

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

