

# Sommaire

Introduction.....	9
<b>1<sup>re</sup> partie - NOUS SOMMES DES ÊTRES RELATIONNELS .....</b>	<b>11</b>
<b>Chapitre 1 - Des communicateurs-nés .....</b>	<b>13</b>
Sensibilité et identité.....	13
Expérience et communication .....	15
<b>Chapitre 2 - Quels sont nos besoins essentiels ? .....</b>	<b>25</b>
Besoin d'affection .....	30
Besoin de reconnaissance .....	30
Besoin d'appartenance.....	31
Besoin d'estime de soi.....	31
Besoin d'accomplissement personnel .....	31
<b>2<sup>e</sup> partie - COMMENT COMMUNIQUEONS-NOUS?.....</b>	<b>35</b>
<b>Chapitre 1 - Des premières découvertes prometteuses .....</b>	<b>37</b>
Les modèles de Shannon et Wiener .....	37
Le modèle de Lasswell.....	39
<b>Chapitre 2 - Des nouvelles approches pour mieux comprendre la communication .....</b>	<b>41</b>
Carl Rogers et l'approche humaniste .....	41
L'approche systémique : une révolution dans la compréhension de la communication .....	42

L'École de Palo Alto.....	48
<b>3<sup>e</sup> partie - OPTIMISER SA COMMUNICATION.....</b>	<b>101</b>
<b>Chapitre 1 - Clarifier les objectifs .....</b>	<b>103</b>
<b>Chapitre 2 - Cultiver la confiance en soi et l'estime de soi .....</b>	<b>121</b>
Qu'est-ce que la confiance en soi ? .....	121
Qu'est-ce que l'estime de soi ? .....	125
Le parrainage .....	127
<b>Chapitre 3 - Créer des relations de qualité .....</b>	<b>133</b>
L'écoute active et la disponibilité à l'autre .....	133
Diversité des sensibilités et progression de l'échange .....	138
Se synchroniser pour établir le rapport avec l'autre .....	139
<b>Chapitre 4 - Communiquer efficacement en équipe.....</b>	<b>165</b>
Dynamique et fonctionnement des groupes .....	165
Contribuer à la cohésion d'une équipe de travail .....	171
Le leadership et la conduite des groupes.....	175
Apprivoiser le changement dans les organisations .....	180
Conclusion.....	187
Bibliographie.....	189
Glossaire .....	191
Biographie .....	197
À propos de l'auteur .....	199