

SOMMAIRE

Remerciements	7
Préambule	13

1^{RE} PARTIE - 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 58

**2^E PARTIE - 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 75

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..... 108
Mettre des mots 109

Chapitre 7 - Portez-vous de l'estime 119
L'estime de soi 120
Quel type d'estime vous portez-vous? 121

Chapitre 8 - Gérez au mieux votre perception de la réalité..... 125
Quelle relation? 127

Chapitre 9 - Reconnaissez vos interlocuteurs	133
Le besoin de reconnaissance.....	134
3^E PARTIE - LA CLARTÉ RELATIONNELLE DU RESPONSABLE	139
Chapitre 1 - Adoptez de bonnes limites professionnelles	141
Quelles limites professionnelles ?	142
Chapitre 2 - Comprenez la place du pouvoir dans la relation	145
Le pouvoir, c'est décider	146
Chapitre 3 - Identifiez votre pouvoir dans la structure de l'entreprise	151
Pouvoir fonctionnel et pouvoir personnel.....	153
Les motivations de la recherche du pouvoir	154
Pouvoir « sain » et pouvoir « parasite »	155
Chapitre 4 - Clarifiez votre appréhension du pouvoir relationnel	161
La gestion du processus relationnel.....	162
Chapitre 5 - Montrez votre autorité	167
Deux types de messages d'autorité.....	168
Chapitre 6 - Choisissez entre influence et manipulation	173
La frontière entre influence et manipulation	174
Chapitre 7 - Réapprenez à dire « Bonjour » !	181
Mais à quoi sert donc ce « bonjour » ?	181
Le vrai bonjour.....	182
Le rituel, une suite logique du « bonjour ».....	183
L'au revoir.....	184
Chapitre 8 - Acceptez le point de vue de vos collaborateurs	187
Accuser réception	188
Chapitre 9 - Développez la reconnaissance efficace au travail	193
Tableau des reconnaissances au travail.....	196

Chapitre 10 - Responsables, choisissez votre humour!	201
Double message.....	201
Dévalorisation.....	202
Dires cachés.....	202
Type d'humour et position de vie.....	207
Chapitre 11 - Montrez de l'ouverture technique	209
1. Formaliser.....	210
2. Écouter.....	213
3. Relancer.....	215
4. Questionner.....	216
5. Reformuler.....	219
6. Informer.....	220
7. Positiver.....	221
8. Accuser réception.....	222
9. Ponctuer.....	223
10. Interrompre.....	224
11. Valider.....	226
Conclusion.....	229
Pistes de lecture.....	231
À propos de l'auteur.....	235