

Sommaire

Remerciements	5
Pourquoi ce livre ? À qui s'adresse-t-il ? Comment l'utiliser ?	11
Chapitre 1 - Évolution des relations hiérarchiques dans le monde professionnel	13
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
Chapitre 2 - Connaître son environnement professionnel : description générale, histoire, relations internes.....	27
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	39

Chapitre 3- Connaître son environnement professionnel (suite) : culture, formation, évaluation, promotion	43
Culture de l'organisation et système de valeurs	43
Mais que faisons-nous donc de nos journées de travail ?.....	46
Formation, évaluation, promotion	48
L'humour toujours	50
Conclusion	51
Points clés pour les animateurs	56
Chapitre 4 - Se préparer à l'échange : portrait psychologique de nos interlocuteurs	59
Babel, 12 juin 580 avant J.-C.	59
L'autre, mode d'emploi.....	60
Nettoyons nos lunettes mentales.....	61
La personnalité en acte : les quatre familles au travail.....	64
Conclusion	68
Points clés pour les animateurs	72
Chapitre 5 - Prendre la parole pour agir ensemble : espace physique, gestuel, vocal et organisation de la pensée	75
On a toujours quelque chose à dire	75
Les deux pôles de la parole professionnelle	77
Grille d'évaluation de notre communication orale.....	78
I - Espace physique et gestuel : critères retenus	78
II - Espace vocal : critères retenus.....	81
III - Organisation de la pensée : critères retenus	82
Chapitre 6 - Prendre la parole pour agir ensemble (suite) : aspect rhétorique, dimension psychologique, approche culturelle	89
IV - Aspect rhétorique : critères retenus.....	89
V - Dimension psychologique : critères retenus.....	93
VI - Approche culturelle : critères retenus	98
Points clés pour les animateurs... et leurs chers disciples !.....	102

Chapitre 7 - Rédiger pour convaincre : la communication écrite	105
Que de fêtes !	105
Différents écrits professionnels	106
Critères de lisibilité des écrits professionnels	107
Comment fixer un objectif de travail ?	110
Le compte rendu de réunion : une illustration	112
Le courriel en six questions.....	113
Comment rédiger un rapport technique ?	114
Anti-conseils pour la rédaction du rapport.....	116
Points clés pour les animateurs	120
Chapitre 8 - Savoir écouter et aider ses partenaires	123
Adieu Émile.....	123
Où est passée ma boussole ?	124
L'écoute qui coûte.....	125
L'écoute active	126
Les malheurs de Sophie.....	128
La reformulation et l'attitude d'empathie	130
Les différentes techniques de reformulation	131
Points clés pour les animateurs	133
Chapitre 9 - Évaluer et être évalué avec succès	135
Des détails de taille... l'effet de halo.....	135
À chacun son tour	136
Objectifs de l'entretien d'évaluation.....	137
L'évalué prépare son entretien	137
Nos conseils à l'évaluant.....	139
L'entretien d'évaluation : comment le structurer.....	141
Halo, halo, mon cher Jérôme !	145
Points clés pour les animateurs	148
Conclusion	149
Lectures conseillées.....	153
À propos de l'auteur.....	155