



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 TECHNIQUES DE COMMUNICATION EFFICACE	7
CHAPITRE 2 CONNAÎTRE LE TERRITOIRE ET SES ACTEURS	15
CHAPITRE 3 STRATÉGIES DE PRISE DE CONTACT	23
CHAPITRE 4 MAINTENIR UN DIALOGUE PERMANENT	31
CHAPITRE 5 ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE	39
CHAPITRE 6 GESTION DES DIFFÉRENTS TYPES DE PERSONNALITÉS	47
CHAPITRE 7 CRÉER UN RÉSEAU DE CONFIANCE	57
CHAPITRE 8 RÉOLUTION DES MALENTENDUS ET DES CONFLITS	65
CHAPITRE 9 CULTIVER DES RELATIONS DURABLES	73
CONCLUSION GÉNÉRALE	81