

# Sommaire

Remerciements .....	5
Pourquoi ce livre ? À qui s'adresse-t-il ? Comment l'utiliser ? .....	11
<b>Chapitre 1 - Évolution des relations hiérarchiques dans le monde professionnel .....</b>	<b>13</b>
M. Ringuar a tout compris.....	13
L'ouvrier, la carotte et le bâton .....	14
Mystère à la Western Electric Company .....	15
En visite à la grande pyramide .....	16
Le chef-né est mort ! Vive le manager !.....	18
Un dernier mot .....	20
Points clés pour les animateurs .....	24
<b>Chapitre 2 - Connaître son environnement professionnel : description générale, histoire, relations internes .....</b>	<b>27</b>
Un zoo désolant .....	27
Description générale .....	28
Histoire, mythes et rites.....	29
Les rites.....	30
Système de communication interne et relations hiérarchiques .....	31
Points clés pour les animateurs .....	38
<b>Chapitre 3 - Connaître son environnement professionnel (suite) : culture, formation, évaluation, promotion.....</b>	<b>41</b>
Culture de l'organisation et système de valeurs .....	41
Mais que faisons-nous donc de nos journées de travail ?.....	44

Formation, évaluation, promotion .....	46
L'humour toujours .....	47
Conclusion .....	48
Points clés pour les animateurs .....	53
<b>Chapitre 4 - Se préparer à l'échange : portrait psychologique de nos interlocuteurs</b> .....	57
Babel, 12 juin 580 avant J.-C. ....	57
L'autre, mode d'emploi.....	58
Nettoyons nos lunettes mentales.....	59
La personnalité en acte : les quatre familles au travail.....	62
Conclusion .....	65
Points clés pour les animateurs .....	69
<b>Chapitre 5 - Prendre la parole pour agir ensemble : espace physique, gestuel, vocal et organisation de la pensée</b> .....	71
On a toujours quelque chose à dire .....	71
Les deux pôles de la parole professionnelle .....	73
Grille d'évaluation de notre communication orale.....	74
I - Espace physique et gestuel, critères retenus .....	74
II - Espace vocal : critères retenus .....	77
III - Organisation de la pensée : critères retenus.....	78
<b>Chapitre 6 - Prendre la parole pour agir ensemble (suite) : aspect rhétorique, dimension psychologique, approche culturelle</b> ...	83
IV - Aspect rhétorique : critères retenus.....	83
V - Dimension psychologique : critères retenus :.....	87
VI - Approche culturelle : critères retenus .....	91
Points clés pour les animateurs... et leurs chers disciples !.....	95
<b>Chapitre 7 - Rédiger pour convaincre : la communication écrite</b> .....	99
Que de fêtes !.....	99
Différents écrits professionnels .....	100
Critères de lisibilité des écrits professionnels .....	101
Comment fixer un objectif de travail ? .....	104
Le compte rendu de réunion : une illustration.....	106
Le courriel en six questions.....	106

Comment rédiger un rapport technique ? .....	107
Anti-conseils pour la rédaction du rapport.....	109
Points clés pour les animateurs .....	112
<b>Chapitre 8 - Savoir écouter et aider ses partenaires .....</b>	<b>115</b>
Adieu Émile.....	115
Où est passée ma boussole ? .....	116
L'écoute qui coûte.....	117
L'écoute active .....	118
Les malheurs de Sophie.....	119
La reformulation et l'attitude d'empathie .....	121
Les différentes techniques de reformulation .....	122
Points clés pour les animateurs .....	124
<b>Chapitre 9 - Évaluer et être évalué avec succès .....</b>	<b>127</b>
Des détails de taille... l'effet de halo .....	127
À chacun son tour .....	128
Objectifs de l'entretien d'évaluation.....	129
L'évalué prépare son entretien .....	129
Nos conseils à l'évaluant.....	130
L'entretien d'évaluation : comment le structurer .....	133
Halo, halo, mon cher Jérôme ! .....	136
Points clés pour les animateurs .....	139
Conclusion .....	141
Lectures conseillées.....	145
À propos de l'auteur .....	147