

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Façonner des leaders d'exception	1
---	---

CHAPITRE 1

Les situations d'exception font les leaders d'exception	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

Le leader d'exception	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

La communication	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	
Si c'était facile, tout le monde le ferait !	197
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	
Par où commencer ?	289