

Sommaire

Remerciements	7
Préambule	13
Partie 1 - DÉCOUVREZ VOTRE QUOTIENT D'INTELLIGENCE RELATIONNELLE - Q.I.R.	17
<i>Chapitre 1 - Votre Q.I.R.</i>	19
<i>Chapitre 2 - Panoramique des 17 variables</i>	23
1. Être compris	25
2. Être leader - Gérer, diriger, structurer le lien	27
3. Négociateur	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.....	58

Partie 2 - DÉVELOPPEZ VOTRE POTENTIEL RELATIONNEL ... 61

***Chapitre 1 - Changez sans vous perdre*..... 63**

Il faut passer à autre chose !..... 64

Outils de changement..... 67

***Chapitre 2 - Gagnez en souplesse relationnelle !*..... 71**

Du non-directif au directif..... 72

Questionnement

***Chapitre 3 - Développez votre acuité sensorielle !*..... 77**

Outil 1 : Méthodologie pour interpréter tout type de message
(verbal ou non verbal)..... 81

Outil 2 : Grille de lecture pour identifier les messages que vous adoptez
régulièrement..... 82

***Chapitre 4 - Développez vos messages d'ouverture* 85**

Adoptez une attitude d'ouverture relationnelle 86

***Chapitre 5 - Choisissez une relation sans violence*..... 93**

L'échelle de la violence relationnelle 94

Dire sa colère 101

***Chapitre 6 - Revenez à une gestion authentique de vos émotions* ... 105**

Tableau dynamique des trois étapes de la réponse à l'émotion de l'autre ... 107

Mettre des mots..... 108

***Chapitre 7 - Portez-vous de l'estime*..... 117**

L'estime de soi..... 118

Quel type d'estime vous portez-vous ?..... 119

Chapitre 8 - Gérez au mieux votre perception de la réalité	123
Quelle relation ?	126
Chapitre 9 - Reconnaissez vos interlocuteurs	131
Le besoin de reconnaissance	132
Partie 3 - LA CLARTÉ RELATIONNELLE DU RESPONSABLE	137
Chapitre 1 - Adoptez de bonnes limites professionnelles	139
Quelles limites professionnelles ?	140
Chapitre 2 - Comprenez la place du pouvoir dans la relation	143
Le pouvoir, c'est décider	144
Chapitre 3 - Identifiez votre pouvoir dans la structure de l'entreprise ..	149
Pouvoir fonctionnel et pouvoir personnel	151
Les motivations de la recherche du pouvoir	152
Pouvoir « sain » et pouvoir « parasite »	153
Chapitre 4 - Clarifiez votre appréhension du pouvoir relationnel ..	157
La gestion du processus relationnel	158
Chapitre 5 - Montrez votre autorité	163
Deux types de messages d'autorité	164
Chapitre 6 - Choisissez entre influence et manipulation	169
La frontière entre influence et manipulation	170
Chapitre 7 - Réapprenez à dire « Bonjour » !	177
Mais à quoi sert donc ce « bonjour » ?	177
Le vrai bonjour	178
Le rituel, une suite logique du « bonjour »	179
L'au revoir	179

Chapitre 8 - Acceptez le point de vue de vos collaborateurs.....	181
Accuser réception.....	182
Chapitre 9 - Développez la reconnaissance efficiente au travail....	187
Tableau des reconnaissances au travail.....	190
Chapitre 10 - Responsables, choisissez votre humour!.....	195
Double message.....	196
Dévalorisation.....	196
Dires cachés.....	196
Type d'humour et position de vie.....	201
Chapitre 11 - Montrez de l'ouverture technique	203
1. Formaliser.....	205
2. Écouter	209
3. Relancer	210
4. Questionner	211
5. Reformuler.....	214
6. Informer	216
7. Positiver.....	217
8. Accuser réception	217
9. Ponctuer	218
10. Interrompre	220
11. Valider.....	221
Conclusion.....	223
Réaliser le questionnaire papier.....	225
Pistes de lecture.....	277
À propos de l'auteur	279