

## 2. Table des matières

1.	INTRODUCTION .....	2
2.	TABLE DES MATIÈRES .....	3
3.	CONTENU .....	8
4.	NOTES MÉTHODOLOGIQUES .....	9
5.	AVERTISSEMENTS .....	10
6.	BUTS ET OBJECTIFS (exercices).....	11
6.1	Buts de la communication.....	11
6.2	Les objectifs de la communication.....	11
6.3	Les objectifs de ma démarche.....	13
6.4	Je précise mes objectifs.....	14
6.5	Utilité de la communication.....	15
6.6	Des avantages à une expression efficace.....	15
7.	MISE EN SITUATION .....	16
8.	DÉFINITIONS .....	19
9.	CONSTATATIONS .....	22
9.1	Constatations globales.....	22
9.2	En regard de la communication non-verbale.....	27
10.	PRINCIPES.....	29
11.	ÉVOLUTION .....	31
11.1	Source .....	31
11.2	Développement .....	32
11.3	Étapes de la communication.....	33
11.4	Difficulté de la communication .....	34
11.5	Message .....	37
12.	CARACTÉRISTIQUES (description) .....	38
12.1	Les facteurs d'influence .....	38
12.2	Les conditions favorables à une communication efficace .....	39
12.3	Les qualités de la communication .....	39
12.4	Le contenu .....	40
12.5	Les moyens d'expression .....	40
12.6	Les éléments .....	41
12.7	Caractéristiques .....	41
12.8	Des types .....	42
12.8.1	la communication directe .....	42
12.8.2	la communication non-verbale.....	42
12.8.2.1	constatations.....	42
12.8.3	rôle de la communication non-verbale .....	43
12.8.4	types de communication non-verbale .....	45
12.8.5	utilisation .....	47
12.8.6	interprétation .....	47
12.8.7	comportements non-verbaux (émotifs).....	48

	12.8.8 exemples .....	48
13.	LES EFFETS D'UNE COMMUNICATION EFFICACE .....	49
14.	TYPES DE PERSONNES (auditoire) .....	50
	14.1 L'auditeur .....	51
	14.2 Mes auditeurs (tableau synthèse).....	52
15.	ÉVALUATION (exercices) .....	53
	15.1 Bilan de mes connaissances .....	53
	15.2 Ma situation .....	54
	15.3 Connaissance de soi .....	58
	15.4 Évaluation de mes compétences .....	61
	15.5 Évaluation de mes difficultés (auto-évaluation).....	62
	15.6 Efficacité de la communication .....	64
	15.7 Évaluation de mes stratégies .....	66
	15.8 Évaluation d'une communication.....	68
	15.9 Les enjeux .....	72
	15.10 Évaluation du message (critères possibles) .....	74
	15.11 Évaluation du message (critères négatifs).....	75
	15.12 Ma façon de m'exprimer .....	75
	15.13 Communication interpersonnelle (évaluation).....	77
	15.14 Moyens techniques de l'information (évaluation).....	78
	15.15 Communication écrite (évaluation) .....	79
	15.16 Évaluation de mes comportements .....	80
	15.17 Évaluation de mes peurs.....	82
	15.18 Évaluation de mes difficultés .....	83
16.	COMPORTEMENTS (exercices).....	86
	16.1 Comportements utiles .....	86
	16.2 Comportements nuisibles (verbaux) .....	87
	16.3 Comportements souvent nuisibles (description).....	88
17.	PROBLÈMES / DIFFICULTÉS .....	91
	17.1 Introduction .....	91
	17.2 Constatations (problèmes).....	91
	17.3 Les obstacles globaux (à une communication efficace) .....	91
	17.3.1 stratégies inefficaces .....	94
	17.3.2 les rôles (jouer des...).....	97
	17.4 Préjugés .....	97
	17.5 Émotions .....	98
	17.6 Verbalisation (difficultés) .....	99
	17.7 Résumé .....	99
	17.8 Remarques.....	99
18.	INTERVENTIONS (exercices) .....	101
	18.1 Règles générales.....	101
	18.2 Règles de la conversation .....	101
	18.3 Des étapes .....	103
	18.4 Planification d'une communication .....	103
	18.4.1 stratégies spécifiques .....	104

	18.4.1.1	affirmation de soi négative .....	108
	18.4.1.2	brouillard .....	109
	18.4.1.3	dire non .....	110
	18.4.1.4	le disque brisé .....	113
	18.4.1.5	enquête négative .....	114
	18.4.1.6	exagération humoristique .....	115
	18.4.1.7	l'affirmation en escalade .....	115
	18.4.1.8	le court-circuit.....	115
	18.4.1.9	le miroir .....	115
	18.4.1.10	les bases .....	115
	18.4.1.11	focalisation.....	116
	18.4.1.12	le reflet.....	116
	18.4.1.13	questions.....	116
18.5		Les éléments de base .....	118
	18.5.1	“Qui nous sommes” a une grande importance .....	118
	18.5.2	Savoir à qui je parle.....	120
	18.5.3	Identifier et définir le message .....	124
	18.5.4	Préciser mon message .....	125
	18.5.5	L'endroit où je parle .....	125
	18.5.6	Quand ne pas communiquer .....	125
	18.5.7	Communiquer son message .....	126
18.6		Réponses et phrases utiles .....	126
18.7		Face à des résistances .....	127
18.8		Message en je.....	127
18.9		Réclamation.....	128
18.10		Des questions préalables .....	128
18.11		Convaincre.....	128
	18.11.1	constatations.....	128
	18.11.2	stratégies pour convaincre.....	130
	18.11.3	stratégies pour résister à la persuasion.....	132
	18.11.4	évaluation du message .....	132
	18.11.5	questions de discussion.....	133
	18.11.6	obstacles à la persuasion.....	133
	18.11.7	difficultés .....	135
	18.11.8	comportements non-verbaux (de manipulation) .....	136
18.12		Évaluation .....	136
19.		ÉCOUTE .....	140
	19.1	Constatations .....	140
	19.2	Principes .....	141
	19.3	L'écoute efficace .....	141
	19.3.1	les éléments requis .....	141
	19.3.2	des règles.....	142
	19.4	L'écoute inefficace .....	142
	19.4.1	Des formes .....	142
	19.5	Mes façons d'écoute (évaluation).....	147
	19.6	Stratégies pour mieux comprendre .....	148

