



# Communication



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>  
Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

## Plan

### A - LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

- 1 – Introduction
- 2 – La perception
- 3 – Le concept de soi (Qui suis-je ?)
  - 31 – Approche classique
  - 32 – Analyse transactionnelle (AT)
  - 33 – La programmation neuro linguistique (PNL)
- 4 – Attitudes croyances, valeurs (qui devrais je être ?)
- 5 – Les pièges sémantiques
- 6 – La communication non verbale
- 7 – Les conflits interpersonnels
- 8 – La communication dans les groupes

### B - LA COMMUNICATION ECRITE PROFESSIONNELLE

- 1 – Caractéristiques
- 2 – Les écrits professionnels
- 3 – Typologie des documents professionnels
  - 31 - Le Post-it
  - 32 – Messagerie instantanée
  - 33 - Le Mel (Courriel)
  - 34 - La lettre professionnelle
  - 35 - La note de service
  - 36 - La note d'information
  - 37 - Le rapport et la note de synthèse
- 4 – Le curriculum vitae (CV)

### C - LA COMMUNICATION VISUELLE

- 1 - Le tableau
- 2 - Le rétroprojecteur
- 3 - Le vidéoprojecteur
- 4 - Diaporama



# Communication



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>  
 Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

## Plan détaillé

### A - LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

#### 1 – Introduction

#### 2 – La perception

21 – Ce que nous percevons

22 - Comment nous percevons

221 – Nous sélectionnons

222 – Nous organisons

223 – Nous interprétons

23 - Perception, langage et culture

24 - Un monde en mouvement

Exercice 2.1 : Cumul de distorsions

Exercice 2.2 : Illusions optiques ?

Exercice 2.3 : Nos codes sont différents de ceux des nos interlocuteurs



#### 3 – Le concept de soi (Qui suis-je)

##### 31 – Approche classique

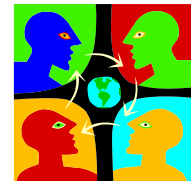
311 - Apparition du concept de soi

312 - Acceptation de soi et estime de soi

313 - L'ouverture de soi

314 - Habitudes verbales

315 - Ce qui nous motive



##### 32 – Analyse transactionnelle ( AT)

321 - Le parents, l'enfant, l'adulte

3211 - les différents états du moi : p, a, e

3212 - les relations entre les différents états du moi

3213 - transactions complémentaires, croisées et tangentes (à double fond)

3214 - les signes de reconnaissance (strokes)

322 - les scénarios de vie

3221 - les positions de vie (existentielle)

3222 - positions de vie et travail en collaboration

3222 - injonctions et permissions

3224 - les scénarios de vie

323 - les jeux

Transparents : - Les différents états du moi : P, A, E

- Les différents états du moi chez vous ou chez d'autres :

- Les transactions simples ou complémentaires

- Les transactions croisées

- Les transactions cachées

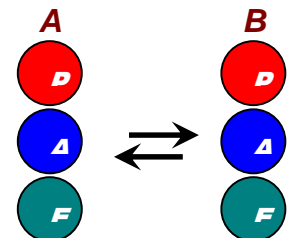
- Les transactions angulaires

- Les scénarios de vie

- Positions de vie et travail en collaboration

- Rencontres entre positions de vie et travail en collaboration

- Injonctions et permissions



Exercice : L'égramme

##### 33 – La programmation neuro linguistique (PNL)

331 - Les prédicats

332 - Le rapport

#### 4 – Attitudes croyances, valeurs (Qui devrais je être)

- 41 - Définitions
  - 411 - Valeurs
  - 412 - Les croyances
  - 413 - Les attitudes
- 42 - Formation des valeurs, croyances et attitudes
- 43 - Consonance et dissonance cognitive
- 44 - Conséquences : Valeurs, Discours et Comportements



#### 5 – Les pièges sémantiques

- 51 - Les principaux pièges
    - 511 - Stéréotypes, étiquetage et polarisation
    - 512 - Attitude globalisante et définitive
    - 513 - Inférence
    - 514 - Enonces évaluatifs (jugements)
    - 515 - Questions impossibles à résoudre ou sans réponse
    - 516 - Nos croyances
  - 52 - Pour éviter les pièges
    - 521 - Une approche plus scientifique
    - 522 - Apprendre à donner et à recevoir des rétroactions
- Exercice 2.1 : Cumul de distorsions



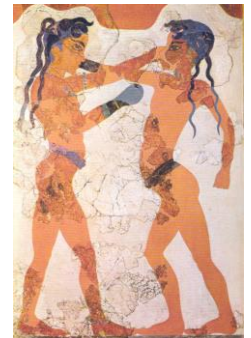
#### 6 – La communication non verbale

- 61 - Comment se fait la communication non verbale
  - 611 - Le silence
  - 613 - Les gestes et attitudes
  - 614 - Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels
  - 615 - Le langage d'objet – l'apparence : vêtements, bijoux, etc.
  - 616 - Le toucher
  - 617 - Les rituels
- 62 - Contexte des messages non verbaux
  - 621 - Le temps
  - 622 - L'espace
- 63 - Caractéristiques de la communication non verbale



#### 7 – Les conflits interpersonnels

- 71 - Les types de conflits
  - 711 - Conflits personnels
  - 712 - Conflits interpersonnels
  - 713 - Conflits organisationnels
- 72 - Stratégies de gestion des conflits
  - 721 - L'évitement :
  - 722 - Le désamorçage :
  - 723 - L'affrontement
- 73 - Comment résoudre un conflit
  - 731 - Diagnostiquer la nature du conflit
  - 732 - S'engager dans un affrontement
  - 733 - Résoudre le problème



#### 8 – La communication dans les groupes

- 81 - Définition et caractéristiques du groupe
- 82 - La communication dans les groupes
  - 821 - Contenu et processus
  - 822 - Besoins et programmes cachés
  - 823 - Leadership



- 1 – Caractéristiques**
- 2 - Les écrits professionnels**
  - 21 - La forme du message**
  - 22 - Le fond du message**
- 3 – Typologie des documents professionnels**
  - 31 - Le Post-it**
  - 32 - Le Mel (Courriel)**
  - 33 - La lettre professionnelle**
  - 34 - La note de service**
  - 35 - La note d'information**
  - 36 - Le rapport et note de synthèse**
  - Exercice 1 : Post-It et Mel
  - Exercice 2 : Lettre professionnelle
  - Exercice 3 : Note de Service
  - Exercice 4 : Note d'information
- 4 – Le curriculum vitae (CV)**

## **C - LA COMMUNICATION VISUELLE**

- 1 - Le tableau**
- 2 - Le rétroprojecteur**
- 3 - Le vidéoprojecteur**
- 4 - Diaporama**