

Steer your Career

Orientez votre Carrière

Cahier de l'étudiant



Programme de développement des compétences professionnelles



Steer your career

Orientez votre Carrière

Cahier de l'étudiant

Tout ou partie du texte de cette publication ne peut être reproduit ou transmis sous aucune forme que ce soit : électronique, mécanique, photocopie, enregistrement ou stockage dans un système d'extraction de données, hormis dans le cadre de la tenue d'une classe INJAZ ou avec la permission de celui-ci.

REMERCIEMENTS

INJAZ Al-Arab et INJAZ Al-Maghrib tiennent à remercier la Fondation JP Morgan Chase pour son implication dans le développement et la mise en œuvre du programme universitaire Orientez votre Carrière. Ce partenariat avec la Fondation JP Morgan Chase a pour objectif de fournir des programmes novateurs qui inspirent et préparent les jeunes à réussir dans une économie mondiale. Les programmes JA Worldwide encouragent la confiance en soi et motivent les jeunes à atteindre leurs objectifs personnels, de carrière et de formation.



Nom de l'étudiant :

SOMMAIRE

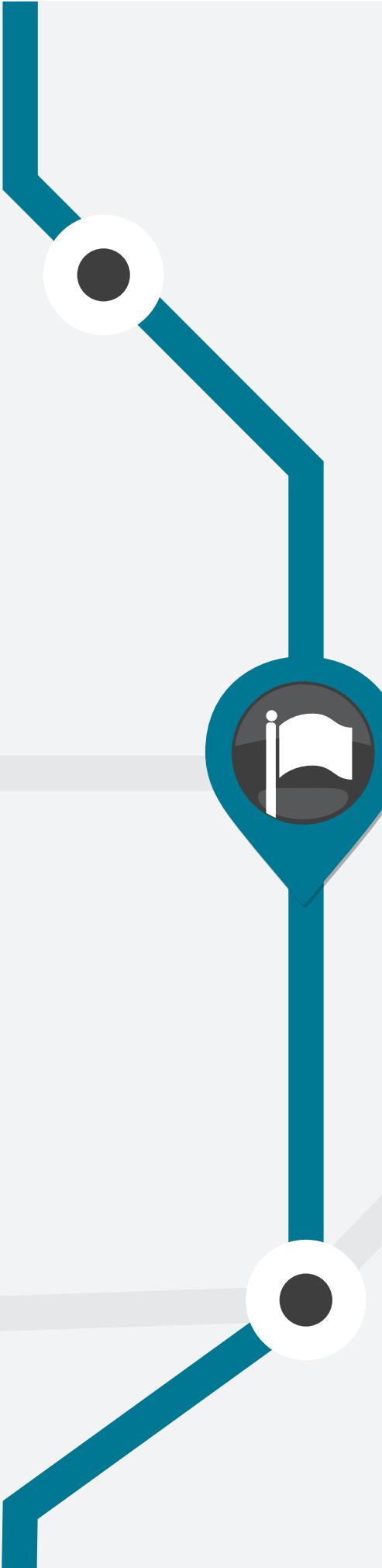
Séance 1 : Leadership dans un environnement en mutation	3
Séance 2 : Gestion du temps	19
Séance 3 : Communication orale	35
Séance 4 : Communication écrite	49
Séance 5 : Résolution de problèmes	71
Séance 6 : Dynamique de groupe et gestion des conflits dans un groupe	89
Séance 7 : Recherche d'emploi	109



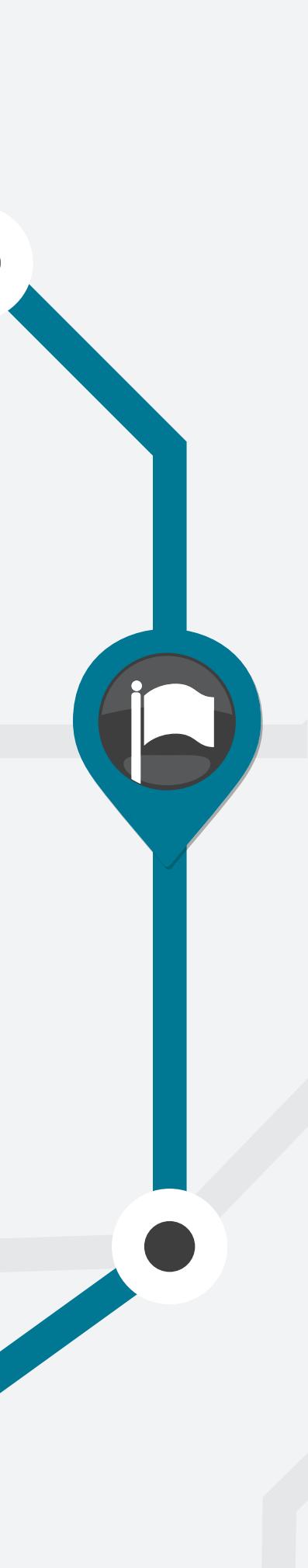
INJAZ Al-Maghrib

A Member of JA Worldwide

ORIENTEZ VOTRE CARRIÈRE : PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES PROFESSIONNELLES



SÉANCE 1 : Leadership dans un environnement en mutation



Être un leader dans un environnement en mutation :

Cette séance aborde l'art de gérer les personnes d'une manière transparente et authentique. Elle souligne l'importance d'avoir une vision, de se connaître soi-même, d'entretenir des relations transparentes et d'avoir la capacité de comprendre son environnement. Des aspects de la motivation et de l'intelligence émotionnelle du leader seront aussi traités dans ce module.

Objectifs :

A la fin de cette séance, les participants seront en mesure de:

1. Comprendre certaines compétences de base que les leaders doivent maîtriser;
2. Identifier les éléments de l'intelligence émotionnelle;
3. Reconnaître les techniques d'influence utilisées par des leaders efficaces;
4. Explorer leurs orientations en matière de leadership dans le cadre de l'élargissement de leur propre conscience de soi.

EXERCICE INITIAL

Le tableau ci-dessous regroupe quelques citations célèbres sur le leadership. Remplissez les blancs en vous référant aux indices de la seconde colonne. Quelques citations avec des espaces vides n'ont pas d'indice dans la colonne de droite :

« Le leadership, c'est l'art de faire faire à quelqu'un quelque chose que vous _____. ».Dwight D. Eisenhower	Voulez voir fait
« Un _____ est un _____. » Napoléon Bonaparte	Leader -vendeur d'espoir
« _____ c'est faire les choses bien, _____ c'est faire les bonnes choses. » Peter F. Drucker	L'efficacité L'efficience
« Le professeur médiocre _____, Le bon professeur _____. Le professeur supérieur _____ Le grand maître _____. »William Arthur Ward	Affirme - Explique Démontre - Inspire
« Aujourd'hui la clé du pouvoir des dirigeants réside dans _____ et non plus dans _____. » Kenneth H. Blanchard	L'influence – L'autorité
« Celui qui n'a jamais appris à _____ ne peut pas être un bon _____. » Aristote	Obéir - commandeur
« Le leadership, comme _____, ne peut pas être appris dans un Livre. » Henry Mintzberg	La Natation
« Diriger, suivre ou _____ à l'écart! » - Anonyme	
« Le seigneur d'un peuple (ou chef) est leur _____. »(Proverbe arabe).	
« Faites du bien aux gens et vous _____ leurs coeurs. » (Proverbe arabe).	



Ce que les leaders font

1. Définissez le leadership en trente secondes

2. Identifiez, en trente secondes, au moins trois caractéristiques d'un leader

Une compréhension générale de ce que les leaders font

1. Les leaders connaissent leurs forces et leurs faiblesses
2. Les leaders ont une vision
3. Les leaders sont émotionnellement intelligents
4. Les leaders délèguent
5. Les leaders influent
6. Les leaders sont au service des autres

Les leaders connaissent leurs forces et leurs faiblesses :

La fenêtre de Johari :



Prenez quelques minutes pour regarder ces cases et pour répondre aux questions suivantes :

(1) Quelles sont les choses (forces ou faiblesses) que je connais de moi-même et que les autres connaissent?

(2) Quelles sont les choses (forces ou faiblesses) que je connais de moi-même, mais que les autres ignorent?



(3) Y a-t-il des choses (forces ou faiblesses) que j'ignore sur moi-même mais que les autres semblent connaître? Puis-je les deviner?

Comment puis-je les découvrir?

(4) Quelles sont les forces ou faiblesses que ni moi ni les autres savons de moi?

Est-il possible de les découvrir? Comment?

En vous basant sur les items 1-4, remplissez le tableau ci-dessous

Forces	Faiblesses	Actions (plan) proposées Comment puis-je tirer profit de mes forces et surmonter mes faiblesses

Les leaders ont une vision

Pour être un leader, il faut avoir une vision. Un bon leader est une personne qui a conscience de vers où elle se dirige, qui a conscience des choses qui lui sont importantes dans la vie, de ce qui la passionne, des espoirs qu'elle a pour sa vie professionnelle. L'exercice suivant est conçu pour vous aider à faire une introspection et à réfléchir sur qui vous êtes, où vous vous voyez actuellement et dans le futur.

Un exemple d'une déclaration de vision personnelle :

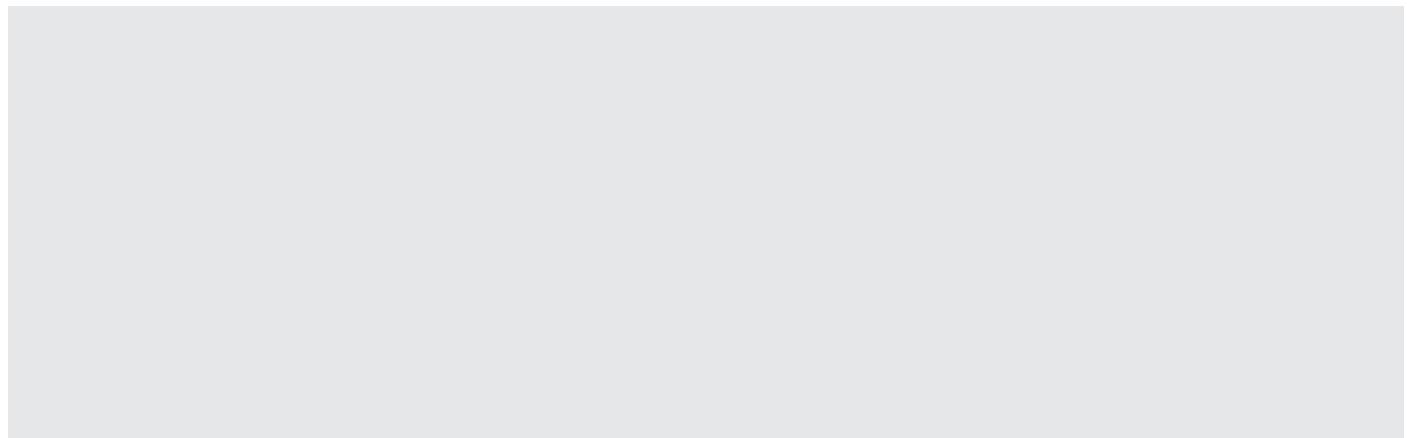
« Le genre de vie que je veux pour moi, c'est là où je sens que je peux apporter une contribution dans les domaines qui m'inspirent. Je suis une personne passionnée par la connaissance. J'aime chercher, analyser, développer et partager. Je me vois en mesure de développer mon domaine d'expertise et d'aider les gens à lancer une carrière enrichissante dans le journalisme. Être un journaliste n'est pas uniquement important pour moi comme objectif professionnel, mais je me vois aussi aider ceux qui en ont le plus besoin, en utilisant mes compétences journalistiques. Je veux faire des rapports précis de ce qui se passe dans ma société, et surtout raconter les histoires qui restent généralement dans l'ombre. Je veux avoir un bon poste dans un groupe de médias prestigieux et utiliser ce poste pour diffuser les valeurs de la tolérance, de la paix et de la recherche du savoir. J'espère être en mesure de fonder une famille avec beaucoup d'enfants qui partagent mes valeurs, mais je veux aussi les aider à mener les vies qu'ils veulent et à faire leurs propres choix. Je me vois aussi développer mon talent à jouer du piano et continuer à savourer un match de tennis avec mon meilleur ami chaque semaine. »

L'énoncé de vision ci-dessus décrit une personne qui dépeint une image textuelle d'elle-même. Nous vous demandons de dépeindre une image textuelle similaire de vous dans l'espace prévu pour cela dans la page suivante. En essayant d'élaborer votre vision personnelle, essayez de répondre à des questions telles que: Quelle est la profession que je souhaite exercer? Comment voudrais-je me voir dans 5 ans? Dans 10 ans? Qu'est-ce qui me procure de la joie? Quelles sont mes valeurs (l'honnêteté, l'altruisme, la joie de vivre, la vie de famille, la religion, etc.) Quelles sont les questions sociales qui me tiennent à cœur (protéger l'environnement, la justice pour les moins privilégiés, la lutte contre la pauvreté ou l'analphabétisme, etc.)?

Quelle est la profession que je souhaite exercer ?	
Comment voudrais-je me voir dans 5 ans?	
Dans 10 ans?	
Qu'est-ce qui me procure de la joie?	
Quelles sont mes valeurs ?	
Quelles sont les questions sociales qui me tiennent à cœur ?	



LA DÉCLARATION DE MA VISION PERSONNELLE



Les Leaders sont émotionnellement intelligents

Qu'est-ce que l'intelligence émotionnelle?



Source: Boyatzis, R., & Goleman, D. L'inventaire des compétences émotionnelles (2001) The Hay Group

Un leader émotionnellement intelligent est une personne qui peut être un MEDIATEUR de CONFLITS habile et qui est en mesure de NE PAS SE METTRE SUR LA DEFENSIVE face aux autres. Un leader émotionnellement intelligent ne se laisse pas dominer par ses émotions, mais plutôt en fait bon usage.

Evaluation de l'Intelligence Emotionnelle 2

Répondez aux questions suivantes en spécifiant à quel point vous détenez chaque aptitude.

		Plutôt Faux	Plutôt Vrai
1	Vous savez quand vous vous mettez en colère		
2	Vous savez quand vous communiquez d'une manière inappropriée / déplacée		
3	Vous pouvez changer votre état émotionnel en raisonnant en silence ou en vous parlant à vous-même		
4	Vous aidez les autres à gérer leurs émotions		
5	Vous êtes médiateur dans les conflits des autres		
6	Vous entretenez des conversations intimes avec les autres		
7	Vous agissez de façon productive lorsque vous êtes en colère		
8	Vous savez l'impact qu'a votre comportement sur les autres		
9	Vous savez quand vous êtes sur la défensive		
10	Vous parvenez à vous détendre lorsque vous êtes sous pression		
11	Vous restez calme quand vous êtes la cible de la colère des autres		
12	Vous montrez des compétences de communication interpersonnelle efficaces		
13	Vous reflétez de manière précise aux autres leurs sentiments		
14	Vous savez comment interpréter les événements que vous rencontrez		
15	Vous aidez les autres à se sentir bien		
16	Vous pouvez reconnaître quelqu'un qui a de la peine		



L'intelligence émotionnelle, feuille de notation

Additionnez vos scores dans les deux colonnes intitulées (Plutôt Faux) et (Plutôt Vrai).

Votre score total IE = somme des réponses « Plutôt vrai »

Le Continuum de l'intelligence émotionnelle: entourez votre score et comparez avec vos amis.



Score 14-16 = Haute IE

Score 10-13 = Bonne IE

Score 7-9 = IE Modérée

Score en dessous de 7 = IE en dessous de la moyenne

Vous pouvez également calculer vos scores pour les sous-catégories de l'IE comme suit:

La conscience de soi 1, 2, 14, 9,

La gestion de soi 10, 7, 3, 11

L'interaction sociale 8, 4, 6, 16

La gestion des relations 5, 12, 13, 15

Un score de 2 ou moins dans chacune des quatre catégories ci-dessus indique qu'il y a des zones d'amélioration dans cette composante.

Les leaders délèguent

Les leaders ne font pas tout par eux-mêmes. Ils s'entourent généralement de collaborateurs qui sont capables et prêts à accomplir quelques unes des tâches nécessaires. Plus les leaders délèguent, plus ils accomplissent.

À qui devez-vous déléguer ? A quelqu'un de :

1. Capable 2. Prêt 3. Digne de confiance

Que devez-vous déléguer?

Vous pouvez déléguer des tâches qui n'ont pas besoin de votre expertise personnelle. Vérifiez les choses que vous délégez et identifiez les choses qui nécessitent votre propre contribution et expertise. Ce sont ces choses que vous ne devez pas déléguer.

