

Sommaire

Prologue	Au début était le jeu...	1
Chapitre 1	Rappel des fondamentaux	7
	Changement et transformation : qu'est-ce que la « réalité » ?...	7
	Communication et relation à l'autre : même combat ?	11
	Conscience de soi	15
	Lâcher prise	19
	Vigilance émotionnelle	23
	L'imagination et le cerveau	27
Chapitre 2	Circonstances professionnelles	33
	S'entraîner : une loi et une voie	33
	Les présentations publiques	35
	L'entretien d'évaluation	39
	L'allocution de circonstance = improvisation ?	43
	L'entretien commercial	47
	L'échange avec un collaborateur	52
	En réunion	57
	Les conventions ou les grands rendez-vous	63
	<i>Être en scène</i>	63
	<i>Faire face aux éventuelles interpellations du public</i>	68
	Face à un journaliste	70
	<i>Avant l'interview</i>	72
	<i>Pendant l'interview</i>	73
Chapitre 3	Les situations particulières	77
	La repartie au cours d'un échange téléphonique	77
	<i>L'échange privé</i>	79
	<i>L'échange professionnel... les conseillers au téléphone</i>	80

Peut-on repartir par mail ?	84
Peut-on repartir au cours d'une <i>call conférence</i> ?.....	90
Chapitre 4 Les « trucs » à faire et ne pas faire	95
Repartir ou réagir ?.....	95
Repartir au cours d'une négociation	99
Repartir lors d'une crise majeure.....	103
Chapitre 5 Qu'est-ce qu'écouter ?	109
L'entendement et l'écoute.....	111
L'écoute flottante.....	111
L'écoute silencieuse	112
L'écoute totale	112
Épilogue Retrouver la grâce de l'instant présent pour savoir repartir	117
Remerciements	123
Bibliographie.....	125
Index.....	127
Notes personnelles	129