

SOMMAIRE

Avant-propos.....	11
Introduction	13
1^{re} Partie - NOUS SOMMES DES ÊTRES RELATIONNELS.....	15
Chapitre 1 - Des communicateurs-nés	17
Sensibilité et identité	17
Expérience et communication.....	19
Chapitre 2 - Quels sont nos besoins essentiels?.....	29
Besoin d'affection	34
Besoin de reconnaissance	34
Besoin d'appartenance	35
Besoin d'estime de soi.....	35
Besoin d'accomplissement personnel	36
2^e Partie - COMMENT COMMUNIQUONS-NOUS?	41
Chapitre 1 - Des premières découvertes prometteuses.....	43
Les modèles de Shannon et Wiener	43
Le modèle de Lasswell.....	45
Chapitre 2 - Des nouvelles approches pour mieux comprendre la communication	49
Carl Rogers et l'approche humaniste.....	49
L'approche systémique : une révolution dans la compréhension de la communication.....	50

Les cinq principes qui régissent les systèmes	52
Les principales propriétés des systèmes, selon Gérard Donnadiou	53
La comparaison de Joël De Rosnay	54
La comparaison de Kourisky-Belliard	55
L'École de Palo Alto	56
Les différents niveaux de réalité.....	58
Toute communication est digitale et/ou analogique	58
Le phénomène de la ponctuation.....	63
La métacommunication.....	65
Toute communication est symétrique ou complémentaire	67
Un nouveau regard sur le changement	74
Les différents niveaux de changement	76
La PNL : la programmation neurolinguistique	88
PNL : La signification des trois lettres	91
Programmation.....	91
Neuro.....	91
Linguistique.....	94
Les postulats de la PNL	94
L'influence des croyances.....	102
3^e Partie - OPTIMISER SA COMMUNICATION	115
Chapitre 1 - Clarifier les objectifs	117
Chapitre 2 - Cultiver la confiance en soi et l'estime de soi ..	139
Qu'est-ce que la confiance en soi ?	139
Qu'est-ce que l'estime de soi ?	143
Le parrainage	145
Chapitre 3 - Créer des relations de qualité	153
L'écoute active et la disponibilité à l'autre	153
Diversité des sensibilités et progression de l'échange	158
Se synchroniser pour établir le rapport avec l'autre	161
Allier communication et créativité	180
Les différentes formes de communication illustrée.....	183

Chapitre 4 - Communiquer efficacement en équipe	189
Dynamique et fonctionnement des groupes	189
Différents types de groupe	189
Différentes dimensions du groupe	190
Étapes du développement d'un groupe.....	191
Contribuer à la cohésion d'une équipe de travail.....	195
Les facteurs de la cohésion	195
Degré d'attraction du groupe	195
Le leadership et la conduite des groupes	199
Exercer le pouvoir: le grand défi!.....	199
Définition du leadership.....	201
Typologie des pouvoirs et des autorités.....	202
Origines de l'autorité	202
Exercice efficace de l'autorité	202
Nécessité d'un leader.....	203
Fonctions du leader.....	203
Qualités du leader	204
Apprivoiser le changement dans les organisations.....	205
Problématique des changements dans un groupe	206
L'esprit de la négociation	209
Conclusion	213
Bibliographie	215
Glossaire.....	217
Biographies	223
À propos de l'auteur.....	225