Évaluez votre capacité à déléguer.

Si vous avez eu une expérience professionnelle, pensez à votre environnement de travail. Sinon pensez au contexte d'une équipe dans laquelle vous avez travaillé (groupe d'étude, l'équipe de projet de l'université) et répondez aux questions ci-dessous en vous donnant soit un «A», «B» ou «C», selon ce qui suit:

A. La plupart du temps

B. Parfois

C. Rarement ou jamais

- | |
|---|
| 1. Faites-vous souvent le travail des autres, parce que vous le faites mieux? |
| 2. Pensez-vous que la plupart des gens dans votre équipe ne sont pas assez compétents pour traiter la plupart des tâches? |
| 3. Avez-vous rencontré des problèmes dans le respect des délais? |
| 4. Avez-vous du mal à fixer des priorités? |
| 5. Faites-vous du travail à domicile? |
| 6. Prenez-vous en considération les critiques sur votre manque de délégation? |
| 7. Effectuez-vous des tâches de routine que d'autres pourraient facilement faire? |
| 8. Travaillez-vous plus longtemps par rapport aux membres de votre équipe? |
| 9. Sentez-vous le besoin de surveiller toutes les activités de votre unité? |

(3) Adapté de Manning, M. 1995. Compétences en leadership. Crisp Publication



Si vous répondez «A» à la plupart des questions, cela signifie que vous avez besoin de travailler davantage sur votre compétence de délégation. Pour chaque déclaration à laquelle vous avez répondu «A», examinez ce qui doit être fait pour l'améliorer.

Discutez vos réponses en groupes et partagez-les avec la classe.

L'influence des leaders

l'influence des leaders ont identifié six tactiques⁴ qu'ils utilisent :

1. Utilisez la persuasion rationnelle.	Cette tactique utilise des faits, des données et des arguments logiques pour persuader les autres.
2. Considérez les autres comme vous-même.	Les gens disent oui à ceux qu'ils aiment.
3. Appuyez-vous sur la règle de la réciprocité.	Les dirigeants qui font des faveurs peuvent s'attendre à des faveurs en retour.
4. Développez des alliances.	La réciprocité joue un rôle important dans le développement d'alliances.
5. Demandez ce que vous voulez.	Soyez clair et direct quant à ce que vous voulez et demandez.
6. Complétez votre autorité formelle avec de l'expertise et de la crédibilité.	Le chef a un pouvoir légitime dans l'organisation.

Essayez de vous souvenir de votre récente rencontre avec les autres, amis, parents, enseignants, collègues. Laquelle des tactiques d'influence ci-dessus utilisez-vous souvent ? Mettez les deux meilleures tactiques d'influence dans l'ordre d'utilisation:

1. _____
2. _____

(4) Source: Daft, RL 2011. Leadership. Sud-Ouest.

Laquelle de ces deux tactiques utilisez-vous le plus confortablement? Pourquoi? Discutez.

Quelle tactique d'influence utilisez-vous le moins?

Quelle tactique d'influence n'utilisez-vous pas et que vous pensez avantageuse d'essayer à l'avenir?

Comment pensez-vous utiliser davantage cette tactique d'influence?

Les Leaders sont au service des autres

Quel type de leader suis-je? Mon orientation en leadership⁵

Indiquez dans quelle mesure chacun des énoncés ci-dessous décrit votre propre leadership. Réfléchissez aux situations où vous meniez un groupe (travail, université, clubs de sport, etc.)

		Plutôt faux	Plutôt vrai
1	Mes actions répondent aux besoins des autres avant les miens.		
2	Je mets un point d'honneur à ce que les autres se sentent propriétaires de leur travail.		
3	Je tiens à consulter les gens pour prendre une décision.		
4	Je suis un perfectionniste.		
5	J'aime être au service des autres.		
6	J'essaie de connaître les besoins et les perspectives des autres.		

(5) Source: Tiré de l'expérience de leadership, 5e Ed, par Richard L. Daft, 2011, Mason, OH: Cengage Learning. Copyright 2011 par Thomson Learning.



7	J'utilise sciemment les compétences et les talents des autres.		
8	Je suis affirmatif sur la bonne façon de faire les choses.		
9	Je fais confiance et montre de la reconnaissance aux autres.		
10	Je crois que les autres ont de bonnes intentions.		
11	J'informe rapidement les autres sur les développements qui touchent leur travail.		
12	J'ai tendance à prendre automatiquement les devants.		
13	J'encourage le progrès des autres, sans rien attendre en retour.		
14	J'apprécie la coopération dans la concurrence et la considère comme un moyen de dynamiser les gens.		
15	J'implique les autres dans la planification et l'établissement des objectifs.		
16	Je mets les gens sous pression en cas de besoin.		

Notation et interprétation

Donnez-vous un point pour chaque réponse «plutôt vrai», puis positionnez-vous dans l'échelle suivante:

Mes scores en leadership sont:

Type de leadership	Items	Votre score
Autoritaire	4, 8, 12, et 16	_____
Participatif	2, 6, 10, et 14	_____
Intendant	3, 7, 11, et 15	_____
Serviteur	1, 5, 9, et 13	_____

Ces scores représentent les quatre aspects du leadership: autoritaire, participatif, intendant et serviteur tels que décrits ci-dessous. Un score de 3-4 sur l'une de ces dimensions serait considéré comme au-dessus de la moyenne, et un score de 0-1 est inférieur à la moyenne.

Comparez vos quatre scores pour comprendre votre approche de l'intendance et du leadership serviteur. Sur laquelle des quatre dimensions souhaitez-vous avoir le meilleur score? Le plus bas? Étudiez les questions spécifiques sur lesquelles vous vous êtes attribué «Plutôt vrai» ou «Plutôt faux» pour analyser vos forces et vos faiblesses.

Autoritaire	L'objectif est de produire des subordonnés obéissants
Participatif	L'objectif est de produire des membres d'une même équipe
Intendant	L'objectif est de donner aux subordonnés plus de contrôle sur leur travail
Serviteur	Les leaders inspirent la confiance et soutiennent les subordonnés dans leur développement personnel



Mon engagement envers moi-même

Voici cinq choses (ou plus) que je veux adopter dans ma vie pour améliorer mes compétences en leadership :

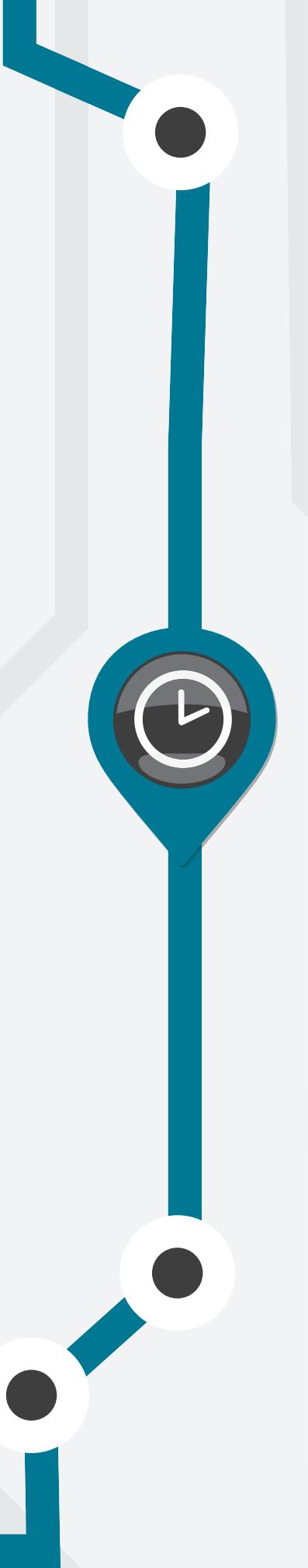
- 1 _____
- 2 _____
- 3 _____
- 4 _____
- 5 _____
- 6 _____
- 7 _____
- 8 _____
- 9 _____
- 10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 2 : Gestion du temps



Gestion du temps:

Ce module couvre ce que l'on appelle une gestion efficace du temps, les causes courantes de perte de temps et la manière de prioriser ses tâches quotidiennes. Il comprend des éléments de gestion du stress où les principaux facteurs de stress dans la vie des gens sont identifiés et des astuces pour y faire face sont proposées. Le module explore également les différences entre les niveaux «sains» et «malsains» de stress et inclut comment une vie équilibrée peut réduire le stress (explore l'importance d'un équilibre travail-vie).

Objectifs

A la fin de cette séance, les participants seront en mesure de:

1. Identifier les pertes de temps les plus courantes et savoir y faire face ;
2. Distinguer les tâches importantes de celles qui ne le sont pas ;
3. Distinguer les tâches urgentes des tâches non urgentes ;
4. Apprécier la valeur du temps à travers une profonde réflexion sur les priorités de la vie ;
5. Développer les compétences de base pour gérer son temps au bureau, à la maison et tout au long de sa vie ;
6. Comprendre le lien entre la gestion du temps et la gestion du stress ;
7. Identifier certains symptômes corporels, mentaux, émotionnels et comportementaux du stress.



Auto-évaluation

Ci-dessous vous trouverez une auto-évaluation utilisée pour découvrir vos compétences en matière de gestion du temps. Cochez l'option adéquate à chaque déclaration du tableau ci-dessous.

		Toujours	Parfois	Jamais
1	Je fais une liste des tâches à faire chaque jour pour le lendemain ou chaque semaine pour la semaine d'après			
2	Je fais le suivi de cette liste			
3	Je refuse fermement les demandes que je ne peux pas livrer à temps			
4	J'accepte immédiatement des responsabilités supplémentaires sans crainte			
5	Mon espace de travail est toujours organisé			
6	J'ai un système de classement efficace et de qualité			
7	J'ai un temps fixe pour dormir et une heure fixe pour me réveiller			
8	Je délègue des tâches chaque fois que possible			
9	Je suis en mesure d'expliquer très clairement aux autres ce qui doit être fait			
10	Je laisse les autres faire leur part du travail de groupe même quand je ne suis pas sûr de leurs compétences			
11	Les fichiers de mon ordinateur sont organisés			
12	J'ai du mal à dire «non» aux parents et amis quand ils demandent une faveur			
13	Je peux me décrire comme un «perfectionniste» puisque je m'attarde sur les moindres détails			
14	J'aime parler longtemps au téléphone			
15	Je respecte toujours mes échéances			
16	Je me laisse facilement distraire en travaillant sur un devoir d'école ou un projet professionnel			
17	Si je veux faire quelque chose de bien, je le fais toujours moi-même			



Comprendre l'urgence et l'importance

Ci-dessous un tableau à quatre cases. En dessous du tableau, il s'agit d'une liste de tâches potentielles que vous pouvez rencontrer lors de votre journée. Mettez chaque tâche dans la case qui vous semble lui convenir le mieux. Commencez par faire cet exercice individuellement, puis partager votre tableau rempli avec le groupe.

PAS IMPORTANT	URGENT	PAS URGENT
IMPORTANT		

Imminence de la date limite d'une tâche	Payer une facture échue
Formation professionnelle	Un rendez-vous avec un collègue de travail
Sport	Courriels (e-mails) à des clients importants
Résoudre une grille de mots croisés ou de Sodoku	Répondre à la plainte d'un client
Voir un film	Regarder la télé
Visite de la famille et des amis	Confirmer un rendez-vous avec le médecin
Développement personnel à long terme	Le café quotidien avec les amis
Planifier le pique-nique du weekend prochain	Gérer une crise
Finaliser un rapport à remettre dans huit semaines	Ecrire une lettre de remerciement à un client
Changer le toner de l'imprimante du bureau	Changer le décor de votre bureau

POURQUOI EST-IL IMPORTANT DE FAIRE LA DISTINCTION ENTRE LES DIFFÉRENTS NIVEAUX D'URGENCES ET D'IMPORTANCE?

Exercice sur les sources courantes de perte de temps

Dans cet exercice vous êtes amenés à partager vos propres sources de perte de temps. Pensez aux dernières semaines passées. Pensez à un délai que vous avez manqué, un rendez-vous que vous avez raté, un travail ou une mission que vous n'avez pas terminée. Réfléchissez aux raisons possibles de ces manques. Listez ci-dessous trois choses que vous considérez en être les causes:

- 1._____
- 2._____
- 3._____

Mettez-vous en binômes et discutez avec votre partenaire de ce qui s'est précisément mal passé. Essayez de vous «conseiller» l'un l'autre. Le conseiller peut vous demander de partager votre expérience avec la classe.

Qu'est-ce que vous a conseillé votre ami de faire en ce qui concerne les manques que vous avez peut-être connu au cours des dernières années? Quel a été le conseil que vous lui avez donné ?



Sources courantes de perte de temps

1. Incapacité à distinguer ce qui est important de ce qui ne l'est pas ;
2. Incapacité à distinguer ce qui est urgent de ce qui ne l'est pas ;
3. Incapacité à dire «NON» aux autres ;
4. Incapacité à gérer les tâches importantes et urgentes immédiatement ;
5. Incapacité à planifier correctement ;
6. Incapacité à gérer les interruptions ;
7. Incapacité à déléguer des tâches aux autres ;
8. Incapacité à gérer son espace de travail (ou espace d'étude, bureau, chambre, etc.) ;
9. Incapacité à dire non à ses addictions (Internet, jeux informatiques, e-mails, sms, etc.) ;
10. Incapacité à gérer son utilisation du téléphone ;
11. Incapacité à détecter et à faire face aux gens qui abusent de votre temps ;
12. Incapacité à contrôler le temps des réunions qui s'éternisent ;
13. Incapacité à gérer correctement les tâches multiples ;
14. Réticence à demander de l'aide ou des conseils.

Réfléchissez aux raisons pour lesquelles les gens ratent leurs échéances, font un travail bâclé à l'école et au travail, ou ne peuvent-ils simplement pas tenir leurs promesses et rendez-vous. Quelle a été -d'après votre expérience – la première source de perte de temps ?

Le Temps : ce que les gens disent du temps

Connaissez-vous des dictons sur le temps qui reflètent la façon dont nous percevons le temps et son importance dans notre société? Votre conseiller vous demandera de les partager avec la classe.

Dictons du monde sur le temps¹

«Le temps perdu n'est jamais retrouvé.» - Benjamin Franklin

«Apprenez à vivre le temps qui vous a été donné» - Dario Fo

«Il est très clair que la ressource la plus précieuse que nous avons tous est le temps.» - Steve Jobs

«Nous devons utiliser le temps de manière créative - et nous rendre compte à tout jamais que le temps est toujours l'espoir de faire de grandes choses.» - Martin Luther King Jr.

«Les Hommes parlent haut de tuer le temps, alors que le temps les tue silencieusement.» - Dion Boucicaut
N'oubliez pas ... Le temps n'est pas de l'argent ... «Le temps c'est la vie²»

(1) [http://www.quotegarden.com/time.html](http://www<quotegarden.com/time.html)
<http://www.goodreads.com/quotes/tag/time?page=7>
(2) dicton arabe

Interview sur le temps

Il y a quatre questions ci-dessous. Interviewez une personne de votre groupe et écrivez ses réponses. Ensuite échangez les rôles et laissez l'autre personne vous interviewer.

1. Quelle a été la chose la plus importante que vous ayez faite l'année dernière? La semaine dernière? Hier?
2. Quelle est la chose la plus importante que vous voulez faire demain? La semaine prochaine? L'année prochaine?
3. Que feriez-vous si vous aviez soudainement un jour libre?
4. Quelle est la chose la plus importante que vous deviez faire au cours de ces derniers jours ou semaines et que vous n'avez pas encore faite?



Votre conseiller peut vous demander de partager avec le reste du groupe certaines des questions relatives à votre interview. Écrivez vos réponses dans les espaces suivants.

