

Sommaire

Introduction – Entrez dans l’orchestre !	1
--	---

Partie I

Comprendre le groupe et sa dynamique

Chapitre 1 – Les clés du fonctionnement d’un groupe.....	9
Qu’est-ce qu’un groupe ?	9
Connaître le groupe.....	11
Repérer les problèmes.....	16
Chapitre 2 – Les phénomènes collectifs	23
Questions préliminaires.....	23
Comprendre l’histoire du groupe	27
Le groupe comme système d’interactions	31
Les deux principaux systèmes de communication.....	33
Le modèle transactionnel	35
Les catégories de Bales.....	41
Renforcer la cohésion du groupe.....	47
Chapitre 3 – L’influence au sein du groupe	51
Les sources du conformisme.....	51
La pensée de groupe.....	55

Partie II

Se préparer avant une intervention

Chapitre 4 – Conduire un groupe	63
Cinq sources de pouvoir.....	63
Trouver son style d’animation	66
Acquérir du <i>leadership</i>	73
Cultiver l’empathie.....	77
Les missions de l’animateur	78
Chapitre 5 – Être à l’aise	87
Pour une communication efficace	87
La relation avec les autres	89
L’importance du contexte.....	91
L’aménagement de la salle de travail.....	92
Définir un objectif concret.....	96
Se préparer avant d’entrer en scène.....	98
Parfaire la mécanique oratoire	102
Dépasser les blocages psychologiques.....	108
Les systèmes de défense	114
Chapitre 6 – C’est à vous !	117
Entrer en scène	117
Séduire son public	120
Être cohérent	122
S’exprimer avec aisance	124
Être attentif à la communication non verbale.....	128
La distance avec le public.....	130
Maîtriser la gestuelle.....	131
Les expressions du visage.....	136

Partie III

Optimiser la communication

Chapitre 7 – Faire passer le message	143
Structurer l'intervention	143
Réduire les bruits	152
Prendre garde aux déformations.....	153
Se faire bien comprendre.....	156
Chapitre 8 – Message reçu ?.....	161
Faire participer le public	161
Être attentif au <i>feed-back</i>	163
Pratiquer l'art de l'écoute	165
Poser des questions.....	167
Reformuler le message	171
Chapitre 9 – Que faire en cas de problème ?	173
Agir au lieu de réagir	173
Adopter la bonne attitude.....	174
Être assertif	175
Relancer l'attention	177
Répondre aux objections	177
Gérer les comportements difficiles	181
Réguler les dysfonctionnements	181
Décoder les conduites excessives.....	184
Arbitrer les conflits.....	187
Comment négocier des solutions ?.....	190

Partie IV

À chaque situation sa stratégie

Chapitre 10 – Transmettre des informations.....	197
La lecture	197
L’allocution.....	199
L’intervention au pied levé	201
La conférence	202
L’exposé	204
Le compte rendu	206
Chapitre 11 – Échanger des points de vue	211
Le débat.....	211
La table ronde	214
La réunion.....	216
L’assemblée générale.....	220
Le groupe de travail.....	220
Conclusion	227
Bibliographie	233