

SOMMAIRE

Remerciements	7
Préambule	13
Partie 1 - Découvrez votre Quotient d'Intelligence Relationnelle - Q.I.R.	17
Chapitre 1 - Votre Q.I.R.	19
Chapitre 2 - Panoramique des 17 variables	23
1. Être compris	25
2. Être leader - Gérer, diriger, structurer le lien	27
3. Négocier	29
4. Donner de la reconnaissance.....	31
5. Se soumettre à bon escient - Accepter l'autorité et en montrer.....	33
6. Gérer son émotion (Expression - Calme)	35
7. Influencer (Persuader - Convaincre)	37
8. Plaisanter, être léger.....	39
9. Accepter l'incertitude dans la relation	41
10. Adoucir le lien - Créer de la chaleur humaine.....	43
11. Affirmer son point de vue - Se mettre en avant	45
12. Respecter des limites claires.....	47
13. Exprimer ses émotions	49
14. Accepter les idées des autres.....	51
15. Obtenir.....	53
16. Avoir confiance	55
17. Écouter	57
Les dix-sept facettes extrêmes.....	59

Partie 2 - Développez votre potentiel relationnel	63
<i>Chapitre 1 - Changez sans vous perdre.....</i>	65
Il faut passer à autre chose!.....	67
Outils de changement.....	69
<i>Chapitre 2 - Gagnez en souplesse relationnelle!</i>	73
Du non-directif au directif.....	74
Questionnement	78
<i>Chapitre 3 - Développez votre acuité sensorielle!</i>	81
Outil 1 : Méthodologie pour interpréter tout type de message (verbal ou non verbal).....	85
Outil 2 : Grille de lecture pour identifier les messages que vous adoptez régulièrement	86
<i>Chapitre 4 - Développez vos messages d'ouverture</i>	89
Adoptez une attitude d'ouverture relationnelle	90
<i>Chapitre 5 - Choisissez une relation sans violence.....</i>	97
L'échelle de la violence relationnelle	99
Dire sa colère	105
<i>Chapitre 6 - Revenez à une gestion authentique de vos émotions ...</i>	109
Tableau dynamique des trois étapes de la réponse à l'émotion de l'autre	112
Mettre des mots.....	113
<i>Chapitre 7 - Portez-vous de l'estime.....</i>	123
L'estime de soi.....	124
Quel type d'estime vous portez-vous ?	125
<i>Chapitre 8 - Gérez au mieux votre perception de la réalité.....</i>	129
Quelle relation ?	132

Chapitre 9 - Reconnaissez vos interlocuteurs.....	137
Le besoin de reconnaissance.....	138
Partie 3 - La clarté relationnelle du responsable.....	143
Chapitre 1 - Adoptez de bonnes limites professionnelles.....	145
Quelles limites professionnelles ?.....	146
Chapitre 2 - Comprenez la place du pouvoir dans la relation.....	149
Le pouvoir, c'est décider.....	150
Chapitre 3 - Identifiez votre pouvoir dans la structure de l'entreprise.....	155
Pouvoir fonctionnel et pouvoir personnel	157
Les motivations de la recherche du pouvoir.....	158
Pouvoir « sain » et pouvoir « parasite »	159
Chapitre 4 - Clarifiez votre appréhension du pouvoir relationnel....	165
La gestion du processus relationnel.....	166
Chapitre 5 - Montrez votre autorité.....	171
Deux types de messages d'autorité	172
Chapitre 6 - Choisissez entre influence et manipulation.....	177
La frontière entre influence et manipulation	178
Chapitre 7 - Réapprenez à dire « Bonjour » !.....	185
Mais à quoi sert donc ce « bonjour » ?	185
Le vrai bonjour.....	186
Le rituel, une suite logique du « bonjour ».....	187
L'au revoir.....	188
Chapitre 8 - Acceptez le point de vue de vos collaborateurs.....	191
Accuser réception.....	192

Chapitre 9 - Développez la reconnaissance efficiente au travail....	197
Tableau des reconnaissances au travail.....	201
Chapitre 10 - Responsables, choisissez votre humour!.....	205
Double message.....	206
Dévalorisation.....	206
Dires cachés.....	207
Type d'humour et position de vie.....	211
Chapitre 11 - Montrez de l'ouverture technique	213
1. Formaliser.....	215
2. Écouter	218
3. Relancer	220
4. Questionner.....	221
5. Reformuler.....	224
6. Informer	225
7. Positiver.....	226
8. Accuser réception	227
9. Ponctuer	228
10. Interrompre.....	230
11. Valider	231
Conclusion.....	233
Réaliser le questionnaire papier	235
Calcul des résultats	261
Pistes de lecture	287
À propos de l'auteur	291