	19.6.1 comportements d'écoute .....	149
	19.6.2 écoute rétro-active .....	149
	19.7 Obstacles à l'écoute.....	149
20.	INFORMATIONS (exercices).....	150
	20.1 Les informations au grand public.....	150
	20.2 Évaluation de l'information.....	150
	20.3 Évaluation.....	151
	20.4 Banque de questions (évaluation.....	153
	20.5 Des critiques .....	156
	20.6 Moyens (sources) .....	157
	20.7 Suggestions .....	157
	20.8 Des critères d'évaluation .....	157
21.	LA CRITIQUE.....	158
	21.1 Constatations.....	158
	21.2 Buts.....	158
	21.3 Objectifs .....	158
	21.4 Types de critique .....	159
	21.5 Les réaction.....	159
	21.6 Principes.....	159
	21.7 Caractéristiques des personnes à l'esprit critique.....	160
	21.8 Les avantages d'un sens critique efficace .....	161
	21.9 Inconvénients d'un sens critique réduit .....	162
	21.10 Les obstacles .....	163
	21.11 Des comportements utiles .....	166
	21.12 Stratégies (exercice).....	168
22.	PARDONNER ... S'EXCUSER.....	169
	22.1 Avertissements .....	169
	22.2 Définitions .....	169
	22.3 Questions de réflexion (exercice) .....	169
	22.4 Caractéristiques.....	171
	22.5 Quelques constatations .....	171
	22.6 Buts de celui qui s'excuse et qui demande pardon.....	172
	22.7 Buts de celui qui excuse et accorde son pardon.....	172
	22.8 Les idées des personnes .....	173
	22.9 Qui s'excuse et demande pardon? .....	173
	22.10 Quand demander pardon ou s'excuser? .....	174
	22.11 Effets et conséquences de cette stratégie .....	174
	22.12 Répondre d'une façon réaliste .....	176
	22.13 Idées réalistes .....	178
	22.14 Remarques .....	180
	22.15 Conclusion .....	180
23.	LA COMMUNICATION EN TEMPS DE CRISE (exercices).....	181
	23.1 Des principes .....	181
	23.2 Constatations.....	182
	23.3 Types de crise.....	184
	23.4 S'agit-il d'une crise?.....	185

23.5	Des occasions.....	187
23.6	Des problèmes au niveau de l'intervention .....	187
23.7	Des règles utiles .....	187
23.8	Les étapes .....	188
	23.8.1 recueillir l'information pertinente.....	188
	23.8.2 assumer... prendre ses responsabilités.....	188
	23.8.3 consulter les personnes pertinentes .....	189
	23.8.4 informer les personnes concernées .....	189
	23.8.5 identifier et se procurer les ressources nécessaires .....	189
	23.8.6 solutionner la crise .....	189
23.9	Des moyens.....	190
23.10	Une réaction fréquente "Nier" .....	191
24.	IDÉES RÉALISTES.....	192
25.	IDÉES IRRÉALISTES .....	197
	25.1 Mes croyances sur la communication (exercices) .....	197
	25.2 Phrases irréalistes A .....	201
	25.3 Phrases irréalistes B .....	201
	25.4 Phrases vagues et/ou fausses.....	203
	25.5 Phrases usées.....	204
	25.6 Jugement négatif .....	204
	25.7 Verbalisation .....	205
	25.8 Résumé.....	205
26.	CONCLUSION .....	206
27.	ANNEXES .....	207
	27.1 Annexe 1 - Notes théoriques .....	207
	27.2 Annexe 2 - Contact oculaire efficace .....	208
	27.3 Annexe 3 - Statistiques .....	208
	27.4 Annexe 4 - Perception .....	209
	27.5 Annexe 5 - Résumé.....	210
	27.6 Annexe 6 - Pensées .....	213
	27.7 Annexe 7 - Exemples.....	215
	27.8 Annexe 8 - Exercices.....	217
	27.8.1 exercices pratiques.....	217
	27.8.2 questions de discussion et exercices.....	220
	27.9 Annexe 9 - La transparence .....	224
	27.9.1 constatations.....	224
	27.9.2 des effets .....	224
	27.9.3 l'absence de transparence amène.....	224
	27.9.4 l'ouverture .....	224
	27.9.5 quand ne pas être transparent.....	224
	27.9.6 le contenu .....	225
	27.9.7 des questions .....	226
27.10	Annexe 10 - Phrases/mots/termes/expressions.....	227
	27.10.1phrases parfois utiles.....	227
	27.10.2phrases utiles.....	227
	27.10.3phrases à risque .....	227

27.10.4phrases et mots imprécis.....	227
27.10.5mots abusifs.....	228
27.10.6mots/termes/expressions rarement logiques.....	229
27.11 Annexe 11 - Référence .....	231
28. CORRIGÉS .....	232