

## SOMMAIRE

Un cheminement professionnel.....	15
Préface .....	17
Introduction.....	21
<i>Chapitre 1 - La dynamique du comportement humain .....</i>	<i>25</i>
Entre l'arbre et l'écorce : la réalité du manager.....	26
Qui suis-je ? Qui est l'autre ? Comment interagissons-nous ? .....	27
Des outils pour mieux gérer les dynamiques relationnelles .....	29
Rationnel ou émotionnel ? .....	30
Extraverti ou introverti ? .....	32
Des personnalités colorées : un outil complémentaire.....	34
Les évaluations psychométriques : outil du manager ou non ? .....	38
Au-delà des outils, l'attitude : volonté et capacité .....	40
L'autorité du manager : pouvoir, autorité ou influence ? .....	42
Journal personnel.....	47
<i>Chapitre 2 - Les relations interpersonnelles en milieu de travail.....</i>	<i>53</i>
Contexte dans lequel doit évoluer le manager .....	54
Pourquoi développer une compétence relationnelle ? .....	55
Les outils de la compétence relationnelle .....	57
La communication : clé de la compétence relationnelle.....	57
Au-delà du message : les personnes impliquées.....	59
La relation à soi-même.....	59
La relation aux autres.....	61
Problèmes de comportement et conflits.....	62
La nature et les sources de conflits.....	63
Comment gérer les conflits ?.....	64
Les malentendus.....	65
Les conflits d'intérêts.....	66
Les conflits de personnalités.....	67

La gestion des problèmes de comportement .....	67
Être présent et attentif à votre personnel .....	68
Être à l'écoute de ce qui se dit sur le terrain .....	68
Problèmes personnels et environnement de travail .....	69
Le manager et ses problèmes personnels .....	69
Le manager et les problèmes personnels des employés .....	70
Journal personnel .....	73
<i>Chapitre 3 - S'adapter au changement : la clé nécessaire</i> <i>d'un management réaliste .....</i>	<i>79</i>
Une réalité omniprésente .....	80
Comprendre le changement pour mieux le gérer .....	82
La dynamique du changement .....	82
Les manifestations de la résistance au changement .....	84
Le changement du point de vue du manager et de son équipe .....	86
La gestion du changement organisationnel .....	87
Les conditions d'un changement organisationnel .....	88
Les facteurs sujets à changement .....	89
Les étapes du changement organisationnel .....	89
Première étape (acteur concerné : la direction) .....	90
Deuxième étape (acteurs concernés : direction et managers) .....	90
Troisième étape (acteurs concernés : managers et employés visés par le changement) .....	90
Quatrième étape (acteurs concernés : direction et managers) ..	91
Développer une culture du changement .....	91
Journal personnel .....	95
<i>Chapitre 4 - Stress et risques psychosociaux : y faire face et les gérer ...</i>	<i>101</i>
Qu'est-ce que le stress ? .....	103
Bon stress et mauvais stress .....	104
Les sources de stress .....	106
La vie privée .....	106
Le milieu de travail .....	106
La société dans laquelle on évolue .....	107
Les conséquences du stress .....	108
Les risques psychosociaux au travail .....	109

Comment gérer le stress et les risques psychosociaux au travail ?... 110	
Établir le diagnostic des sources possibles de stress	
propres à l'entreprise .....	111
Déceler les signes avant-coureurs de stress .....	112
Intervenir .....	112
Prévenir.....	114
L'épuisement professionnel :	
la maladie de l'excellence à tout prix !.....	115
Éviter l'épuisement professionnel : utopie ou réalité ?.....	117
Concilier vie personnelle et vie professionnelle .....	118
Pour terminer ce chapitre .....	122
Journal personnel.....	127
<i>Chapitre 5 - Parce qu'aujourd'hui, c'est déjà demain.....</i>	<i>133</i>
Des faits qui en disent long .....	135
Pourquoi en sommes-nous arrivés là ?.....	135
Relever le défi d'une autre vision du métier de manager .....	137
Le dirigeant : à la source de ce défi .....	138
Le manager : garant du succès de ce défi	
au cœur du management participatif.....	139
Le changement dans la continuité, un autre aspect du défi .....	141
Le respect .....	142
La communication .....	142
Le sens du travail .....	142
Journal personnel.....	145
Conclusion.....	151
Des mêmes auteurs aux Éditions GERESO .....	157
Note des auteurs .....	159
Portrait professionnel des auteurs.....	161