Votre 100^{ème} anniversaire³

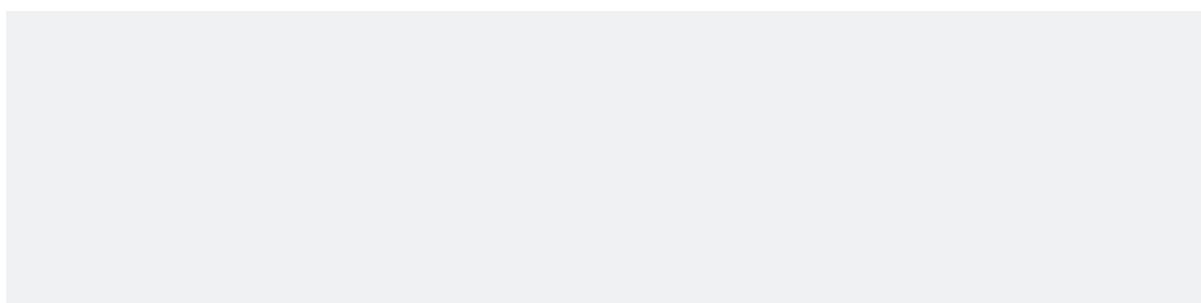
Imaginez que vous êtes à la fête de votre 100ème anniversaire. Vous avez eu une longue et riche vie durant laquelle vous avez accompli beaucoup de choses et réalisé un grand nombre de vos rêves. En regardant vos amis et votre famille s'amuser à la fête, vous commencez à vous interroger sur ces 100 années passées et vous sentez l'envie d'écrire sur votre voyage de 100 ans. Vous devez répondre à trois questions :

1. Qu'ai-je accompli au cours de ma vie? Quelles sont les choses dont je suis fier(e)? Quelles sont les trois choses les plus importantes que j'ai faites au cours de ma vie ? (Soyez aussi précis que possible).

2. Quel héritage ai-je laissé derrière moi? Quelle est la principale chose dont je veux qu'on se souvienne de moi? (Résumez en une phrase vos 100 ans).

3. Quels conseils donnerais-je aux autres?

4. Quel est, à votre avis, l'objectif de cet exercice? Qu'avez-vous appris en matière de gestion du temps?



(3) Adapté à partir de 20 Activités de formation active Silberman, M. Pfeiffer & Company.



Astuces pour la gestion du temps

Paperasse – les quatre « D » de la paperasse

Dump (débarrassez-vous) - **D**o (exécutez) - **D**elegate (déléguez) - **D**elay (retardez)

Dans vos études

Utilisez un calendrier. Ecrivez vos objectifs avec les dates d'échéance. Ecrivez dans votre calendrier vos activités parascolaires.

Utilisez un calendrier hebdomadaire et préparez un programme quotidien.

Ne reportez pas au lendemain.

N'hésitez pas à demander de l'aide ou des conseils. Consultez votre professeur durant les heures de bureau.

Écoutez activement votre professeur. Lisez préalablement la leçon. Lisez et consultez vos notes avant la conférence.

Ne vous chargez pas des tâches des autres dans un travail de groupe. Soyez ferme mais courtois avec les membres du groupe.

Eteignez votre téléphone mobile ou mettez-le en mode silencieux lorsque vous étudiez.

Utilisez la bibliothèque ou des espaces d'étude calmes qui vous conviennent.

Equilibrez votre temps. Consacrez une partie de votre temps aux loisirs ou au sport. Récompensez-vous vous-même.

Dissertation

Commencez avec un plan.

Divisez les longs devoirs en parties. Prenez une pause.

Faites bon usage des logiciels de traitement de texte.

Parfois, il est utile d'utiliser un papier et un crayon.

Ne soyez pas perfectionniste. Améliorez-vous en progressant.

Apprenez à vous connaître. Identifiez le bon moment pour commencer la dissertation.

Téléphone

Ne répondez pas au téléphone tout le temps. Débranchez-le ou mettez-le en mode silencieux.

Si un e-mail peut faire l'affaire, faites-le.

Reportez une discussion inutile à un moment ultérieur.

Indiquez poliment, dès le début de l'appel, le temps que vous avez à accorder à votre interlocuteur.

Résumez ce que vous avez compris de la conversation.

Prévoyez de petites tâches à faire juste au cas où vous êtes mis en attente.

Pour les appels formels, identifiez-vous et précisez l'objectif de votre appel.

Au travail

Fermez votre porte.

Apprenez à dire non.

Voyez les autres seulement en cas de besoin.

Déléguez.

Divisez les grandes tâches en plus petites.

Connaissez vos propres sources de pertes de temps.

Pour les réunions professionnelles, essayez de les tenir à l'extérieur de votre bureau, dans une salle de conférence ou dans le bureau d'un collègue.

Connaissez et pratiquez les 4 D de la paperasse - essayez de ne traiter un document qu'une seule fois.

Menez une vie équilibrée (sport, art, spiritualité etc.) Rappelez-vous qu'étudier et travailler ne sont pas tout.

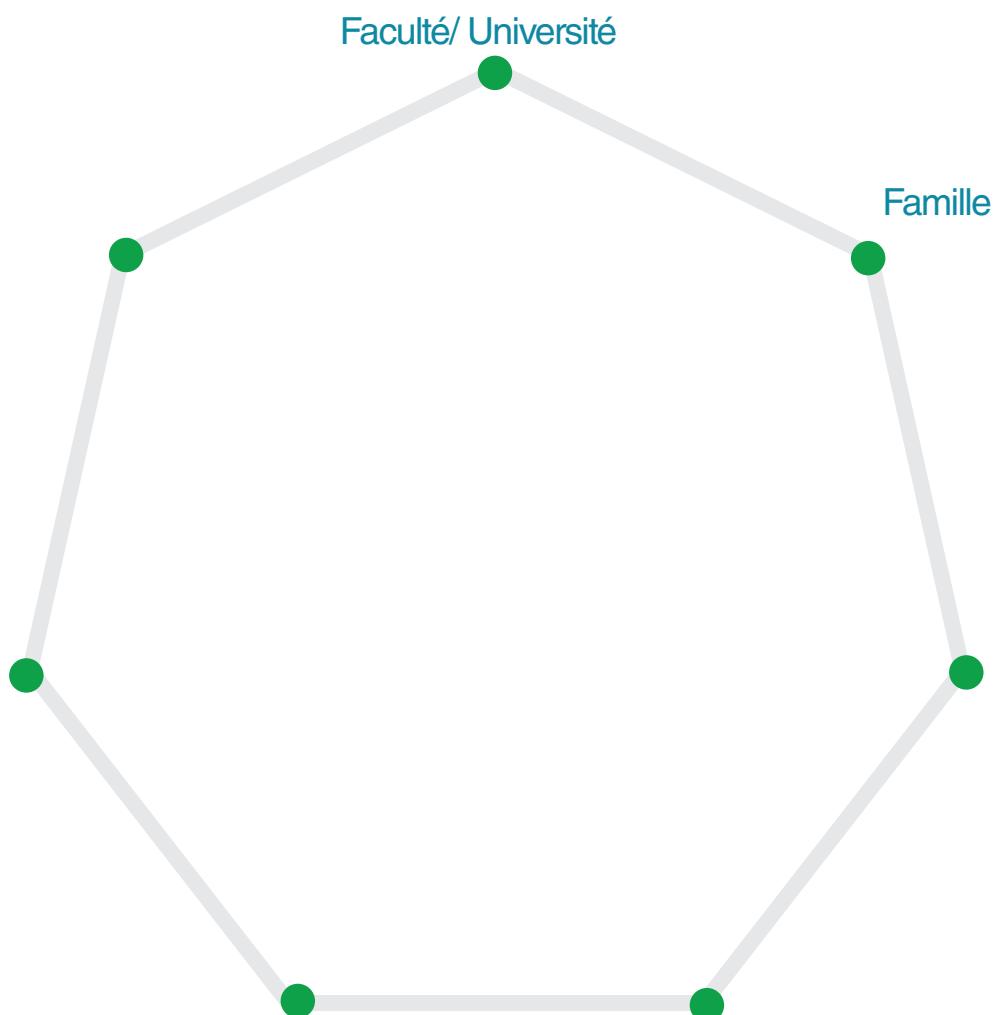
(4) Douglass, ME, et Douglass, DN (1993). Gérer votre temps, votre travail, vous-même. AMACOM: New York. (3) Adapté par Silberman



Votre temps - Votre vie

Vivre en harmonie nécessite d'arriver à un équilibre. Pensez à votre vie; quelles sont les choses importantes? Quelles sont les choses qui méritent votre attention et votre temps? Quelles sont les choses qui méritent que vous leur allouiez du temps et des efforts? Nous pensons que les études et la famille sont des choses importantes, mais il y a au moins cinq autres domaines de la vie qui méritent votre attention et auxquelles vous devez consacrer du temps. Quels sont ces domaines?

Les domaines de la vie qui méritent mon temps et
mon attention en plus de l'université et de la famille



Travail de séquençage

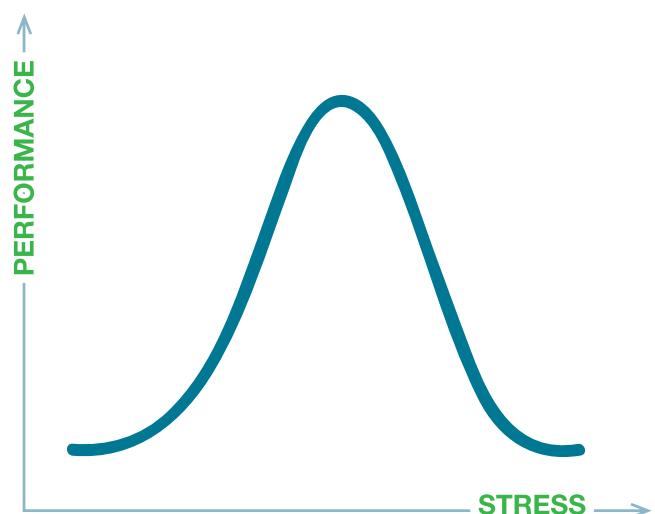
Cette activité suppose que vous allez mener à bien un nouveau projet.

Vous trouverez ci-dessous une liste d'étapes que vous devez suivre. Si vous faites cela dans le bon ordre, vous économiserez beaucoup de temps. En groupe, discutez et écrivez «1» à côté de la première étape, «2» à côté de l'étape suivante et ainsi de suite.

- | | |
|-------|---|
| ----- | Prenez des décisions en fonction de séquences de travail adéquates. |
| ----- | Planifiez les tâches les plus importantes. |
| ----- | Évitez de programmer chaque minute de la journée. |
| ----- | Divisez votre projet en petites tâches. |
| ----- | Dressez la liste des tâches à réaliser. |
| ----- | Barrez les tâches dès qu'elles sont terminées. |
| ----- | Planifiez les tâches restantes. |
| ----- | Respectez le programme. |
| ----- | Priorisez vos tâches. |
| ----- | Listez les tâches importantes à faire le lendemain. |

Gestion du stress

Le stress est une réalité de la vie. Trop de stress va probablement vous amener à devenir moins efficace dans votre travail. La relation entre le stress et la gestion du temps est claire. La mauvaise gestion du temps conduit à des contraintes excessives dans la vie. Il existe, cependant, un certain niveau de stress sain qui vous pousse à travailler et à produire, et qui ne vous mènera pas à l'épuisement professionnel.





Test du Stress

Faites le test suivant pour évaluer votre connaissance du stress.

1. Certains symptômes immédiats du stress sont:

- a. la transpiration
- b. l'accélération du rythme cardiaque
- c. le changement d'appétit
- d. l'acné
- e. tout ce qui précède

2. Certains symptômes du stress à long terme sont:

- a. la fatigue
- b. l'incapacité à se concentrer
- c. l'irritabilité
- d. la dépression
- e. les maux de tête
- f. tout ce qui précède

3. Le stress devient dangereux lorsque:

- a. il vous pousse à rompre avec votre famille et vos amis
- b. il vous cause de l'anxiété
- c. il vous fait sentir un besoin physiologique de chocolat
- d. il interfère avec votre capacité à vivre une vie normale pendant une période de temps prolongée

4. Le stress peut nuire à votre corps lorsqu'il :

- a. augmente les facteurs de risque de maladies cardiaques comme l'hypertension et le taux de cholestérol.
- b. vous oblige à manger de façon malsaine en réponse au stress
- c. vous conduit à la dépression, faisant de vous un candidat aux maladies de cœur, à l'obésité et aux troubles des reins
- d. affaiblit votre système immunitaire
- e. tout ce qui précède

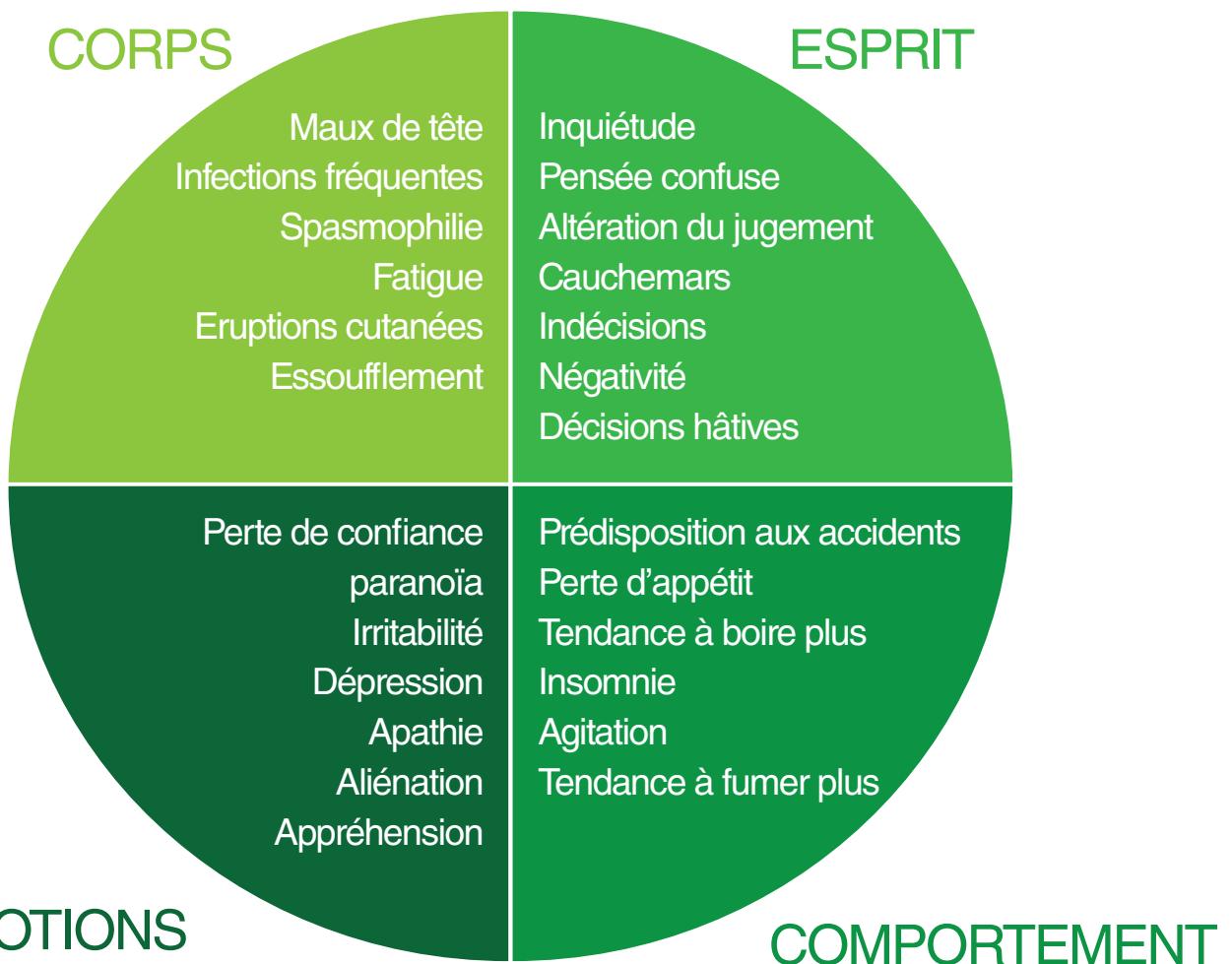
5. Le stress peut faire vieillir une personne en:

- a. lui donnant des rides
- b. affectant le système immunitaire et conduire à l'apparition de signes de «vieillissement», comme la fragilité, le déclin fonctionnel, les maladies cardiovasculaires, l'ostéoporose, l'arthrite inflammatoire, le diabète de type 2, et certains cancers
- c. la faisant paraître grincheuse et vieille
- d. tout ce qui précède

6. Le stress est une manière pour l'organisme de :

- a. réagir à ce qui semble être une menace
- b. se venger de vous pour la vie dure que vous lui faites subir
- c. faire en sorte que vous ne vous surchargez pas
- d. tout ce qui précède

Les symptômes du stress⁷



(7) <http://www.signs-of-stress.com/symptoms-of-stress.html>



Mon engagement envers moi-même

Voilà cinq choses (ou plus) que je veux faire au quotidien pour améliorer mes compétences en gestion du temps :

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 3 : Communication orale

Communication orale

Cette séance aborde des conseils pratiques pour communiquer efficacement avec les autres afin d'exposer son point de vue de manière efficace, assurée mais aussi cordiale. Elle comprend également l'art fondamental de la prise de parole en public, la communication professionnelle (y compris les techniques de communication lors d'un entretien d'embauche) et la communication au sein d'un groupe.

