

Examen théorique récapitulatif (25%)

INDEX DE LA MATIÈRE

Cours 01. Introduction à la communication. Le modèle linéaire et le modèle transactionnel. Mythes, caractéristiques et conseils pour une bonne communication.

Cours 02. La perception d'autrui. Les trois étapes de la perception. Facteurs l'influençant : premières impressions, la prophétie auto-réalisatrice (effet Pygmalion), les stéréotypes et préjugés, les biais d'attribution, les obstacles à la perception. Concept de soi et ses composantes. Estime de soi et ses influences.

Cours 03. Réussir son entrevue. Conduite authentique et stratégique, importance de se pratiquer pour réduire le stress (modèle CINÉ), le savoir-être en entrevue, la capacité à se vendre.

Cours 04. Aspects à observer lors d'une simulation d'entrevue d'embauche. Différencier les éléments de la communication verbale, du paralangage et du non-verbal.

Cours 05. Le travail d'équipe. Les normes du groupe, rôles fonctionnels et dysfonctionnels dans le travail d'équipe; coopération vs collaboration, effets d'audience et de co-action, facilitation et paresse sociale. Pouvoir identifier les caractéristiques d'une équipe gagnante, les différents modes de prise de décisions. L'affirmation de soi et ses styles; les défis et obstacles du travail d'équipe.

Cours 06. Émettre et recevoir une critique. L'interprétation de la critique. Les pensées irrationnelles. Les mécanismes de défense. La communication défensive. La critique constructive. Émettre et réagir adéquatement à la critique. Les étapes de la réception et du feedback.

Cours 07. La communication et la productivité. Cinq caractéristiques d'une équipe performante. Le Scrum et ses réunions. La communication numérique directive vs la communication numérique. Les modes d'interaction en groupe. Les types de leadership. Les types de pouvoir. Caractéristiques et rôles d'un bon leader.

Cours 08. La résolution de conflits. Problème et conflit. Les types de conflits. Conflits cognitifs et relationnels. La gestion des conflits et stratégies à déployer. Les différentes approches face à un conflit. La gestion des émotions. La négociation.

Cours 09. Tâche, stress et épuisement professionnel. La procrastination et ses stratégies pour la limiter. Les principales manifestations et descriptions du stress et du syndrome général d'adaptation. L'épuisement professionnel : les facteurs de risque, les étapes y conduisant, les manifestations, la prévention et le traitement.