



# 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 - Le Mel (Courriel)
  - 33 - La lettre professionnelle
  - 34 - La note de service
  - 35 - La note d'information
  - 36 - Le rapport et note de synthèse
- 4 – Le curriculum vitae (CV)

### C - LA COMMUNICATION VISUELLE

- 1 - Le tableau
- 2 - Le rétroprojecteur
- 3 - Le vidéo projecteur
- 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

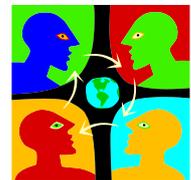
311 - Apparition du concept de soi

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 parent, 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

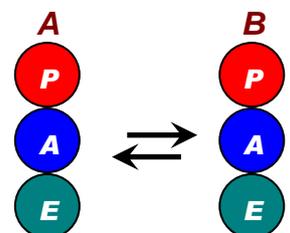
- Les scénarios de vie

- Positions de vie et travail en collaboration

- Rencontres entre positions de vie et travaillent collaboration

- Injonctions et permissions

Exercice : L'égogramme



### 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 - Énoncés 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



## **B - LA COMMUNICATION ECRITE PROFESSIONNELLE**

### **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 vidéo projecteur**

### **4 - Diaporama**