Objectifs

A la fin de cette séance, les participants seront en mesure de:

1. identifier les six techniques d'amélioration de la communication orale ;
2. comprendre comment interpréter le bruit dans le processus de communication ;
3. apprécier l'importance de l'écoute et appliquer les bonnes techniques d'écoute ;
4. connaître les questions à poser pour analyser une situation dans un groupe ;
5. améliorer leur prise de parole en public ;
6. comprendre l'importance de la technologie dans la communication professionnelle ;
7. appliquer quelques conseils lors de l'utilisation de PowerPoint ;
8. reconnaître l'importance du langage corporel dans le processus de communication



Les types de communication orale

Les différentes formes de communication orale qui existent nécessitent plusieurs types de compétences. Le tableau qui suit montre certaines de ces formes et les compétences auxquelles elles font appel.

Type	Explication	Certaines compétences requises
Communication en face-à face (dyadique)	Conversation entre deux personnes qui peuvent se voir mutuellement	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisation appropriée du langage corporel et du contact visuel
Communication téléphonique	Conversation entre deux personnes qui ne peuvent pas se voir	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisation de la voix✓ Capacité à comprendre la personne au bout du fil sans la voir
Communication de groupe	Conversation entre plusieurs personnes	<ul style="list-style-type: none">✓ Capacité à gérer plusieurs signes provenant de diverses sources✓ Capacité à adapter votre style de communication à tous les membres du groupe
Présentation	Conférence dans laquelle une personne expose une idée ou présente un sujet. Le public peut toujours répondre et poser des questions, durant ou après la présentation.	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisation appropriée de la voix✓ Utilisation correcte du langage corporel et du contact visuel.✓ Utilisation du matériel de présentation (ex. PowerPoint, Tableaux)
Discours	Conférence dans laquelle une personne expose une idée ou présente un sujet. Parfois, le public a l'occasion de réagir un peu ou de poser des questions à la fin du discours.	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisation appropriée de la voix✓ Utilisation correcte du langage corporel et du contact visuel.✓ Capacité à ajuster le ton et le volume de la voix pour éviter l'ennui de l'auditoire
Conférence	Séance où une personne explique un certain sujet et où le public a une chance limitée de réagir ou de poser des questions et de commenter à la fin du discours.	<ul style="list-style-type: none">✓ Utilisation appropriée de la voix✓ Utilisation adéquate du langage corporel et du contact visuel✓ Utilisation du matériel de présentation



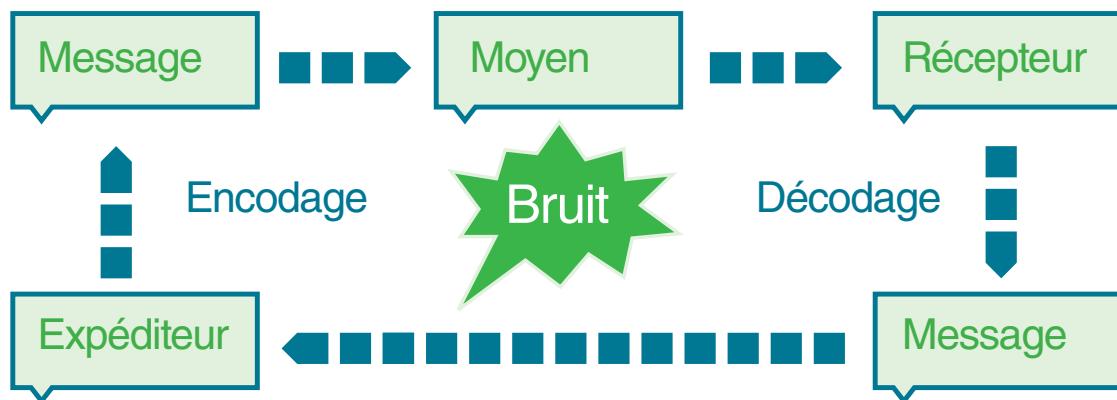
Prérequis à la maîtrise de la communication orale

1. « Lisez » le bruit !
2. Comprenez votre public.
3. Avant de parler ... écoutez.
4. Surmontez vos peurs.
5. Soyez à l'aise avec la technologie.
6. Faites du langage corporel un avantage.

« Lisez » le bruit !

La communication est basée sur le fait qu'une personne envoie une information au moyen d'un processus de codage que les autres doivent décoder pour comprendre. Il arrive souvent que le «bruit» interfère, entravant le processus d'envoi et de réception de l'information. « Le bruit », signifie « les choses qui interfèrent entre le transmetteur et le récepteur du message et gênent la compréhension ».

L'encodage est souvent utilisé quand les transmetteurs ne sont pas toujours clairs dans leur message. Parfois nous «camouflons » le message que nous voulons envoyer pour diverses raisons. L'entrave est parfois liée à des aspects en relation avec l'expéditeur ; parfois elle est liée à ceux du récepteur; tandis que d'autres fois, elle est liée à la situation.



Exemples de Bruits

Lisez la conversation suivante entre Layla (16 ans) et sa mère :

Layla (très fatiguée - à sa mère):	« Ça a été une très longue journée et je suis épuisée. Regarde maman, j'ai eu 16/20 à l'examen de maths. »
Mère (regardant soigneusement la feuille de l'examen) :	« C'est bien ! Mais je crois que tu dois travailler plus dur la prochaine fois. »
Layla (en colère) :	« Je le savais. Je le savais. Pour toi, je ne suis jamais bonne à quoi que ce soit ! »
Mère (surprise) :	« Ce n'est pas ce que j'ai voulu dire. »
Layla (malheureuse) :	« Que veux-tu donc dire ? Je crois que tu voulais dire que je suis paresseuse et que je ne suis bonne à rien. »
Mère :	« Je voulais dire que tu es capable d'avoir une meilleure note. N'ai-je pas dis « c'est bien ! » ?
Layla (malheureuse) :	« Tu n'as pas dit « c'est bien ! »
Mère :	« Si ».
Layla (de nouveau en colère) :	« Bon même si tu l'as dit tu ne le croyais pas vraiment. Tu te souviens de la dernière fois quand tu m'as dit que tu m'aimais... »
Mère (interrompant) :	« Oh mon Dieu... Encore !! »



Exemples de Bruits

Le tableau suivant présente différents exemples de communication dyadique et explique comment une entrave extérieure peut fausser le message que l'expéditeur souhaite envoyer.

Ce que le locuteur dit	Ce que le locuteur veut réellement dire	Le bruit*	Ce que l'interlocuteur entend
Un parent à son enfant: Tu dois étudier plus la prochaine fois.	Si tu n'avais pas perdu ton temps lundi dernier à regarder la télévision pour mieux préparer ton test, tu aurais eu une meilleure note.	Émotions (l'interlocuteur est tellement immergé dans ses émotions qu'il n'est pas en mesure de bien comprendre ce que son parent lui dit).	Tu es stupide et paresseux et si tu n'étudies pas plus, tu finiras parmi les «moins que rien».
Un mari à sa femme : La robe noire te va mieux que la rouge.	La robe rouge est vraiment laide.	Filtrage (l'expéditeur censure une partie de ce qu'il veut dire).	Je pense que tu es grosse.
Un ami à un autre : J'ai ce problème très complexe avec mes parents. J'espère vraiment que tu pourras m'aider à le résoudre.	Je veux juste que tu m'écoutes. Je me sens mieux quand je partage mes problèmes avec toi, même si tu n'es pas en mesure de m'aider à les résoudre.	Peu ou pas de bruit (La véritable amitié exige la transparence afin que peu d'entraves puissent exister dans ce type d'échange).	J'ai ce problème très complexe avec mes parents. Je sais que tu ne peux pas le résoudre, mais je voudrais juste que tu m'écoutes.
Une employée à son collègue homme : Je pense que ce que tu as présenté lors de la réunion de l'équipe était très intéressant parce que tu as envoyé le bon message à tous les membres de l'équipe.	Je pense que ce que tu as présenté lors de la réunion de l'équipe était très intéressant parce que tu as envoyé le bon message à tous les membres de l'équipe.	Les différences entre les genres (communication entre les deux genres) créent généralement beaucoup de bruit où l'homme dans cet exemple a totalement mal compris ce que sa collègue est en train de dire lui.	Tu me plais et j'aime être en ta compagnie lors des réunions d'équipe.
Un patron occidental à son employé asiatique: C'est votre problème. Si vous ne le résolvez pas, votre travail sera en péril.	C'est votre problème. Si vous ne le résolvez pas, vous serez viré.	Les différences culturelles (une personne qui ne comprend pas la culture de l'autre peut mal interpréter ce qu'elle entend).	Je suis raciste. Je vous déteste à cause de votre nationalité. Indépendamment de ce que vous faites, vous finirez par perdre votre travail.
Un employé à son supérieur : Je pense que notre département a fait un travail fabuleux cette année et je crois que l'échelle salariale devrait être revue pour tout le monde.	Je pense que notre département a fait un travail fabuleux cette année et je crois que l'échelle salariale devrait être revue pour tout le monde.	Le pouvoir de la hiérarchie (les différences de pouvoir entre les niveaux hiérarchiques peuvent parfois créer des blocs dans la conversation ou des mauvaises interprétations).	Je pense que je mérite une augmentation et je ne trouve pas normal que vous ne me l'ayez pas encore proposé.

* Le Bruit : tout ce qui altère ou perturbe la transmission d'un message (le ton de la voix, le langage du corps, le lieu où la conversation se déroule, le contexte, etc).

Comprendre votre public

Comme dans la communication écrite, la communication orale nécessite une certaine préparation. L'analyse du public est un aspect commun à tous les types de communication. Dans une communication spontanée et informelle, il pourrait être plus difficile de faire une analyse détaillée de votre auditoire. Mais si vous êtes invités à prendre la parole devant un public, vous devriez avoir assez de temps pour vous préparer.

Pour faciliter la prise de parole en public, vous devez comprendre votre public.

Voici quelques questions que vous pouvez vous poser au préalable:

1. Quelle est le background de l'audience? Est-elle sensibilisée au sujet que je vais aborder ? L'audience est-elle formée, majoritairement, d'experts ou d'inexpérimentés?
2. Quelle est la structure de mon public? Age? Composition de genre? Contexte culturel?
3. Est-ce la première fois que je m'adresse à cette audience ou la connais-je à travers une expérience précédente?
4. Quelle est la taille prévue de l'audience?
5. Quelle est la raison de leur présence? Sont-ils ici par obligation ou parce qu'ils veulent volontairement écouter ce que je vais dire?
6. Quel ton devrais-je prendre? Suis-je censé être formel ou informel?

Comprendre Votre Audience - Activité

« Des discours différents pour des gens différents» ou comment la communication varie selon le contexte. Veuillez examiner les différentes situations ci-dessous. Discutez –en avec les membres de votre équipe et exprimez les façons (à la fois verbales et non verbales) de communiquer pour chaque situation avec les groupes suivants:

1. Amis 2. Famille 3. Patron

SITUATION 1: Dire bonjour ou au revoir

Amis / Famille:

Patron:

SITUATION 2: Demander de l'aide ou des instructions

Amis / Famille:

Patron:



SITUATION 3: Exprimer un point de vue différent

Amis / Famille:

Patron:

SITUATION 4: Montrez votre bonheur et votre enthousiasme

Amis / Famille:

Patron:

SITUATION 5: montrez de la tristesse

Amis / Famille:

Patron:

Avant de Parler ... Écoutez

Nous oublions souvent que la meilleure façon d'améliorer la communication orale est de réellement arrêter de parler pendant un certain temps et d'écouter ce que les autres essaient de nous dire. La meilleure compétence que vous pouvez maîtriser dans une conversation directe (entre deux personnes) est celle de l'écoute active.

Avant de Parler ... Écoutez - Jeu de Rôle

Tarek est Directeur des Ressources Humaines (DRH) dans une entreprise de construction. Il discute avec Salim qui est l'un des employés de son département. Tarek a été promu à un poste plus élevé dans la société et Salim espère être nommé en tant que nouveau DRH. Il y a une certaine concurrence pour ce poste car deux autres candidats aussi qualifiés que lui le convoitent. La conversation suivante a eu lieu après l'annonce de la promotion de Tarek et du besoin de recrutement d'un nouveau DRH.

Tarek: Vous avez sans doute entendu dire que je vais maintenant prendre le poste de vice-président administratif de notre entreprise et que nous avons dû choisir un nouveau DRH pour notre département.

Salim: Je suis heureux pour vous et je crois que c'est une promotion bien méritée.

Tarek: Je vous remercie. Choisir le nouveau DRH n'a pas été une décision facile à prendre car nous avons eu un groupe de très bons candidats.

Salim: Je comprends, ne vous en inquiétez pas. Je me rends compte que je n'ai pas toujours été exemplaire dans mon travail même si j'ai fait de mon mieux.

Tarek: Je sais que vous avez fait de votre mieux et nous faisons tous des erreurs. Vous avez eu beaucoup de responsabilités ces derniers temps, y compris la reprise des dossiers de Sanaa qui est partie en congé maternité, et ...

Salim: Prendre en charge les dossiers de Sanaa a été un véritable défi. Vous savez combien son travail est différent de ce que j'ai l'habitude de faire, donc oui, j'ai fait quelques erreurs.

Tarek: C'est très bien. Nous sommes réellement reconnaissants de votre soutien et vos efforts, mais ce que je veux vous dire ...

Salim: Permettez-moi d'être franc. Ce qui fait mal, c'est que parfois les gens vous tiennent responsable des erreurs que vous faites alors que vous vous êtes porté volontaire pour soutenir votre équipe, comme remplacer une collègue qui est en congé.

Tarek: Je sais que cela arrive parfois, mais je suis sûr que toutes les erreurs qui ont été commises étaient mineures et faites de manière involontaire ...

Salim: Oui, elles l'étaient. Pourtant, se sont elles qui pénalisent lorsque des décisions importantes sont prises.

Tarek: Je ne pense pas que vous me comprenez Salim, je tiens à vous dire que ...

Salim: Non, je comprends parfaitement: je dois payer pour des erreurs «mineures» que j'ai faites et...

Tarek: Salim! Vous n'écoutez pas.

Salim: Si je vous écoute. Vous essayez de me remercier d'avoir remplacé Sanaa, mais en même temps vous voulez me dire que quelqu'un d'autre sera nommé au poste de DRH à cause des erreurs mineures que j'ai faites.

Tarek: Non Salim. Vous avez été nommé comme nouveau DRH. Mon Dieu! Vous allez sûrement avoir besoin de travailler sur votre capacité d'écoute pour ce nouveau poste.

Comment Améliorer vos Compétences d'Ecoute

1. Paraphrasez ce que dit l'orateur ;
2. Établissez un contact visuel ;
3. Évitez de penser à votre prochaine réponse ;
4. N'interrompez pas votre interlocuteur;
5. Utilisez un langage corporel adéquat ;
6. Rappelez-vous du dicton «nous avons deux oreilles et une langue » ;
7. Comprenez la différence entre entendre et écouter ;
8. Empathie - mettez-vous à la place de votre interlocuteur.



Exercice de communication³

Enumérez les caractéristiques (comportement, posture, expressions, etc.) d'une personne ayant un bon sens de l'écoute et celles d'une autre ayant un mauvais sens de l'écoute.

Mettez-vous en binôme. Pensez à un sujet, l'un de vous devra parler pendant une minute de celui-ci tandis que l'autre personne l'écouterá. La personne qui écoute doit mettre en application l'ensemble des caractéristiques décrites ci-dessus d'un « mauvais auditeur ».

Sujets possibles:

- Mon passe-temps favori
 - Mon équipe sportive préférée
 - Mes dernières vacances
 - Mon émission ou film préféré

Maintenant échangez les rôles. L'auditeur doit maintenant adopter les caractéristiques d'une personne ayant un bon sens de l'écoute.

Des questions de réflexion:

1. Etes-vous capable de détecter la différence entre une mauvaise et une bonne écoute?
 2. Comment vous sentiriez-vous si la personne qui vous écoute semblait intéressée par vos propos ?
 3. Comment vous sentiriez-vous si la personne qui vous écoute semblait indifférente à ce que vous dites ?

(3) Adapté de Diversité & Dialogue. Exercices de Communication & Confiance.

Exercice de communication « Vous » et « Je »⁴

Voici ci-dessous quelques exemples de situations de communication entre des individus. En vous aidant de l'exemple, essayez de construire des phrases avec «je» au lieu de phrases avec «vous» plus négatives. Utilisez également la formule « Vous semblez » qui clarifie les sentiments de l'autre personne et une question ouverte qui aiderait à résoudre le problème existant.

