

# Sommaire

---

Introduction .....	11
--------------------	----

## **PREMIÈRE PARTIE**

<b>Les cinq dialogiques en pratique .....</b>	<b>15</b>
---	-----------

### Dialogique 1

Centralisation et Décentralisation .....	17
--	----

Trop d'efficacité ? .....	17
---------------------------	----

Règlements de comptes... à OK Corral .....	21
--	----

Sortir d'une logique pyramidale .....	25
---------------------------------------	----

### Dialogique 2

<i>Empowerment</i> d'équipe et Mise sous contraintes ..	29
---	----

Mon tableau, notre tableau.....	29
---------------------------------	----

Qui a changé mon poste ? .....	33
--------------------------------	----

Pour une mise sous contraintes positive .....	35
---	----

Surmonter les blocages .....	38
------------------------------	----

### Dialogique 3

Exploitation et Exploration .....	39
-----------------------------------	----

Pour des chiffres utiles au quotidien .....	39
---	----

Révéler la valeur ajoutée.....	43
--------------------------------	----

Un arc-en-ciel pour mieux explorer .....	45
--	----

Sortir du « On a toujours fait comme ça » .....	48
---	----

## Dialogique 4

### Pertinence client et Cohérence interne..... 53

L'intimité client .....53

La gardienne du temple .....56

Tensions favorables à la cohérence interne..... 58

## Dialogique 5

### Visible et Invisible..... 63

Informers les clients .....63

Le mystère des traces de pas .....65

Valoriser l'expérience partagée avec le client .....67

Dois-je rendre cela visible ? ..... 71

L'effet Waouh .....73

## DEUXIÈME PARTIE

### Le chemin du management dialogique ..... 79

Ouvrir un dialogue – et pas seulement une discussion .79

Faire taire sa « petite voix intérieure »  
pour mieux écouter ..... 82

L'écoute active ..... 84

Organiser la pratique du dialogue ..... 84

Au carrefour de la recherche et de l'entreprise .....87

Aborder la complexité ..... 88

Ambidextrie, Paradoxe, Ambivalence, Dialogique ..... 91

Des pratiques au management dialogique .....95

Des histoires de dialogiques en appui .....97

Chemin faisant ..... 98

Stimuler la dynamique dialogique.....102

Management et complexité .....	107
Tenter l'aventure dialogique.....	109
<b>Merci .....</b>	<b>111</b>
<b>Bibliographie commentée .....</b>	<b>113</b>
Références en lien avec la première partie.....	113
Références en lien avec la deuxième partie .....	117