

SESSION 8

Compétences du formateur en Communication Interpersonnelle

Formation des formateurs
pour l'engagement communautaire
en période de crise sanitaire



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Breakthrough
ACTION
FOR SOCIAL & BEHAVIOR CHANGE



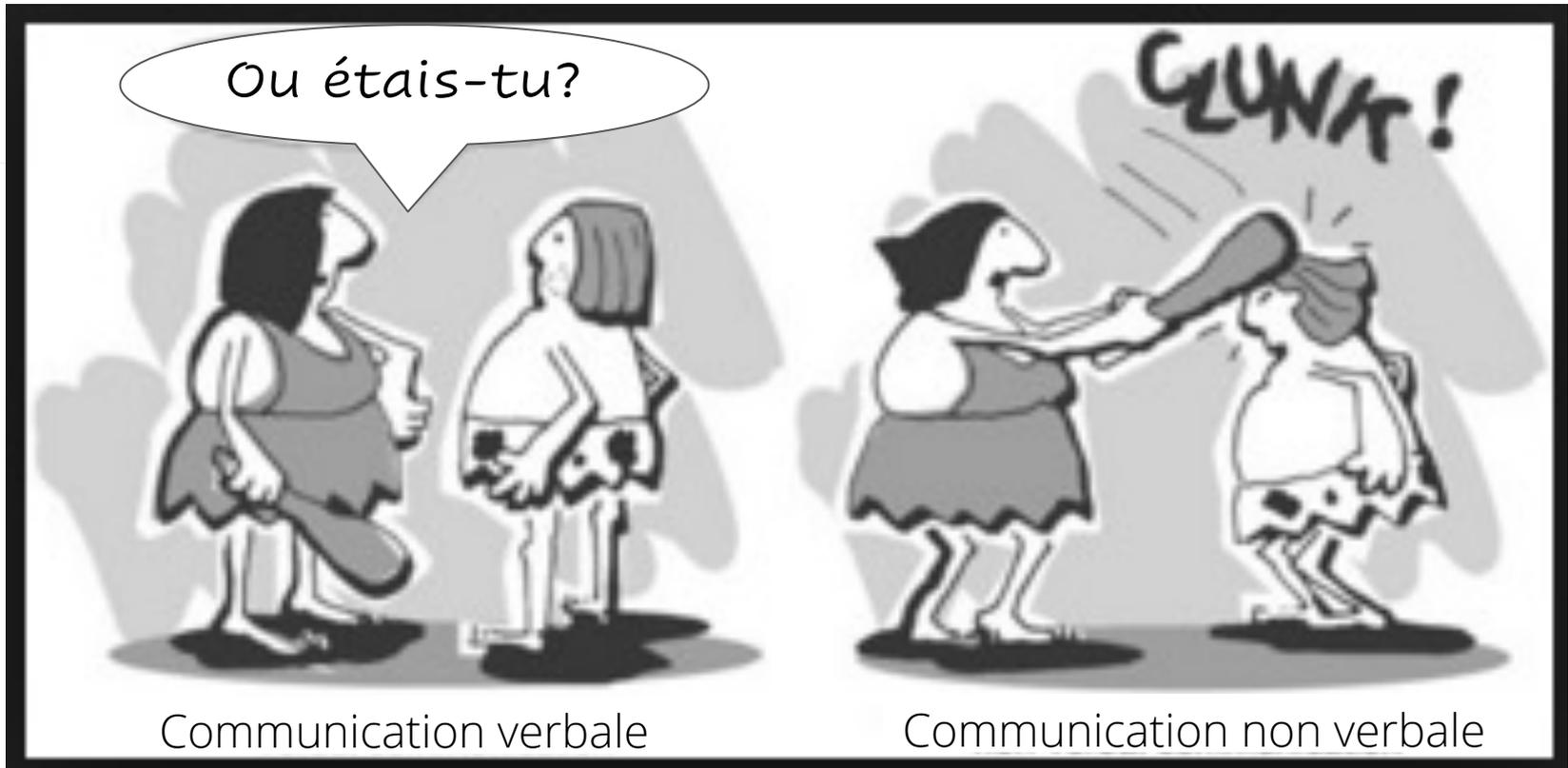
Objectifs de la session

À la fin de la session, les participants seront capables de:

- Développer leurs compétences en matière de CIP
- Renforcer et/ou d'acquérir des aptitudes d'écoute individuelle

Communication verbale
et non verbale
C'est QUOI?

