

# TABLE DES MATIÈRES

## INTRODUCTION

<b>Façonner des leaders d'exception</b> .....	1
---	---

## CHAPITRE 1

<b>Les situations d'exception font les leaders d'exception</b> .....	7
--	---

Qu'est-ce qu'une situation d'exception ? .....	14
--	----

Enjeux importants .....	19
-------------------------	----

Qu'est-ce qui nous amène à surestimer ou sous-estimer les enjeux ? .....	20
---	----

Qu'est-ce qui fait que certains enjeux peuvent générer soit de l'anxiété ou de l'excitation chez les gens ? .....	23
--	----

Pourquoi certaines personnes composent mieux avec les enjeux que d'autres ? .....	25
--	----

Questions pour le coach .....	30
-------------------------------	----

Incertitude .....	30
-------------------	----

Pourquoi certaines personnes composent mieux avec l'incertitude que d'autres ? .....	36
---	----

Questions pour le coach .....	41
-------------------------------	----

Urgence .....	41
Pourquoi, lorsqu'il n'y a pas de pression temporelle, on performe moins bien ? .....	43
Pourquoi, lorsqu'il y a une pression temporelle élevée, on performe moins bien ? .....	44
Pourquoi une pression temporelle modérée permet une performance optimale ? .....	44
Quels sont les effets à long terme d'être exposé à des situations marquées par l'absence de pression temporelle ? .....	44
Quels sont les effets à long terme d'être exposé à des situations marquées par trop de pression temporelle ? .....	45
Dans le contexte de l'incident Vincennes, quel a été le rôle de la pression temporelle ? .....	45
Pourquoi certaines personnes gèrent mieux la pression que d'autres ? .....	46
Comment peut-on demeurer dans la zone optimale ? .....	50
Questions pour le coach .....	51
Quelques faits saillants de ce chapitre .....	52
Corrigé .....	53

## CHAPITRE 2

<b>Le leader d'exception</b> .....	75
Qu'est-ce que le leadership ? .....	77
Comment développer le leader en soi ? .....	78
Gestionnaire ≠ Leader .....	83

À chaque personnalité son leader ! .....	89
À chaque situation son leader ! .....	91
La qualité du leadership, pas juste la responsabilité du leader .....	92
La délégation : Un levier ou un frein au leadership .....	101
Plaire à tous... mission impossible ? .....	102
Questions pour le coach .....	104
Quelques faits saillants de ce chapitre .....	105
Corrigé .....	107

### CHAPITRE 3

<b>La communication</b> .....	117
Les situations d'exception demandent des communicateurs d'exception .....	117
Communiquer les enjeux pour transmettre la nécessité d'agir .....	120
Mobiliser dans un contexte d'incertitude .....	124
Ouvrir l'auditoire à écouter notre solution .....	124
Questions pour le coach .....	129
Présenter nos arguments tout en étant un bon orateur .....	130
1. Le contenu .....	130
2. La présence .....	134
La maîtrise, la force des Conformistes et des Stables .....	136
L'énergie, la force des Dominants et des Influençants .....	139

3. Les éléments de vente .....	146
Questions pour le coach .....	154
Communiquer le plan d'action dans une fenêtre d'opportunité restreinte .....	154
Le SIMPLE et les profils de personnalité .....	169
Questions pour le coach .....	174
Quelques faits saillants de ce chapitre .....	175
Corrigé .....	177
CHAPITRE 4	
<b>Si c'était facile, tout le monde le ferait ! .....</b>	<b>197</b>
La gestion du changement dans le monde d'aujourd'hui .....	197
Mais qu'est-ce que la gestion du changement ? .....	199
Le catalyseur du changement : Le gestionnaire d'exception .....	202
Si c'est si facile, pourquoi alors beaucoup de leaders échouent ? .....	213
Comme leader, cherchez-vous la facilité ou la réussite ? .....	213
Questions pour le coach .....	228
Oui au changement, mais pas trop... .....	229
Gestion du changement = gestion du stress .....	229
À titre de gestionnaire, comment dois-je aider mon équipe à bien assimiler le changement ? .....	235
Questions pour le coach .....	243

---

Changement + Stress = Conflit ? .....	244
Est-ce que les conflits doivent être évités à tout prix ? .....	245
Comment résoudre les conflits ? .....	246
Rencontre avec des témoins .....	246
Rencontre individuelle avec les parties en conflit .....	249
Rencontre de médiation .....	249
Qui aime les conflits ? .....	255
Et si ça ne se règle pas ? .....	261
Le harcèlement psychologique... populaire, mais méconnu ! ....	262
Est-ce qu'on peut tous être victimes de harcèlement psychologique ? .....	270
Questions pour le coach .....	271
Quelques faits saillants de ce chapitre .....	272
Corrigé .....	273
CONCLUSION	
<b>Par où commencer ? .....</b>	<b>289</b>