

# Sommaire

Remerciements .....	7
Préambule .....	13
<b>1<sup>re</sup> partie - DÉCOUVREZ VOTRE QUOTIENT D'INTELLIGENCE RELATIONNELLE - Q.I.R.</b> .....	17
<b>Chapitre 1 - Votre Q.I.R.</b> .....	19
Réaliser gratuitement le test Q.I.R. en ligne.....	20
<b>Chapitre 2 - Panoramique des 17 variables</b> .....	21
1. Être compris .....	23
2. Être leader, gérer, diriger, structurer le lien.....	25
3. Négocier .....	27
4. Donner de la reconnaissance.....	29
5. Se soumettre à bon escient, accepter l'autorité et en montrer .....	31
6. Gérer son émotion (Expression - Calme) .....	33
7. Influencer (Persuader - Convaincre) .....	35
8. Plaisanter, être léger.....	37
9. Accepter l'incertitude dans la relation .....	39
10. Adoucir le lien, créer de la chaleur humaine.....	41
11. Affirmer son point de vue, se mettre en avant .....	43
12. Respecter des limites claires.....	45
13. Exprimer ses émotions .....	47
14. Accepter les idées des autres.....	49

15. Obtenir.....	51
16. Avoir confiance .....	53
17. Écouter .....	55
Les dix-sept facettes extrêmes.....	56
<b>2<sup>e</sup> partie - DÉVELOPPEZ VOTRE POTENTIEL RELATIONNEL .....</b>	<b>59</b>
<b>Chapitre 1 - Changez sans vous perdre .....</b>	<b>61</b>
Il faut passer à autre chose !.....	62
Outils de changement.....	65
<b>Chapitre 2 - Gagnez en souplesse relationnelle ! .....</b>	<b>67</b>
Du non-directif au directif.....	68
Questionnement .....	71
<b>Chapitre 3 - Développez votre acuité sensorielle ! .....</b>	<b>73</b>
Outil 1 : Méthodologie pour interpréter tout type de message (verbal ou non verbal) .....	77
Outil 2: Grille de lecture pour identifier les messages que vous adoptez régulièrement .....	78
<b>Chapitre 4 - Développez vos messages d'ouverture .....</b>	<b>81</b>
Adoptez une attitude d'ouverture relationnelle .....	81
<b>Chapitre 5 - Choisissez une relation sans violence .....</b>	<b>89</b>
L'échelle de la violence relationnelle .....	90
Dire sa colère .....	96
<b>Chapitre 6 - Revenez à une gestion authentique de vos émotions ..</b>	<b>99</b>
Tableau dynamique des trois étapes de la réponse à l'émotion de l'autre.....	101
Mettre des mots.....	102
<b>Chapitre 7 - Portez-vous de l'estime.....</b>	<b>111</b>
L'estime de soi.....	112
Quel type d'estime vous portez-vous ? .....	113

<b>Chapitre 8 - Gérez au mieux votre perception de la réalité</b> .....	117
Quelle relation ? .....	119
<b>Chapitre 9 - Reconnaissez vos interlocuteurs</b> .....	123
Le besoin de reconnaissance.....	124
<b>3<sup>e</sup> partie - LA CLARTÉ RELATIONNELLE DU RESPONSABLE</b> .....	127
<b>Chapitre 1 - Adoptez de bonnes limites professionnelles</b> .....	129
Quelles limites professionnelles ?.....	130
<b>Chapitre 2 - Comprenez la place du pouvoir dans la relation</b> .....	133
Le pouvoir, c'est décider.....	134
<b>Chapitre 3 - Identifiez votre pouvoir dans la structure de l'entreprise</b> ..	137
Pouvoir fonctionnel et pouvoir personnel .....	139
Les motivations de la recherche du pouvoir .....	139
Pouvoir « sain » et pouvoir « parasite » .....	141
<b>Chapitre 4 - Clarifiez votre appréhension du pouvoir relationnel</b> ...	145
La gestion du processus relationnel.....	146
<b>Chapitre 5 - Montrez votre autorité</b> .....	151
Deux types de messages d'autorité .....	152
<b>Chapitre 6 - Choisissez entre influence et manipulation</b> .....	157
La frontière entre influence et manipulation .....	157
<b>Chapitre 7 - Réapprenez à dire « Bonjour » !</b> .....	165
Mais à quoi sert donc ce « bonjour » ? .....	165
Le vrai bonjour.....	166
Le rituel, une suite logique du « bonjour ».....	167
L'au revoir.....	167
<b>Chapitre 8 - Acceptez le point de vue de vos collaborateurs</b> .....	169
Accuser réception.....	170

<b>Chapitre 9 - Développez la reconnaissance efficiente au travail</b> .....	175
Tableau des reconnaissances au travail.....	178
<b>Chapitre 10 - Responsables, choisissez votre humour !</b> .....	183
Double message.....	183
Dévalorisation.....	184
Dires cachés.....	184
Type d'humour et position de vie.....	188
<b>Chapitre 11 - Montrez de l'ouverture technique</b> .....	191
1. Formaliser.....	192
2. Écouter .....	195
3. Relancer .....	197
4. Questionner.....	198
5. Reformuler.....	200
6. Informer .....	201
7. Positiver.....	202
8. Accuser réception.....	203
9. Ponctuer .....	204
10. Interrompre .....	205
11. Valider.....	206
Conclusion.....	209
Pistes de lecture.....	211
À propos de l'auteur .....	213