Situation	Déclaration «Tu» Négative	Déclarations «Je» ou «nous»	Déclaration « Tu sembles » de clarification	Question ouverte
Un employé est distrait dans son travail, ce qui le conduit à obtenir des résultats non-satisfaisants.	Tu es tout le temps distrait et tu es la cause de nombreuses défaillances dans le processus de production.	Nous devons comprendre les causes de cette distraction et baisse de performance.	Dernièrement, tu sembles être surmené, la qualité de ton travail en pâtit.	Peux-tu proposer une solution au problème ?
Un collègue ne semble pas comprendre ce que vous dites et semble énervé.	Tu ne comprends pas du tout ce que je dis.			
A cause d'un ami avec qui vous êtes en binôme, vous n'avez pas pu respecter le délai de rendu de votre travail.	Tu es vraiment un fainéant.			
Une discussion avec un collègue vous énerve	Tu me rends furieux!			

(4) Adapté avec des modifications significatives du mentorat de la communauté universitaire de Bayolr www.mentoring.com



Avant de Parler ... Écoutez

Principes clés⁵

1. Vos interlocuteurs ne peuvent pas voir votre nervosité. Elle est interne.
2. Vous n'avez pas besoin d'être brillant ou parfait pour réussir.
3. Vous n'avez besoin de développer que de deux ou trois points principaux.
4. Lorsque vous parlez en public, rien de «mal» ne peut arriver!
5. Vous n'avez pas à contrôler le comportement de vos interlocuteurs.
6. Vos interlocuteurs souhaitent réellement que vous réussissiez.
7. De l'entrainement, toujours de l'entrainement !
8. Certains exercices vous aideront : respirez profondément ; dormez bien la nuit d'avant.
9. Pensez positivement. La prise de parole en public C'EST POSSIBLE.

Parler en public - Surmonter ses peurs - Activité

Retrouvez ci-dessous quelques exemples de pensées négatives relatives à la prise de parole en public. Avec les membres de votre équipe, identifiez une façon positive pour canaliser ces pensées.

Pensée négative	Pensée ou Comportement positifs
Je vais tout rater.	
Je vais oublier ce que je dois dire.	
Je souhaiterais que quelqu'un d'autre fasse ce discours à ma place.	
Je ne suis pas un bon orateur.	
J'ai peur de m'évanouir.	
Je n'ai rien d'intéressant à partager.	
Je ne sais pas comment attirer l'attention du public.	

(5) Morton C. Orman, MD Comment conquérir de parole en public peur. <http://www.stresscure.com/jobstress/speak.html>.
Lucas, SE 2004. L'art de parler en public. Mc Graw-Hill.

Soyez à l'aise avec la technologie

Les présentations et discours publics imposent souvent à l'orateur d'être à l'aise avec la technologie. L'un des outils les plus populaires utilisé dans les organisations modernes est PowerPoint©.

Les conseils suivants vous aideront à organiser et à faire votre présentation, il vous sera néanmoins nécessaire de faire l'effort de maîtriser cet outil important.

1. Commencez par présenter les grandes lignes de votre présentation ;
2. Utilisez des schémas et tableaux pour gagner du temps et être plus clair;
3. Utilisez des animations et transitions à bon escient ;
4. Soyez cohérent dans l'utilisation de vos polices et couleurs ;
5. Rester simple et concis. Ne surchargez pas les slides avec trop d'éléments (mots clés et / ou images) ;
6. Pour rendre votre présentation plus attractive, alterner phrases déclaratives et questions ;
7. Entraînez-vous à présenter votre exposé ;
8. N'oubliez pas que vous êtes le présentateur. PowerPoint est un outil pour vous aider, ne le laissez pas vous voler la vedette!

Utilisez le langage corporel à votre avantage

Les cinq éléments du langage corporel suivants sont fondamentaux pour une bonne communication.

1. La posture: les bons orateurs démontrent de la confiance en soi par la façon dont ils se tiennent ou se positionnent face à leur public.

- a. Evitez de vous balancer, de vous incliner, ou de vous tenir raide.
- b. Restez détendu et laissez votre posture refléter votre confort.

2. Mouvement corporel: les bons orateurs gèrent leurs mouvements de sorte à avoir l'air naturel et détendu.

- a. Dans les présentations, ne restez pas statique et occuez tout de même l'espace.
- b. Ne gigotez pas de manière arbitraire et ne vous déplacez pas sans but.

3. Les gestes des mains et des bras: les bons orateurs maîtrisent l'utilisation de leurs bras et de leurs mains.

- a. Utilisez vos mains dans un but. Certaines personnes peuvent comprendre ce que vous voulez leur dire en associant vos mots aux mouvements de vos mains quand ils sont pertinents.
- b. Soyez naturel. N'exagérez pas la gesticulation.

4. Les expressions du visage: les bons orateurs se rendent compte que les expressions faciales appropriées permettent d'établir une bonne relation avec le public.

- a. Vos expressions faciales doivent correspondre à ce que vous dites.
- b. Le sourire est souvent bon sauf s'il est exagéré, ou affiché de façon inappropriée.

5. Contact visuel: les bons orateurs comprennent que le contact visuel leur permet d'établir une connexion avec le public.

- a. Regardez les gens dans les yeux, mais évitez de regarder une personne en particulier.
- b. Si vous utilisez un écran pour faire une démonstration, n'oubliez pas que vous ne parlez pas à l'écran mais à l'auditoire. Ne gardez pas le regard figé sur l'écran.



Mon engagement envers moi-même

Voilà cinq choses (ou plus) que je veux faire au quotidien pour améliorer mes compétences en communication orale :

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

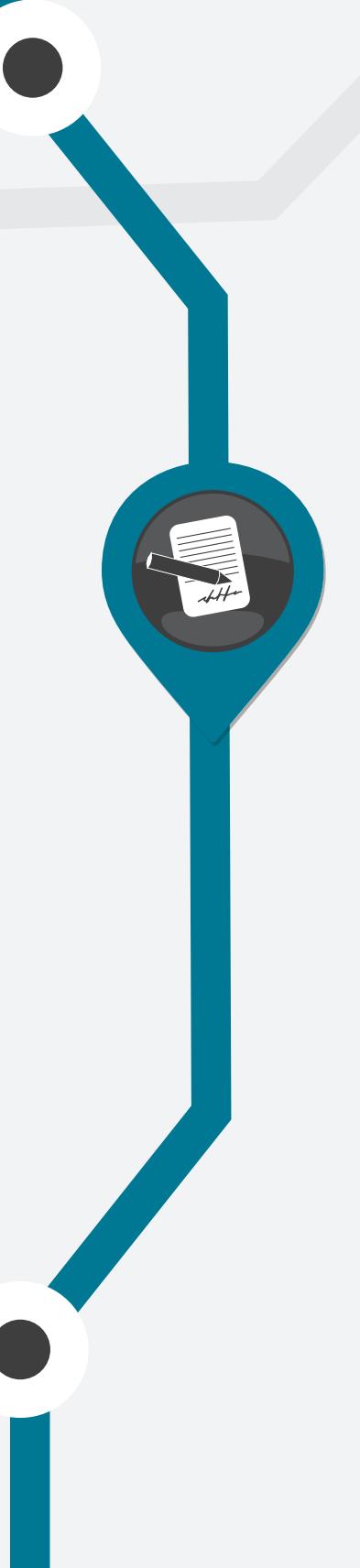
10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 4 : Communication écrite



Communication écrite:

Cette séance porte sur les principales techniques portant sur la rédaction des écrits professionnels, la manière d'écrire des lettres et sur la façon de répondre à divers types de courrier. Elle comprend également les techniques essentielles de rédaction d'un CV professionnel, en plus des techniques de communication écrite via les technologies modernes de l'information (e-mail, etc.).

Résultats d'apprentissage:

A la fin de cette séance, les étudiants seront en mesure de:

1. Analyser les interlocuteurs avec qui ils communiquent par écrit ;
2. Choisir un ton approprié pour leurs messages écrits ;
3. Identifier certains types de communication écrite à appliquer dans le monde professionnel ;
4. Comprendre certaines des règles pour rédiger de bonnes lettres professionnelles ;
5. Identifier certains principes clés de rédaction de CV ;
6. Ecrire des e-mails utiles et courtois.



Avant l'écriture

Il est important de savoir deux choses avant de commencer à rédiger. Vous devez d'abord connaître votre destinataire. Ensuite, il est souvent utile de commencer par un plan. Cela vous aidera à choisir le ton à utiliser lors de la rédaction de votre courrier.

L'Analyse du destinataire

Pour vous faciliter la rédaction d'un courrier, vous avez besoin de savoir à qui vous l'adressez. Certains destinataires nécessitent une lettre simple et directe. D'autres, par contre, peuvent nécessiter d'utiliser des types d'écrits plus formels. Avant de commencer à rédiger, posez-vous les questions suivantes¹ :

1. Un courrier est-il la meilleure façon de communiquer votre message?
2. S'agit-il d'un nouveau message ou est-ce la suite d'une conversation précédente?
3. Qui va lire mon message? Quel est son âge, son sexe, son niveau d'enseignement, son poste, etc.?
4. Quelle est votre position vis-à-vis du lecteur? Est-ce qu'il / elle est un collègue au travail, subordonné, patron, client, etc.?
5. Le destinataire est-il susceptible de garder ce courrier pour lui-même ou est-il probable qu'il le partage ?
6. Quel est mon expérience précédente avec le destinataire? Que sais-je de lui ?
7. Quel est le type de formule de salutation que mon destinataire a l'habitude d'employer?
8. Votre destinataire préfère-t-il recevoir une information via un message écrit ou préfère-t-il d'autres formes de communication?
9. Quelles sont les préférences de votre destinataire en termes de longueur des messages? Aime-t-il les messages longs et détaillés ou est-ce qu'il les préfère concis et brefs?

(1) Kirschman, D. 2002. Se mettre au travail. Learning Express.



Choisir un ton

Les différents types de communication écrite exigent de prendre des tons différents. Prenons les exemples suivants :

Informel (à partir d'un e-mail)

Cher Jamil,

Merci pour les précisions concernant les procédures à suivre. Je n'hésiterai pas à vous contacter au cas où je rencontre plus de difficulté. Merci pour votre considération.

Cordialement,

Hassan

Formel (à partir d'un courrier d'une entreprise à un client- extrait)

Monsieur Kaissi,

Merci infiniment de nous avoir alertés quant à la mauvaise gestion du service délivré par notre équipe de vente en date du 5 Octobre. Veuillez accepter nos sincères excuses. Soyez assuré que nous allons tout mettre en œuvre pour satisfaire nos clients à l'avenir et nous assurer que de tels incidents ne se reproduisent plus.

Cordialement,

Jazouli Amine

Directeur du Service Clientèle

Un autre exemple de communication formelle: communiqué de presse (extrait)

Professeur Bilal Hatim, chercheur mondialement reconnu dans l'architecture arabe, a été nommé Doyen de l'Architecture et de l'Ingénierie à l'Université Global Vision Arab University (GVAU). Professeur Hatim, auteur et chercheur mondialement accompli apporte à l'enseignement supérieur de la GVAU une vision inspirante.

En écrivant

Une lettre de motivation

Lorsque vous postulez à un emploi, vous devez généralement envoyer un curriculum vitae ainsi qu'une lettre de motivation. Nous discuterons de ces deux types de courrier dans ce module.

Assurez-vous que les points suivants sont abordés dans votre lettre de motivation²:

1. Indiquez l'objet de votre lettre. Pourquoi écrivez-vous cette lettre?
2. Si la lettre de motivation est une réponse à une annonce, indiquez où vous l'avez vu ;
3. Si la lettre de motivation n'est pas une réponse à une annonce quelconque, votre premier paragraphe devra être très puissant pour motiver le recruteur à poursuivre sa lecture ;
4. Vous devez mettre en évidence certaines de vos expériences dans la lettre de motivation pour montrer au recruteur que vous êtes le candidat le plus adéquat pour le poste vacant ;
5. Montrez votre intérêt à rejoindre l'entreprise et quelle plus-value vous allez apporter ;
6. Assurez-vous que vos coordonnées figurent sur la page de couverture, même si elles se trouvent aussi dans le curriculum vitae ;
7. Vérifiez tout: l'orthographe, la ponctuation, la clarté de l'écriture et la qualité de l'impression ;
8. Demandez à quelqu'un de relire votre lettre de motivation et curriculum vitae et de vous donner ses feedbacks.

(2) <http://businessletterformat.org/category/letter-samples-eij/job/>



Exercice: la lettre de motivation

Lisez la lettre de motivation suivante et relevez ses points forts et points faibles.

21 novembre 2014

M. Raji Marzouk
Directeur Général
Redwan Food Company
1234 rue Aziz
Casablanca, Maroc

Cher Raji,

Mes amis travaillent dans votre entreprise et m'ont dit que ça ne vous dérangerait pas que je vous appelle par votre prénom. Veuillez trouver ci-joint mon curriculum vitae pour le poste de chef comptable au sein de votre entreprise.

Comme vous pouvez le voir sur mon curriculum vitae, j'ai travaillé en tant que comptable dans une entreprise semblable à la vôtre. Depuis mon arrivée dans cette structure, l'ensemble de mes efforts et contributions ont été remarqués par toute l'entreprise. Vous trouverez ci-joint une lettre de recommandation du Directeur du département comptabilité. Je crois sincèrement que mon expérience aidera votre entreprise à croître et à se développer.

En espérant que ma candidature retiendra favorablement votre attention, je reste à votre entière disposition pour tout entretien complémentaire.

Je vous prie de recevoir Monsieur, l'expression de mes meilleurs sentiments.

Malik Amr.

Points forts	Points faibles

Une Bonne Lettre de Motivation

Malek Amro
123 Rue Blida
e-mail: malek.amro @ xyz.com

Casablanca, le 21 novembre 2014

A l'attention de M. Raji Marzouk
Directeur Général
Redwan Food Company
1234 rue Aziz
Casablanca, Maroc

Monsieur le Directeur Général,

M. Jamil Daou, un ancien collègue, m'a fait parvenir une copie de l'annonce pour le poste vacant de chef comptable au sein de votre entreprise. Mon estime pour votre organisation, pour laquelle je voudrais travailler, m'a motivé à vous faire parvenir ma candidature.

Comme indiqué dans mon curriculum vitae, j'ai une solide expérience en comptabilité. Durant les trois dernières années, j'ai supervisé un groupe de cinq experts comptables juniors et nous avons été en mesure de bien gérer la division Comptabilité. Actuellement, je travaille en étroite collaboration avec le département informatique sur les étapes finales de la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de pointe en comptabilité. Au cours des dernières années, j'ai été en mesure d'introduire de nouvelles technologies qui ont fourni les informations nécessaires au haut management de l'entreprise. Je crois que mon expérience et mes qualifications seront un atout pour Redwan Food Company.

Je reste à votre disposition pour toute information complémentaire.

Dans l'attente de vous rencontrer, veuillez agréer, Monsieur le Directeur Général, l'expression de mes salutations distinguées.

Malik Amro



La Forme d'une lettre de motivation³

Majd Atalib **Votre nom complet**

Casablanca, le 14 décembre 2014

Partenaire, LLL **Société Votre Titre (optionnel), Nom de l'entreprise (optionnel)**

BP 20000 **Votre adresse postale**

Casablanca, Maroc **Ville, Pays**

06 55 84 72 15 **Votre téléphone portable**

m.atalib@gmail.com **Votre Mail**

Marié – 2 enfants Statut marital – **Nombre d'enfants (si cela est le cas)**

Permis B (**à renseigner si cela est positif**)

A l'attention de

Madame Selma Sana M./Mme/Mlle/Dr. **Nom complet du destinataire**

Président, Centre Jwaidi **Poste du destinataire, Nom de l'entreprise**

344 Prince Mohammad St. **Adresse de la Rue Du destinataire**

Le Caire, Egypte **Ville, Pays**

Objet : Candidature pour le poste Ou Candidature Spontanée

Madame Sana, Madame. /Monsieur Nom

Lorsque vous utilisez ce format, vous n'avez pas besoin d'utiliser des alinéas, les marges sur tous les côtés ne devraient pas dépasser un pouce.

Lancez le premier paragraphe en vous présentant d'une manière amicale et indiquez le but de votre lettre. Connaissez votre destinataire car il est très important que vous accrochiez son attention. Rappelez-vous que votre lettre ne vous est pas destinée, personnalisez-la selon son destinataire puis rédigez-la avec passion. Utilisez une ou deux phrases pour expliquer le but, mais gardez les détails pour le développement.