Communication verbale et non verbale



Communication verbale

Communication non verbale

Définition communication verbale et non verbale

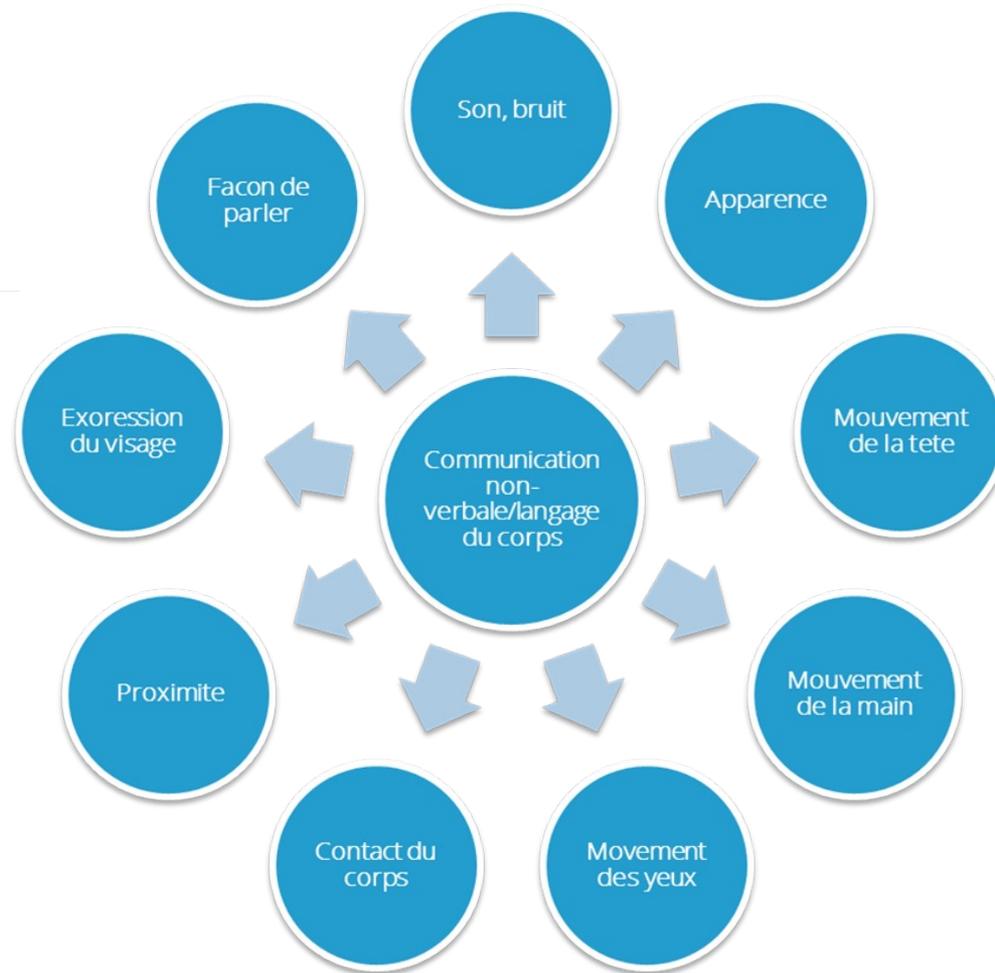
Verbale

- Se rapporte aux mots et à leur signification
- Commence et finit avec ce que nous disons
- Est en grande partie consciente et contrôlée par l'individu qui parle

Non verbale

- Complexe et souvent subconsciente, comportements, sentiments qui révèlent ce que nous ressentons réellement
- Particulièrement importante parce qu'elle communique aux interlocuteurs le degré d'intérêt, d'attention, de chaleur et de compréhension que nous ressentons

Communication non-verbale inclut...



Ce qu'un formateur doit maîtriser

Activités d'observation:

- Observer comment l'espace est aménagé, comment les personnes se comportent pour garder leurs distances
- Observer les rituels (arrivée et choix des places des participants, les amis avec qui ils sont en interaction)
- Observer les langages non-verbaux et paraverbaux sans nécessairement écouter les conversations

