrive de », « j'ai l'impression de » ...commencer ses phrases par « je », compréhension et empathie