Démarrez le développement en justifiant l'importance du point principal. Dans les paragraphes qui suivent, continuez la justification avec des informations de fond et des détails. Le développement est là où vous proposez des solutions, des conseils, des suggestions ou des propositions. Rédigez autant de paragraphes de développement que vous voulez, cependant, gardez-les brefs et concis, vous ne voulez pas ennuyer le destinataire ou avoir l'air d'avoir écrit une rédaction d'école. N'oubliez pas que votre cv sera joint à la lettre de motivation, il n'est pas nécessaire de lister toutes vos expériences passées. Il est préférable de ne relever uniquement que celles qui peuvent vous apporter un plus par rapport au profil du poste ou de l'entreprise.

Dans le dernier paragraphe, vous devriez reformuler l'objet de la lettre et, dans certains cas, demandez un certain type d'action. Rappelez au destinataire où il peut vous contacter et assurez-vous de clôturer la lettre d'une manière cordiale. Soyez proactif et énergique. Vous pouvez lui proposer des dates pour un entretien ou lui annoncer votre intention de le rappeler dans les prochains jours pour fixer un rendez-vous. Ce que, bien entendu, vous n'oublierez pas de faire !

Cordialement, **Clôture**

Laissez 4 lignes et Signez votre Nom

Majd Atalib

Pièce jointes (3) **citez les annexes**

Exercice

Rédigez une courte lettre à un client indiquant que le modèle Porsche est arrivé dans votre salle d'exposition et que vous l'invitez à vous rendre visite la semaine prochaine entre 9h et 17h. La lettre sur la page précédente peut être utilisée comme modèle.



Rédiger un Curriculum Vitae (CV)

Il y a plus qu'une façon de rédiger un CV. Cela dépend de votre expérience, aspirations professionnelles et type de poste auquel vous postulez. Les conseils suivants vous aideront à rédiger votre curriculum vitae:

1. Mettez l'information la plus importante en premier ;
- 2 . Utilisez la taille de la police appropriée (généralement 11) ;
3. Une photo n'est généralement pas fournie dans la plupart des milieux professionnels ;
4. Omettez les informations non pertinentes (religion, etc.) ;
5. Pour la plupart des emplois, un CV ne doit pas dépasser quatre pages ; Si vous n'avez pas encore d'expérience professionnelle (ou peu) une page est suffisante ;
6. Mettez à jour votre CV régulièrement ;
7. Soyez sobre dans le design de votre CV ;
8. Soyez professionnel ;
9. Pas besoin de tout énumérer sur votre CV ;
10. Dites la vérité!

Un Guide de rédaction d'un curriculum vitae captivant

Dans les pages suivantes, nous allons vous guider dans la rédaction de votre CV. Essayez de répondre aux questions et utilisez vos réponses comme composantes de votre curriculum vitae.

Si vous avez travaillé dans le passé (à temps partiel, stage d'été, entreprise familiale, travail bénévole), quelles sont les compétences que vous pensez pouvoir mettre en avant? Même si vous avez une expérience de travail antérieure, pensez aux compétences requises pour l'emploi auquel vous postulez. Les quelques questions suivantes peuvent vous aider dans cette réflexion⁴ :

1. Votre formation vous a-t-elle permis d'acquérir des compétences spécifiques que vous souhaitez lister?
2. Avez-vous des compétences en informatique? Lesquelles?
3. Avez-vous des compétences dans l'utilisation de types particuliers de matériel?
4. Quelles langues parlez-vous et quelle est votre maîtrise de chacune (débutant, intermédiaire, courant, bilingue, etc.) ?
5. Quels talents spéciaux avez-vous?
6. Quels types de compétences organisationnelles avez-vous? Avez-vous eu l'occasion de travailler dans un environnement d'équipe ? Quel était votre rôle dans cet environnement ?
7. Avez-vous des expériences antérieures réussies dans la production de rapports ou documents de recherche?

(4) Gill, AM, et Lewis, SM 1996. Aide recherchée. Waveland Press.

Quelques exemples de compétences professionnelles:

- Bon esprit d'équipe
- Une expérience préalable dans la direction d'équipe
- Expérimenté dans la rédaction de rapports de recherche
- Excellente maîtrise du logiciel de statistique « Y »
- Succès dans la gestion d'une équipe de cinq personnes sur une période de six mois
- Connaissance du droit du travail
- Bonne maîtrise de l'anglais (score X au TOEFL) ou de toute autre langue
- A été directement impliqué dans la réussite de projets stratégiquement clés pour l'entreprise

Mes compétences professionnelles sont:

(4) Gill, AM, et Lewis, SM 1996. Aide recherchée. Waveland Press.



QUEL EST VOTRE OBJECTIF? QUEL TYPE D'EMPLOI CHERCHEZ-VOUS?

Exemple: obtenir un poste junior dans le département de design graphique au sein de l'entreprise « E » où je serai en mesure de mettre en pratique mes acquis universitaires et mon expérience antérieure pour contribuer au développement des activités de l'entreprise et à mon propre développement personnel. Maintenant, écrivez votre objectif:

AVEZ-VOUS DES EXPÉRIENCES ANTÉRIEURES ? SI OUI, INCLUEZ LES EMPLOIS À TEMPS PARTIEL, LES STAGES, LE BÉNÉVOLAT ET L'IMPLICATION DANS L'ENTREPRISE FAMILIALE.

QUEL EST VOTRE NIVEAU D'ÉTUDE (Y COMPRIS CELUI PRÉVU AU MOMENT OÙ VOUS ALLEZ RE-JOINDRE UNE ORGANISATION)?

AVEZ-VOUS DÉJÀ REÇU DES PRIX ET RÉCOMPENSES QUI POURRAIENT METTRE EN AVANT CERTAINES DE VOS COMPÉTENCES? AJOUTEZ-LES ICI.

A Faire à la Maison

Lisez le CV figurant sur la page suivante. Il s'agit d'un CV contenant beaucoup de points forts. Puis lisez sur la page d'après des exemples de mauvais Curriculum Vitae.

En vous basant sur ce que vous avez écrit avant, et l'exemple de CV réussi, commencez la rédaction de votre propre CV.



AMER KAIS

VILLE, RUE 10003

000 000 0000

000 000 0000

email@adresse.com

URL du site personnel

PROFIL

Web designer expérimenté possédant une vaste expérience dans la conception web et la maintenance informatique. Ayant un bon sens du travail en équipe, j'ai dirigé plusieurs équipes dans diverses situations. J'ai fait mes preuves dans l'établissement de relations avec les clients et ai gagné des prix internationaux pour mes exploits.

EXPÉRIENCE

Web Designer Senior, la société XYZ

Casablanca, Maroc - 2010-2011

Conception et maintenance de sites Web commerciaux clients, de leur mise à jour, et du maintien de leur image de marque. J'étais responsable d'une dizaine de grands comptes et j'ai supervisé une équipe de cinq designers.

Réalisations

- Re-conception du site Web, a remporté un haut prix national, pour un important client du secteur de la fabrication;
- Le taux de rétention des clients a été de 100% ;
- Assistance à la société lors de sa migration vers une nouvelle plate-forme sans interruption du service;
- Gestion d'une unité considérée comme la plus performante parmi toutes les unités organisationnelles.

Designer, JJJ Société

Paris, France - 2007-2009

J'ai travaillé dans une équipe principale de 7 designers sur le développement et la maintenance des sites web des principaux groupes pétroliers contractants. J'ai été choisi comme l'employé de l'année pour deux années consécutives.

Réalisations

- Le taux de rétention des clients a été de 100%;
- J'ai aidé mon entreprise à signer deux contrats clés supplémentaires;
- J'ai remporté un prix international pour un compte clé.

FORMATION

Université Internationale de Conception Graphique

Tanger, Maroc - 2006

J'ai travaillé sur plusieurs projets qui ont remporté plusieurs prix universitaires. J'ai suivi des cours dans différents domaines de conception web.

COMPÉTENCES

- Maîtrise de logiciels de conception tels que: Dreamweaver, Photoshop, Flash, Illustrator, JavaScript, X / HTML.
- Compétences en leadership d'équipe
- Maîtrise de trois langues (arabe, français, et anglais)

M. Serge Dupont
GPO Corporation
123 rue le Roi
Paris, France
Tel: 0033232323235

Dr. Amine Dadi
Blue Sea Corp
456 Rue Amana
Casablanca, Maroc
Tel: 0522323232

Mme Salima Jamil
Perle Xlformatique
789 Rue du Luxembourg
Casablanca, Maroc
Tel: 0522232323

AMER KAIS

VILLE, RUE 10003

000 000 0000

000 000 0000

email@adresse.com

URL du site personnel

OBJECTIF

Je voudrais un emploi dans votre entreprise parce que je crois que j'ai les compétences pour réussir et exceller. Je voudrais apprendre plus et soulever de nouveaux défis. Je travaille dans le domaine depuis de nombreuses années comme indiqué.

FORMATION

Université Internationale de Conception Graphique

Tanger, Maroc - 2006

J'ai travaillé sur plusieurs projets avec mes professeurs, qui ont remporté plusieurs prix universitaires. J'ai pris des cours dans différents domaines de conception de sites Web.

EXPÉRIENCE

Paris, France - 2007-2009 - designer, JJJ Société

- Conception des sites et gestion de l'équipe du site
- Prise en charge des responsabilités du département
- Assistance des employés en cas de besoin
- Assistance des clients en cas de besoin

Casablanca-Maroc - 2010-2011 - Senior Web Designer, la société XYZ

- Conception et maintenance de web sites de clients
- Prise en charge des responsabilités du département
- Assistance des employés en cas de besoin
- Assistance des clients en cas de besoin

COMPÉTENCES

- J'ai une expertise phénoménale de Dreamweaver, Photoshop, Flash, Illustrator, JavaScript, X / HTML.
- J'ai aussi d'exceptionnelles compétences en leadership d'équipe
- Je parle trois langues (arabe, français et anglais)

LOISIRS

Ski, jeu d'échecs, et basket-ball. J'aime les couchers de soleil et la photographie. J'aime organiser des fêtes dans mon milieu de travail qui ont toujours été appréciées par mes collègues



Attention au sens de l'humour sur un CV⁵

Exemples réels d'extraits de CV

- Raisons de la démission de mon dernier emploi:
 - La responsabilité me rend anxieux;
 - La direction insistait pour que les employés commencent le travail à 8h45. Je ne peux travailler dans de telles conditions ;
 - J'ai dû faire face à des promesses non tenues et travailler avec des personnes malhonnêtes ;
 - Je travaillais dans l'entreprise de ma mère jusqu'à ce qu'elle décide de déménager dans des bureaux trop loin de chez moi ;
 - J'étais le bouc émissaire – tout comme dans mes trois emplois précédents.
- Responsabilités:
 - Ouvert à la nature ambitieuse d'une mission, je suis disposé à ce qu'elle soit orientée de façon à incorporer au moins partiellement l'expérience connue jusqu'à présent et qu'elle soit configurée de manière à aboutir à l'application des facettes les plus raréfiées de la gestion financière comme principal domaine de responsabilité;
 - Je suis fier d'avoir mené à la victoire l'équipe de la comptabilité au tournoi de tasses de café empliées de l'entreprise
- Requêtes particulières et objectifs professionnels:
 - Merci de me contacter après 17h30 car mon employeur n'est pas au courant que je suis à la recherche d'un nouvel emploi;
 - Mon objectif professionnel est de devenir météorologue, mais étant donné que je n'ai aucune formation en la matière, je suppose que je devrais m'orienter vers le courtage en bourse;
 - Pourquoi faire aujourd'hui ce que l'on peut faire demain ? - surtout quand la tâche est déplaisante.
- Handicap physique:
 - Allergie mineure aux chats roux et aux moutons de l'Atlas.
- Centres d'intérêts:
 - Dons du sang. 53 litres depuis 2004.
- Erreurs de frappe et de mise en forme modifiant le sens global:
 - Formation: Université, Août 1008 - Mai 2012;
 - Développer le budget annuel des démenses d'exploitation ;
 - J'ai une vitesse de trappe rapide ;
 - Je me suis montré mélodique quand il a fallu diriger toute une chaîne d'exploitation du Grand Casablanca.

(5) Ces déclarations sont faciles à trouver dans diverses sources Internet. Les sources originales de ces déclarations ne sont pas connues.

Exemple de lettre professionnelle

Fouzia Merhi, consultante externe dans l'entreprise Service Arab Méditerranée⁶, a écrit la lettre suivante à Karim Sammy, le Directeur Général de son entreprise. Elle explique la raison de l'échec du système de contrôle de l'entreprise suite à la découverte d'une fraude majeure des employés.

Fouzia Merhi
Consultante externe pour SAM

Fès, le 20 Octobre 2014
M. Karim Sammy
Directeur Général
Service Arab Méditerranée6

Objet: Rapport préliminaire sur l'incident de fraude
Monsieur Sammy;

Suite à votre demande, vous trouverez ci-joint un rapport préliminaire relatif à la mission qui nous a été assignée par la direction générale de votre entreprise en date du 1er septembre 2014. Veuillez noter que plus d'explications vous seront fournies le 20 décembre prochain par l'envoi d'un rapport complet.

Introduction

Nos premiers résultats indiquent un manque de contrôle approprié. Le comptable s'occupait également des opérations de trésorerie, ce qui est une violation majeure de contrôle interne. Cela a conduit au détournement de fonds estimé à 23.000 Dhs et à la falsification des registres de la comptabilité. L'opération de fraude a commencé en janvier avec de petites quantités, puis elle a atteint un pic en août et septembre de cette année.

Analyse des causes/effets

Les différences entre l'ancien système et le système que nous recommandons sont substantielles. Le système actuel comporte des lacunes graves et ouvre grand la porte au détournement de fonds. Le nouveau système que nous allons décrire en détail dans notre rapport de décembre, rendra extrêmement difficile pour un employé de tenter un tel complot à l'avenir.

Comparer et contraster

Nos recommandations suggèrent (1) la séparation des tâches, (2) un recrutement soigneux des employés, (3) le renforcement de la fonction de l'audit interne et (4) la nomination d'un auditeur compétent externe. La répartition des tâches est incontournable et par conséquent, nous recommandons que l'entreprise embauche un nouveau comptable et un nouveau caissier, chacun exerçant des fonctions distinctes, comme sera indiqué dans notre rapport de décembre.

Classification

Notre expérience avec ces mesures a toujours abouti à des résultats positifs pour les entreprises concernées. Nous avons pu découvrir plusieurs grandes fraudes dans des entreprises similaires au cours des cinq dernières années.

Illustration

Nous espérons que le rapport ci-joint répondra à vos attentes. Nous nous tenons à votre entière disposition pour vous fournir toute information complémentaire au cas où vous avez besoin de plus de détails.

Fermerture

Cordialement
Fouzia Merhi
Auditeur Principal Financier
Annexes
CC: M. Najib Bouri, Directeur Général, SAM

(6) Un nom fictif



Après la rédaction

Révision et Relecture – Liste de points à revoir

Contenu

- Vérifiez l'orthographe et la ponctuation
- Vérifiez les erreurs grammaticales
- Vérifiez la structure des mots
- Vérifiez les répétitions de mots ou de phrases
- Vérifiez l'utilisation inappropriée de «très» et «trop»
- Vérifiez que le contenu de chaque paragraphe est complet et cohérent
- Vérifiez que l'ordre des paragraphes est le bon / logique
- Vérifiez la pertinence des titres et sous-titres
- Vérifiez le sens global du texte en essayant de prendre un point de vue externe

Format

- Vérifiez la taille et le type de la police utilisée (les pages sont-elles lisibles?)
- Vérifiez que le résultat final correspond bien à ce que vous voyez sur votre écran
- Vérifiez que toutes les pages sont présentes
- Vérifiez l'ordre des pages

Citations

- Vérifier l'exactitude des citations et leur source
- Vérifiez la bonne attribution de chaque citation
- Vérifiez les droits d'utilisation de chaque citation

) Adapté de Whiting, V. dans 20 Activités de Formation, Silberman, M.. Pfeiffer & Company.

La communication du 21^{ème} siècle – les e-mails

Est-ce un e-mail que vous voudriez écrire? (un étudiant à son enseignant)

Envoyé: mardi 04 septembre 2014, 00:09

Pour: *****

Objet:

Chère Madame Samia

Bghit nsouwel 3la les cours li lazem nakhoud le semestre prochain. Moumken nshoufak lyoum
durant les heures de travail
Choukrane.