Ce qu'un formateur doit maîtriser

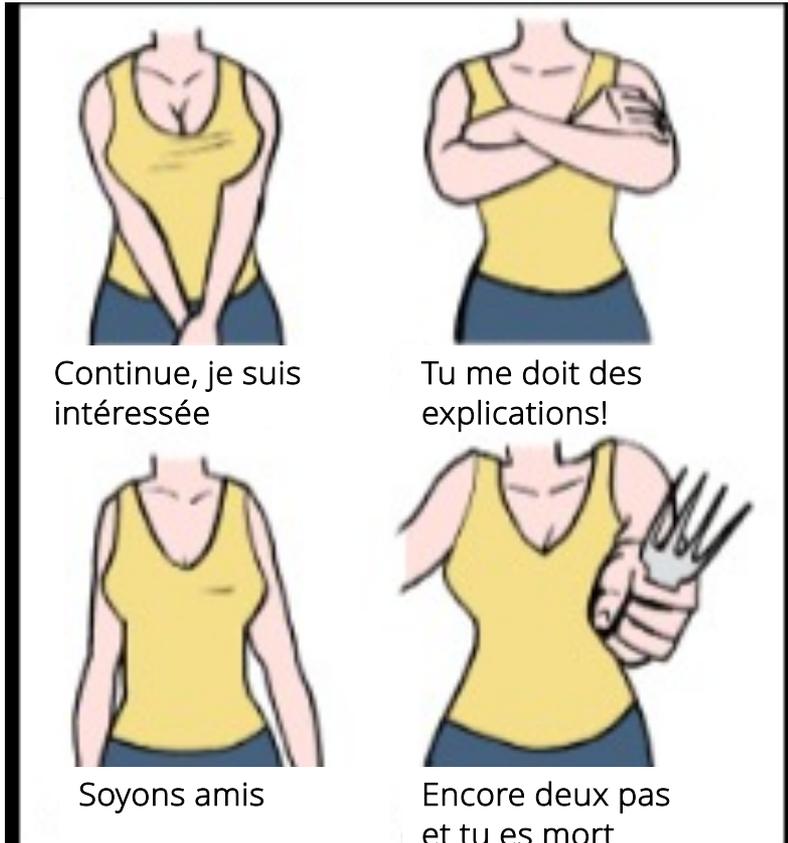
- Comprendre les expressions, les stéréotypes et les rôles des participants



Où sont placés celui qui-sait tout, le bavard, le roupilleur, le timide, le bagarreur, le rusé, le grand seigneur, le sage, celui qui est contre?

Ce qu'un formateur doit maîtriser

Le langage et les gestes



Ce qu'un formateur doit maîtriser

Savoir écouter

Quand tu parles, tu ne fais que répéter ce que tu sais déjà. Mais si tu écoutes, tu pourrais apprendre de nouvelles choses....

– DALAI LAMA



Ce qu'un formateur doit maîtriser

Ecoute active

- Silence
- Regarder dans les yeux
- Hochement de la tête
- Expression des traits de visage
- Sourire

Ecoute active (suite)

- Posture du corps (se pencher en avant vers l'interlocuteur)
- Étonnement

Ecoute active: C'est une façon d'écouter où le récepteur montre son attention par le biais de techniques verbales et non verbales appropriées

Apprendre à écouter.
Écouter pour apprendre.

Johns Hopkins School of Public Health / Center for Communication Programs

Quelques suggestions pour améliorer l'écoute

- Prendre du temps pour bien enregistrer et penser à ce qui est dit
- Eviter d'être distrait
- Voir au-delà de l'apparence physique, du langage ou des manières des interlocuteurs
- Identifier les points saillants du discours de la personne qui parle

Ce qu'un formateur doit maîtriser

Techniques de questionnement

1. Question ouverte : Elle commence souvent avec des mots comme: Comment? Quoi? Pouvez-vous me dire....? (Ex: Décrivez-moi les symptômes, s'il vous plait)
2. Question fermée : La question fermée exige une réponse d'un seul ou deux mots (Oui ou Non). (Ex: Etes-vous mal à l'aise?)

Ce qu'un formateur doit maîtriser

Savoir rebondir sur les bonnes réponses

- Rassurer les participants, il n'y a pas de mauvaises réponses
- Remercier et féliciter ceux qui donnent/trouvent les bonnes réponses
- Ne pas attendre le lendemain avant de féliciter ceux qui ont donné de bonnes réponses
- Encourager les autres à contribuer

Techniques pour communiquer efficacement

Techniques d'expression

- Se mettre au même niveau de langage que le client
- Utiliser des expressions précises
- Utiliser des mots simples
- Poser des questions ouvertes
- Donner des feed-back
- Motiver
- Utiliser la communication non-violente

Techniques d'expression

- Négocier
- Soyez emphatique
- Utiliser de vocabulaire approprié
- Etc.

Techniques pour communiquer efficacement

Techniques d'écoute

- Maintenir le contact visuel
- Être attentif
- Encourager
- Paraphraser
- Résumer
- Être patient

Merci

Cette presentation est rendu possible grâce au généreux soutien du peuple américain par le biais de l'Agence des États-Unis pour le développement international (USAID). Le contenu est sous la responsabilité de Breakthroguh ACTION et ne reflète pas nécessairement le point de vue de l'USAID ou du gouvernement des États-Unis.

 www.breakthroughactionandresearch.org

 @BreakthroughAR  @Breakthrough_AR