



## Solange Cormier

2018 | 272 pages

978-2-7605-4901-2 **45,00 \$** PAPIER

978-2-7605-4902-9 **37,99 \$** PDF

978-2-7605-4903-6 **37,99 \$** EPUB

# LA COMMUNICATION ET LA GESTION 3<sup>e</sup> ÉDITION

Si la qualité des communications est essentielle dans la vie privée, elle l'est tout autant dans le monde du travail. *La communication et la gestion*, ouvrage de référence sur la communication en situation de gestion, présente une base théorique et pratique pour l'amélioration des habiletés relationnelles de chacun dans un contexte de travail, et ce, peu importe son style personnel de communication. De nombreux exemples et grilles d'analyse facilitent la compréhension et la mise en application des habiletés de base que sont l'écoute, le questionnement et le *feedback*. Le succès qu'ont eu les premières éditions du présent ouvrage montre que ce dernier répond aux besoins de toute personne désirent évoluer ou contribuer à l'évolution de son environnement de travail sur le plan des rapports interpersonnels.

Ce sont les changements sociaux importants survenus depuis les années 2000 qui ont inspiré cette 3<sup>e</sup> édition de *La communication et la gestion* : des modifications en lien avec l'évolution de la recherche empirique ont été apportées ; le premier chapitre a été complètement réécrit ; la bibliographie a été considérablement allégée et actualisée de manière à inclure les parutions récentes. De plus, le propos est enrichi d'une section sur l'empathie et la compassion et un nouveau chapitre, intitulé « L'intelligence émotionnelle », complète maintenant la présentation des styles personnels de communication.

Écrit dans un style clair et direct, l'ouvrage s'adresse à toute personne intéressée par la bonne qualité des communications interpersonnelles au travail.

# TABLE DES MATIÈRES

## I. LA COMMUNICATION AU TRAVAIL

- 1. Les tendances organisationnelles**
  1. Les nouveaux visages de l'organisation
  2. Les attentes des collaborateurs
  3. Le mode de gestion privilégié
  4. La communication interpersonnelle et la gestion
- 2. La communication interpersonnelle**
  1. Une définition de la communication interpersonnelle
  2. La communication et la définition de la relation
  3. L'interdépendance
  4. La fonctionnalité de la communication
  5. La dimension émotive de la communication
  6. La compétence communicative
- 3. L'écoute**
  1. Ce que l'écoute n'est pas
  2. Les fondements de l'écoute
  3. Les comportements d'écoute inefficaces
  4. L'écoute compréhensive
  5. L'écoute aidante
  6. Les techniques d'écoute active
  7. Les limites de l'écoute active
  8. Comment développer sa capacité d'écoute?
- 4. Le questionnement**
  1. Le rôle du questionnement
  2. L'attitude de questionnement
  3. Les types formels de questions
  4. Les objectifs du questionnement
- 5. Le feedback**
  1. Une définition du *feedback*
  2. Les types de *feedback*
  3. Le *feedback* positif
  4. Le *feedback* critique
  5. La recherche active de *feedback*
  6. L'intégration du *feedback* critique
  7. Quand tout a échoué

## III. LA MANIÈRE DE COMMUNIQUER

- 6. Le style personnel de communication**
  1. Le style personnel de communication : le soi public
  2. Les composantes du style personnel de communication
  3. La description des styles personnels de communication
- 7. L'interaction entre personnes des quatre styles**
  1. Le style personnel de communication défensive
  2. La dimension interactive
  3. La souplesse du style personnel de communication
  4. Comment composer avec les différents styles?
  5. Les questions relatives à la typologie
- 8. Les forces et les limites de chaque style**
  1. Le processus de consultation
  2. La résolution de problèmes
  3. La gestion des conflits
- 9. L'intelligence émotionnelle**
  1. Définition de l'intelligence émotionnelle
  2. Synthèse

## IV. QUELQUES PISTES DE DÉVELOPPEMENT

- 10. L'amélioration de la communication organisationnelle**
  1. La responsabilité des dirigeants et des cadres supérieurs
  2. Les modifications culturelles
  3. Des lieux de changement

# AUTEURE

**SOLANGE CORMIER**, psychologue, auteure et conférencière, est professeure retraitée du Département de communication sociale et publique de l'Université du Québec à Montréal.

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Funded by the  
Government  
of Canada

Canada



Conseil des arts  
du Canada

Canada Council  
for the Arts

SODEC

Québec



### Distribution

Canada : Prologue inc.  
Belgique : SOFEDIS / SODIS

France : SOFEDIS / SODIS  
Suisse : Servidis SA



418 657-4399 | puq@puq.ca

Plus de  
1 500 livres  
à feuilleter

PUQ.CA



Presses  
de l'Université  
du Québec