Qu'en est-il de celui-ci? (un demandeur d'emploi au Directeur des Ressources Humaines d'une entreprise)

Envoyé: mardi 04 septembre 2014, 00:09

Pour: *****

Objet: HAUTE PRIROTE _ offre d'emploi

Salut,

Je joins mon CV à l'ATTENTION de la responsable des opérations puisque je veux travailler pour
votre prestigieuse entreprise. Le CV ci-joint répertorie TOUS mes certificats. Je n'ai pas mis toutes
les références mais si vous voulez que je mette DES références Veuillez me répondre par
E-MAIL ET JE LE FERAI.

A +.

Bassim

Rédiger des courriels professionnels exige la maîtrise de certains codes et règles qui faciliteront la communication.

Listez les erreurs de rédaction dans les emails ci-dessus.



Les codes à respecter dans la rédaction des Emails⁸

1. La concision est reine. Ecrivez de façon concise et évitez les longs e-mails.
2. Incluez à vos e-mails une signature électronique avec des informations pertinentes (nom, prénom, fonction, société, adresse, etc.).
3. Vérifiez les erreurs d'orthographe et de ponctuation.
4. Répondez rapidement autant que possible (un e-mail ne doit pas rester sans réponse plus de 48 heures).
5. Prenez votre temps pour rédiger un courriel délicat.
6. Ne joignez pas de fichier très volumineux à moins que cela n'ait été demandé par le destinataire.
7. Utilisez l'option «Majuscule en début de phrase».
8. Relisez votre e-mail avant de l'envoyer. Utilisez le correcteur d'orthographe.
9. N'abusez pas des fonctions «Répondre à tous» et «CC».
10. Ne transmettez pas de courriels en masse, des publicités ou des échanges d'e-mails.
11. Soyez prudent avec les options de confirmation de réception et de lecture d'e-mails. Évitez-les autant que possible.
12. Soyez prudent dans le transfert des e-mails émis par d'autres personnes.
13. Un e-mail n'est pas privé et reste toujours quelque part dans le système. Évitez autant que possible d'envoyer des e-mails à titre personnel.
14. Renseignez toujours la ligne «objet».
15. N'utilisez pas de translittération (écrire des mots arabes en lettres latines).
16. Si l'e-mail que vous écrivez contient une pièce jointe, vérifiez bien qu'elle y soit avant de l'envoyer.
17. Si l'e-mail que vous écrivez contient une pièce jointe, mentionnez-le dans le corps de l'email afin de vous assurer que le destinataire y prête attention.

(8) <http://www.emailreplies.com/>

<http://office.microsoft.com/en-us/outlook-help/12-tips-for-better-e-mail-etiquette-HA001205410.aspx> avec quelques ajouts et modifications

Exemple de lettre de motivation électronique⁹

Monsieur XXXXX,

C'est avec grand intérêt que je postule par la présente à l'offre d'emploi de Directeur des Relations Publiques au sein de votre entreprise.

En ma qualité de Directeur des Relations Publiques dans la société La Rivière du Nil, j'ai eu notamment l'occasion de rédiger de nombreux articles pour le site de l'entreprise, de gérer ceux des auteurs invités, de concevoir et d'envoyer un bulletin hebdomadaire électronique aux abonnés (360 000 personnes).

J'ai par ailleurs à mon actif une vaste expérience dans l'écriture indépendante sur les questions économiques, qui, je crois, sera un atout idéal pour ce poste.

Vous trouverez ci-joint mon CV ainsi que quelques uns de mes articles. Je reste par ailleurs disposé à vous communiquer toute information complémentaire relative à mon expérience et mes qualifications lors d'un entretien.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer l'expression de mes salutations distinguées.

Selma Pacha
123 rue Maroc
Selma@email.com
Tel: 121212321237

Que pensez-vous de l'e-mail ci-dessus? Quels sont ses points forts?

(9) Adapté de <http://jobsearch.about.com/od/coverlettersamples/a/emailcover.htm>



Mon engagement envers moi-même

Voici cinq choses (ou plus) que je veux adopter dans ma vie pour améliorer mes compétences en communication écrite:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 5: Résolution de problèmes



Résolution de problèmes

Cette séance explore les différentes techniques de prise de décisions et la manière de les appliquer. Elle traite des principales contraintes qui entravent la capacité des gens à prendre des décisions adéquates, des différents biais dans la prise de décision, des notions de prise de décision appropriée et de résolution de problèmes. Cette séance comprend également les éléments de créativité et d'innovation qui englobent des mécanismes permettant d'obtenir le meilleur de la créativité individuelle et collective ainsi que les moyens de catalyser sa propre capacité d'innovation et celle des autres.

Résultats d'apprentissage:

A la fin de cette séance, les étudiants seront en mesure de:

1. Identifier les étapes clés d'une prise de décision rationnelle ;
2. Comprendre les contraintes du processus rationnel de prise de décision ;
3. Reconnaître certains biais dans la prise de décision ;
4. Identifier quelques-uns des «verrous mentaux» qui inhibent la créativité ;
5. Explorer leurs facettes créatives ;
6. Catégoriser les différents éléments de la résolution créative de problèmes ;
7. Apprécier l'approche de «remue-méninges» dans le processus décisionnel.



Le processus de prise de décision rationnelle

Supposons que Salim veuille acheter une veste et qu'il doive prendre une décision. Il veut acheter une veste au centre commercial Al-Jawhara près de chez lui. Al-Jawhara est un très grand centre commercial et Salim aime souvent faire ses courses là-bas pour la variété des articles disponibles.

Salim vous demande votre avis. Parce que vous êtes quelqu'un de rationnel, vous suggérez que Salim suive un processus de prise de décision rationnelle. Si Salim suit votre avis, voici ce qu'il pourrait faire - voir la page suivante.



Acheter une veste

Processus de prise de décision rationnelle

Identification du problème



Identification des critères de décision



Développement d'alternatives



Comparaison des alternatives en fonction des critères de décision



Sélection d'une alternative

Achat d'une veste

- 1- Nom de la marque
- 2- Qualité
- 3- Prix
- 4- Design & Couleur

Salim fait le tour des magasins et trouve 15 vestes qui répondent à ses critères. Il les compare en fonction des quatre critères

- Veste 1
- Veste 2
- Veste 3
- - -
- Veste 15

La veste 14 a la meilleure combinaison des critères déterminés

Vous avez passé beaucoup de temps à expliquer le processus de prise de décision rationnelle à Salim. Il apprécie vos conseils et a sincèrement l'intention de les suivre.

Le lendemain, Salim vous dit qu'il est allé au centre commercial Al-Jawhara où il a acheté une très belle veste dans le premier magasin où il est entré. Il vous a dit qu'il a eu beaucoup de chance de rencontrer cette charmante vendueuse qui l'a aidé à faire une très bonne affaire en achetant une veste qui convenait à ses exigences.

REFLECHISSEZ INDIVIDUELLEMENT, PUIS DISCUTEZ AVEC QUELQU'UN D'AUTRE DE VOTRE CLASSE DE CE QUI A PU EMPECHER SALIM DE SUIVRE LE PROCESSUS DE PRISE DE DECISION RATIONNELLE.

Problèmes associés au processus de prise de décision rationnelle

Le modèle précédent est fondé sur la rationalité. Toutefois il y existe des problèmes avec de telles hypothèses:

1. Le modèle semble très logique mais est rarement pratiqué en réalité
2. Presque toutes les hypothèses ne sont pas applicables à 100%

Les gens sont parfaitement rationnels	>>> Ils ne le sont pas
Le problème est clair	>>> Il l'est rarement
Les alternatives sont connues	>>> Elles le sont rarement
Les préférences sont connues	>>> Elles le sont rarement
Pas de contraintes de temps et d'argent	>>> Irréel
Les décideurs choisissent l'alternative avec le meilleur gain	>>> Rarement le cas

3. Il y a d'autres biais en jeu

(1) Robbins, Coulter, Sidani, et Jamali. 2011. Gestion. Pearson.



Les biais dans le processus décisionnel

$$1 \times 2 \times 3 \times 4 \times 5 \times 6 \times 7 \times 8 = ?$$

$$8 \times 7 \times 6 \times 5 \times 4 \times 3 \times 2 \times 1 = ?$$

Les deux équations ci-dessus ont été données à deux groupes différents de personnes.

La réponse la plus répandue pour le premier cas était: 512

La réponse la plus répandue pour le deuxième cas est: 2250

La bonne réponse est 0320

POURQUOI PENSEZ-VOUS QUE LES GENS ONT DONNE DES REPONSES DIFFERENTES A LA MEME EQUATION ?

Biais d'ancrage et d'ajustement²

Lequel est le plus risqué (probabilité d'accident grave)?

- a. Conduire une voiture durant 400 kilomètres?
- b. Prendre un vol commercial de 400 kilomètres?

Les gens choisissent (b) bien que statistiquement ce n'est pas la bonne réponse en raison de la présence de biais.

(2) Certains sont pris de Bazerman, MH, et Moore, DA (2008). Le Jugement dans la prise de décision managériale.

Verrous mentaux par Roger Von Oech³

Parfois, vous pourriez sentir l'existence de «verrous mentaux» que vous, ou des gens de votre entourage, mettez en travers de votre créativité. Par exemple, «c'est irrationnel», «cela ne se fait pas», «les autres ne vont pas aimer cela» etc. Découvrez ci-dessous neuf verrous mentaux avec des espaces à remplir. Essayez de faire correspondre le mot correct de la liste à droite à un autre de la liste de gauche.

1- La bonne -----	n'est pas
2- Ce n'est pas -----	ambiguïté
3- Suivre les -----	impardonnable
4- Etre -----	réponse
5- Ce ----- mon domaine	créatif
6- Ne pas être -----	déraisonnable
7- Éviter toute -----	règles
8- Je ne suis pas -----	logique
9- Se tromper est -----	créatif

Débloquez vos verrous

LES PERSONNES CREATIVES CROIENT EN LEUR CREATIVITE

LES PERSONNES QUI RESOLVENT LES PROBLEMES SAVENT QU'ELLES LE PEUVENT

CE SONT DES COMPETENCES QUE VOUS POUVEZ APPRENDRE.....

(3) Von Oech, R. 2008. Un coup sur le côté de la tête. Business Plus, New York.



Les biais dans le processus décisionnel

Dans la liste suivante, cochez tous les adjectifs qui selon vous vous décrivent le mieux et correspondent à votre personnalité. Soyez très honnête.

1. émotif ____	16. intelligent ____
2. capable ____	17. curieux ____
3. prudent ____	18. réservé ____
4. malin ____	19. inventif ____
5. banal ____	20. poli / courtois ____
6. confiant ____	21. original ____
7. conservateur ____	22. réfléchi ____
8. classique ____	23. ingénieux ____
9. égoïste ____	24. sûr de soi ____
10. insatisfait ____	25. ouvert ____
11. honnête ____	26. snob ____
12. drôle ____	27. sincère ____
13. individualiste ____	28. soumis ____
14. simple ____	29. suspicieux ____
15. perspicace ____	30. original ____

NOTATION ET INTERPRÉTATION

Ajoutez un point pour chacun des mots suivants : 2, 4, 6, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 18, 19, 21, 22, 23, 24, 25, 26, et 30. Retranchez un point pour chacun des mots suivants : 1, 3, 5, 7, 8, 10, 11, 17, 20, 27, 28, et 29. Le score le plus élevé possible est 18 et le score le plus bas possible est -12.

Si vous obtenez un score supérieur à 6, vous êtes alors considéré comme supérieur à la moyenne dans le domaine de la créativité. Dans tous les cas, vous devez toujours travailler pour vous améliorer.

Il est cependant important de noter qu'il n'y a pas de bon ou mauvais score. Chaque personne possède ses propres talents et domaines de compétences.

(4) G. Harrison Gough, «Une échelle de la personnalité créative pour la Check Liste d'adjectifs,» Journal de la Personnalité et de la Psychologie Sociale 37, no. 8 (1979), pp 1398-1405.

Modèle de résolution créative de problème

PRISE DE CONSCIENCE	Réaliser qu'il existe un problème qui doit être résolu.
ÉCLAIRAGE	Mettre en lumière (avec un œil neuf) le problème. Aborder le problème d'un point de vue différent. Décider si et comment le problème peut être redéfini.
IMAGINATION	Capacité nouvelle à dessiner une solution adéquate. Essayer de trouver de nouvelles façons de résoudre le problème.

Prise de conscience : Quel est le problème ?

Bien que cette étape puisse être considérée comme évidente, parfois nous ne savons pas si le problème mérite notre attention :

Quelle est la place du problème sur ma liste de priorité?

Combien de temps ai-je à allouer à ce problème?

Quel genre de solutions ai- je essayé de trouver à ce problème?

Partagez un problème - que vous pouvez partager avec le groupe - que vous êtes en train d'essayer de résoudre tel que :

- Comment puis-je réussir un examen donné (personnel)?
- Comment puis-je obtenir l'emploi de mes rêves (personnel)?
- Comment puis-je gérer les différentes contraintes de temps que j'ai au quotidien (personnel)?
- Comment puis-je, continuellement, garder en ordre mon bureau ou ma chambre qui sont toujours désordonnés (personnel)?
- Comment puis-je résoudre les problèmes récurrents que j'ai avec mon meilleur ami (personnel)?
- Comment puis-je faire face à l'augmentation des taux de produits défectueux dans la chaîne de production (travail)?
- Comment puis-je gérer les conflits fréquents avec mon fournisseur principal (travail)?

(5) Adapté de West, K. Résolution créative des problèmes: Comment se débloquer et trouver de nouvelles solutions



ECRIVEZ ICI LE PROBLÈME QUE VOUS AVEZ CHOISI DE PARTAGER AVEC LE GROUPE. EN VOUS BASANT SUR LES DIFFÉRENTES MANIÈRES VUES CI-DESSUS D'ABORDER LES PROBLÈMES, PROPOSEZ UNE MANIÈRE D'APPLIQUER CELA À VOTRE PROPRE PROBLÈME.

Eclairage: Redéfinir le problème

Cette étape vous oblige à réexaminer le problème soulevé. Etes-vous en train d'affronter le problème lui-même, ou êtes-vous simplement en train de voir un de ses symptômes?

Vous trouverez dans le tableau ci-dessous une liste de problèmes (étant en réalité des symptômes de problèmes) et les problèmes réels correspondants.

Essayez de compléter le tableau.

Problème identifié (symptôme)	Problème réel
Incapacité d'obtenir un emploi désiré	Ai-je la bonne carrière?
J'ai un bureau/chambre en désordre	Me manque-t-il les principales compétences organisationnelles ?
Problèmes avec l'augmentation des taux de produits défectueux	
Incapacité à réussir l'examen malgré le fait que j'ai beaucoup étudié	
L'insatisfaction des clients	

Revenez au «problème» que vous avez mentionné dans l'encadré ci-dessus. Discutez avec votre groupe s'il s'agit d'un problème réel ou d'un symptôme du problème. Soyez prêt à discuter de la décision du groupe avec l'ensemble de la classe.

Activité – « Et si ... »⁶

Problème : afin de réduire la densité du trafic routier, comment pouvons-nous convaincre les gens d'utiliser moins souvent leur voiture personnelle, de marcher plus ou de prendre davantage les transports en commun?

Posez la question «Et si...» pour résoudre le problème ci-dessus:

1. Et si personne n'était autorisé à conduire une voiture? Et si seules les personnes âgées entre 40 et 50 ans étaient autorisées à conduire une voiture?
2. Et si la vitesse minimale autorisée en voiture était de 10 km/h?
3. Et si cela coûtait 10 millions de dirhams de posséder une voiture?

APPLIQUEZ CECI A UN AUTRE PROBLEME (OU A VOTRE PROPRE PROBLÈME).

(6) Adapté de Sloane, P. 2003. Capacité de raisonnement latéral. Kogan Page Ltd, Londres.



Activité - Redéfinir un problème

LE PROBLEME EST...

Alors que plus de 800 millions de personnes souffrent de faim dans le monde, le tiers des aliments produits chaque année sur la planète pour la consommation humaine, soit environ 1,3 milliard de tonnes, est perdu ou gaspillé. (Rapport FAO Global food losses and food waste, mai 2011)

EN TRAVAILLANT INDIVIDUELLEMENT, Veuillez redéfinir ce problème. Pour ce faire, pensez aux problèmes liés ; ne paraphrasez pas. Revenez aux activités « Redéfinition de problème » et « Et si... » pour effectuer cet exercice.
Présentez le problème sous un nouveau jour à la classe et proposez des solutions.

Activité -Faire des analogies⁷

Pour stimuler sa créativité dans la résolution de problèmes, il est parfois intéressant de faire des analogies. Par exemple, si votre problème est une baisse des ventes dans votre entreprise, vous pouvez dire: «Mon problème c'est comme prendre une piste de ski à contre sens ».

