

# Table des matières

|  |           |
|--|-----------|
| Avant-propos   | 5         |
| <b>Partie A Communiquer</b>                                      | <b>7</b>  |
| Introduction   | 8         |
| <b>1 Compétences de base en communication</b>                    | <b>9</b>  |
| 1.1 Processus de communication                                   | 9         |
| 1.2 Principes de la communication                                | 12        |
| 1.3 Communication: contenu et aspect relationnel                 | 13        |
| 1.4 Les quatre facettes d'un message                             | 14        |
| 1.5 Communication verbale et non verbale                         | 17        |
| Résumé   | 21        |
| Exercices  | 22        |
| <b>2 Techniques de communication</b>                             | <b>23</b> |
| 2.1 Émettre des messages-Je                                      | 23        |
| 2.2 Écoute active  | 25        |
| 2.3 Questionnement efficace                                      | 28        |
| 2.4 Communiquer sur la communication – la métacommunication      | 32        |
| 2.5 Les «péchés capitaux» de la communication                    | 34        |
| Résumé   | 36        |
| Exercices  | 36        |
| Exercices pratiques  | 37        |
| <b>3 Communication efficace</b>                                  | <b>38</b> |
| 3.1 Comprendre les émotions                                      | 39        |
| 3.2 Montrer de l'empathie  | 40        |
| 3.3 Envoyer des messages OK constructifs                         | 40        |
| 3.4 Orientation solution   | 42        |
| 3.5 Communication interculturelle                                | 44        |
| Résumé   | 47        |
| Exercices  | 48        |
| Exercices pratiques  | 48        |
| <b>Partie B Mener un entretien et informer</b>                   | <b>49</b> |
| Introduction   | 50        |
| <b>4 Entretien de conduite</b>                                   | <b>51</b> |
| 4.1 Préparation de l'entretien                                   | 52        |
| 4.2 Réalisation de l'entretien                                   | 53        |
| 4.3 Suivi de l'entretien   | 55        |
| 4.4 Fil rouge de l'entretien de conduite                         | 57        |
| Résumé   | 57        |
| Exercices  | 58        |
| Exercices pratiques  | 58        |
| <b>5 Entretien de feed-back</b>                                  | <b>59</b> |
| 5.1 Donner un bref feed-back                                     | 59        |
| 5.2 Appliquer les règles de feed-back                            | 61        |
| 5.3 Pourquoi avons-nous besoin du feed-back?                     | 62        |
| Résumé   | 64        |
| Exercices  | 64        |
| Exercices pratiques  | 65        |
| <b>6 L'art de la négociation</b>                                 | <b>66</b> |
| 6.1 Propre attitude  | 67        |
| 6.2 Situations où tout le monde ressort gagnant des négociations | 67        |
| 6.3 Méthode Harvard  | 69        |
| 6.4 Guide de négociation   | 72        |
| Résumé   | 73        |
| Exercices  | 73        |
| Exercices pratiques  | 74        |

|                 |   |            |
|-----------------|---|------------|
| <b>7</b>        | <b>Entretiens de conduite difficiles</b>    | <b>75</b>  |
| 7.1             | Sujet d'un entretien de conduite difficile  | 75         |
| 7.2             | Entretien critique                          | 76         |
| 7.3             | Entretien annonçant une mauvaise nouvelle   | 78         |
|                 | Résumé                                      | 80         |
|                 | Exercices                                   | 81         |
|                 | Exercices pratiques                         | 81         |
| <b>8</b>        | <b>Information</b>                          | <b>82</b>  |
| 8.1             | Processus d'information                     | 82         |
| 8.2             | L'information en tant que tâche de conduite | 83         |
| 8.3             | Bien informer                               | 85         |
| 8.4             | Emploi des modes de communication           | 88         |
|                 | Résumé                                      | 90         |
|                 | Exercices                                   | 91         |
|                 | Exercices pratiques                         | 92         |
| <b>Partie C</b> | <b>Présenter</b>                            | <b>93</b>  |
|                 | Introduction                                | 94         |
| <b>9</b>        | <b>Présentation</b>                         | <b>95</b>  |
| 9.1             | Pour que le courant passe...                | 95         |
| 9.2             | Préparation de la présentation              | 96         |
| 9.3             | Organisation                                | 99         |
| 9.4             | Répétition générale                         | 100        |
| 9.5             | Réalisation de la présentation              | 100        |
| 9.6             | Suivi de la présentation                    | 101        |
| 9.7             | Recours à des supports de présentation      | 102        |
|                 | Résumé                                      | 104        |
|                 | Exercices                                   | 106        |
|                 | Exercices pratiques                         | 106        |
| <b>10</b>       | <b>Rhétorique et personnalité</b>           | <b>107</b> |
| 10.1            | Communication verbale                       | 107        |
| 10.2            | Communication non verbale                   | 110        |
| 10.3            | Illustration                                | 111        |
| 10.4            | Personnalité de l'orateur                   | 114        |
|                 | Résumé                                      | 116        |
|                 | Exercices                                   | 116        |
|                 | Exercices pratiques                         | 117        |
| <b>Partie D</b> | <b>Annexe</b>                               | <b>119</b> |
|                 | Solutions des exercices                     | 120        |
|                 | Index                                       | 126        |