ESSAYEZ DE FAIRE UNE ANALOGIE AVEC LE PROBLEME SUIVANT.

La plupart des auteurs arabes publient en langues étrangères (principalement en Anglais et en Français).

CE PROBLÈME C'EST COMME....

UNE COMMUNICATION ORALE CONFUSE C'EST COMME....

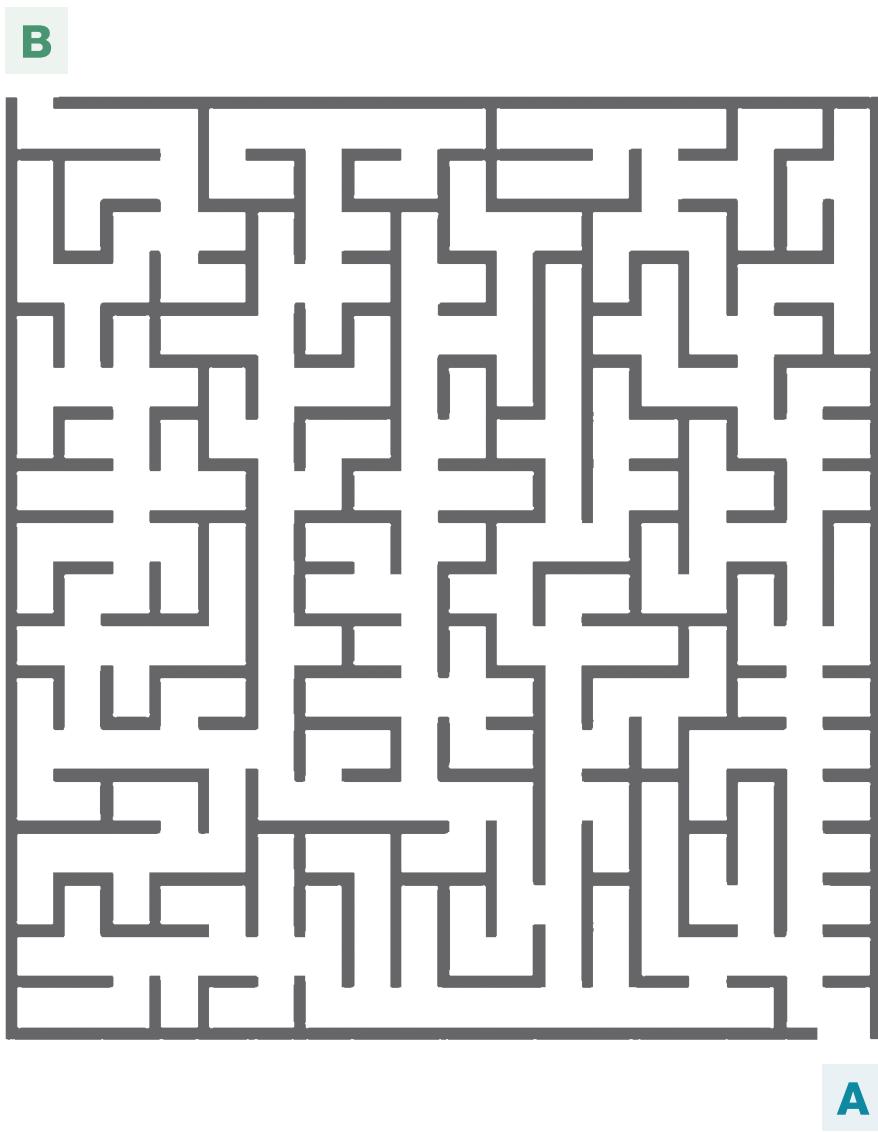
ETRE EN RETARD A UN ENTRETIEN D'EMBAUCHE C'EST COMME.....

(7) Adapté de Sloane, P. 2003. Capacité de raisonnement latéral. Kogan Page Ltd, Londres.



Imagination: Réfléchir à de nouvelles solutions

Exercice 8: Partez du point A, trouvez votre chemin jusqu'au point B. Utilisez un stylo pour tracer votre chemin entre les deux des points. Combien de chemins pouvez-vous trouver en 30 secondes?



La créativité du groupe – Brainstorming

Notre mission est de trouver une solution à un problème que vous avez défini ensemble.

Règles clés

1. Dans un premier temps, le nombre d'idées est plus important que leur qualité ;
2. Les idées étranges ou «bizarres» sont encouragées ;
3. Vous êtes encouragés à vous «voler» les idées les uns les autres (c'est-à dire vous inspirer d'idées que vous entendez) ;
4. Personne ne peut critiquer l'idée d'une autre personne, aussi étrange quelle puisse être ;
5. Vous ne devez pas paraphraser ou modifier les idées des autres.

Exemples de problèmes

- Résoudre le problème des déchets dans les rues ;
- Comment récompenser les employés démotivés ;
- Comment résoudre le conflit au Moyen-Orient ;
- Comment l'université peut jouer un rôle dans l'employabilité de ses diplômés ;
- Que peut faire l'université pour améliorer sa position régionale.

Sur la page suivante, vous trouverez les trois phases à suivre pour un brainstorming. Ces trois phases peuvent être utilisées pour atteindre une recommandation de groupe.



Les essentiels du brainstorming⁹

PREMIÈRE PHASE

1. Prévoir un délai pour la production d'idées (5 minutes) ;
2. Discuter brièvement avec le groupe des règles de base citées sur la page précédente ;
3. Donner à chacun l'opportunité de présenter son / ses idées ;
4. S'assurer que chaque personne donne au moins une idée (si possible) ;
5. Arrêter lorsqu'il n'y a plus d'idées générées.

DEUXIÈME PHASE

Mettez-vous d'accord avec le groupe sur les filtres communs à suivre comme:

1. le coût ;
2. le temps ;
3. la disponibilité ;
4. l'adaptation ;
5. la résistance à l'idée versus son acceptation ;
6. la praticité ;
7. Autre

TROISIÈME PHASE

1. Appliquez les filtres: éliminez les idées qui ne passent pas à travers les filtres choisis ;
2. Discutez des idées restantes avec le groupe ;
3. Parvenez à une recommandation commune.

9) Kelly, PK 1994. Les Techniques de la Prise de Décision en Équipe. Richard Chang & Associés.

Travail à faire chez-soi :

Sélectionnez un problème qui persiste dans votre quotidien. Notez toutes les idées qui vous viennent à l'esprit. Filtrez. Emettez une recommandation.

Soyez prêt à présenter ce processus à la classe lors de la prochaine séance.



Mon engagement envers moi-même

Voici les cinq choses (ou plus) que je souhaite adopter dans ma vie pour améliorer mes compétences en résolution de problèmes:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 6:

Dynamique de groupe et gestion des conflits dans un groupe



Dynamique de groupes et gestion des conflits dans un groupe

Cette séance permet de comprendre les différents types de personnalités humaines et les rôles que jouent ces dernières dans un contexte de groupe ou lors d'une réunion. Elle explore les difficultés communes rencontrées par les leaders et la manière de les surmonter. Est aussi abordé dans cette séance l'art de gérer des réunions efficaces, d'organiser son travail, et la manière dont un leader peut contribuer à un contrôle et un suivi appropriés. Elle couvre également les causes fondamentales des conflits dans un groupe et la façon de les surmonter à travers des stratégies adéquates de gestion de conflits.

Résultats d'apprentissage:

A la fin de cette séance, les étudiants seront en mesure de:

1. Identifier leurs compétences en gestion d'équipe ;
2. Apprécier la valeur du travail en équipe ;
3. Comprendre la manière dont les équipes se forment ;
4. Distinguer les différentes étapes d'une réunion d'équipe efficace ;
5. Définir des stratégies de gestion de conflits ;
6. Comprendre le concept de la pensée collective et apprendre à la dépasser.



La créativité du groupe – Brainstorming

Il n'est pas toujours facile d'être un bon membre d'équipe. Faites ce test¹ court pour évaluer votre capacité à en être un.

	Souvent	Parfois	Jamais
Dans la plupart des projets, je préfère me fier à mes propres compétences et capacités plutôt que de travailler avec les autres.			
Les gens apprécient généralement de travailler avec moi dans un groupe.			
Je suis très flexible et peux rapidement m'adapter aux nouvelles situations et aux changements des exigences d'un groupe et de son leader.			
J'expose toujours mon opinion, mais je suis prêt à faire des compromis pour le bien de l'équipe.			
Je veux voir mes co-équipiers réussir.			
Je sens que la qualité de mon travail est meilleure quand je travaille avec mon équipe.			
J'aime travailler avec les membres de mon équipe.			
Je pense que les objectifs de l'équipe sont tout aussi importants que mes objectifs individuels.			

(1)

Adapté de Chrissy Scivicque, Les Entreprises CSC, www.EatYourCareer.com & Randall S. Hansen http://www.quintcareers.com/team_player_quiz_scoring.html



Barème de notation

Pour la première affirmation, donnez-vous 3 points si vous répondez «jamais», 2 points si vous répondez «parfois» et 1 point si vous répondez «souvent».

Pour les autres éléments, donnez-vous 3 points si vous répondez «souvent», 2 points si vous répondez «parfois» et 1 point si vous répondez «jamais».

18 - 24 points	Vous êtes un excellent membre d'équipe. Vous savez ce qu'il faut pour travailler avec les autres et vous connaissez la valeur du travail d'équipe.
12 - 17 points	Vos compétences de travail en équipe sont dans la moyenne. Vous comprenez une partie de la valeur du travail en équipe, mais vous avez besoin d'approfondir d'autres domaines clés du travail en équipe.
Moins de 12 points	Vous avez besoin de développer votre compréhension de la valeur du travail en équipe et vous devez faire des efforts dans le développement de votre esprit d'équipe.

Le travail en équipe requiert que la personne soit consciente de l'importance de travailler avec les autres, et qu'elle entretienne les compétences requises pour travailler dans un environnement de groupe.

Mais avant d'explorer les points nécessaires pour être un membre d'équipe productif ou un chef d'équipe performant, vous allez vous assurer que vous avez acquis une compréhension commune de ce qu'est la notion d'équipe et les « strates » que celle-ci doit contenir pour devenir opérationnelle.

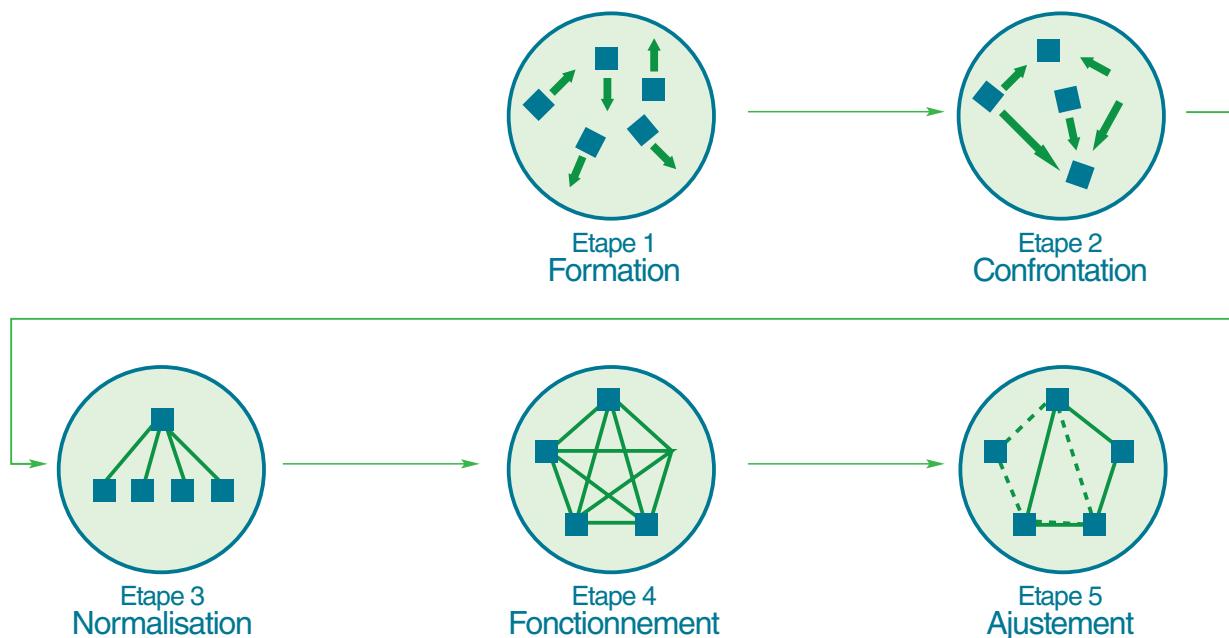
Les équipes sont....

Lisez les déclarations suivantes. En deux minutes, essayez de remplir individuellement les blancs. Ensuite, mettez-vous en équipes de 3 à 5 personnes et essayez, pendant deux minutes, de discuter vos réponses et convenir d'une réponse commune par item.

Votre conseiller vous posera des questions au sujet de vos expériences.

1. Un des avantages principaux d'une équipe c'est
2. Ce qui contribue au succès d'une équipe c'est
3. Ce qui affaiblit la capacité d'une équipe à fonctionner correctement c'est
4. Un trait fondamental de la personnalité d'un leader c'est
5. Un trait fondamental de la personnalité d'un membre d'une équipe c'est
6. La meilleure manière de gérer un membre perturbateur de l'équipe pour un leader c'est

Formation de l'équipe



FORMATION	Les équipes ne sont pas immédiatement opérationnelles. Les leaders d'équipes doivent s'occuper en premier lieu de la manière dont les équipes sont formées.
CONFRONTATION	C'est une étape naturelle et prévisible du développement du groupe. Le conflit intragroupe est susceptible de se produire tant que les membres de l'équipe sont en désaccord sur le fonctionnement et le leadership de l'équipe.
NORMALISATION	Cette étape s'établit quand les membres de l'équipe ne sont pas en mesure d'atteindre un certain niveau de cohésion nécessaire à l'interaction positive au sein du groupe.
FONCTIONNEMENT	Etape naturelle et prévisible. Notez que les équipes ne commencent pas à fonctionner correctement tout de suite après avoir été officiellement formées.
AJUSTEMENT	L'équipe se dissout une fois sa mission accomplie ou lorsque le groupe a perdu en performance. Les leaders d'équipe doivent s'assurer que cette étape ne commence que lorsque la mission assignée est accomplie.

(2) Robbins, Coulter, Sidani, et Jamali.2010. Gestion. Prentice-Hall



Le Travail en équipe exige de ne pas être individualiste

Activité ³

Discutez avec un autre étudiant d'un sujet de votre choix (votre sport ou hobby préféré, une destination de vacances idéale, un événement social ou politique, etc.) pendant 2 minutes. Il y a une seule règle:

N'UTILISEZ PAS LE MOT «JE», «MOI» OU «MON».

Votre partenaire ne devra pas vous interrompre si vous prononcez ces mots mais il comptera le nombre de fois qu'il les entendra.

Votre conseiller vous posera quelques questions relatives à cette expérience.

Le travail en équipe requiert de la confiance

Est-ce que je mérite la confiance des autres ⁴ ?

Les questions suivantes évaluent dans quelle mesure les autres vous considèrent comme étant digne de confiance. Vous pouvez garder pour vous les réponses sur cette fiche et ne pas les partager avec les autres. Imaginez-vous dans un environnement d'équipe (au travail, dans un club d'université, dans une équipe de sport, etc.). Répondez aux questions selon l'échelle donnée.

Fortement en désaccord 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Tout à fait d'accord

1. J'agis équitablement avec chaque membre de mon équipe. _____
2. Je vais garder pour moi ce que l'on me confie. _____
3. On peut compter sur moi pour être honnête avec les autres. _____
4. Je n'impose jamais mon point de vue aux autres. _____
5. Je tiens toujours mes promesses. _____
6. J'honore tous mes rendez-vous. _____
7. Lorsqu'on me prête de l'argent je le rends toujours et dans un délai acceptable. _____

(3) Adapté de Newstrom, J., & Scannell, E. Le grand livre des jeux de team-building. «The I's Have It», p. 105. McGraw-Hill.

(4) Johnson-George, C., & Swap, WC (1982). Mesure de la confiance interpersonnelle spécifique: Construction et validation d'une échelle d'évaluation de la confiance en une autre personne spécifique. Journal de la personnalité et de la Psychologie sociale; 43 (6), 1306 ..

Évaluez vos compétences en leadership d'équipe⁵

Il n'est pas toujours facile d'être le leader d'équipe. Prenons ce petit quiz pour évaluer votre capacité à être un bon leader d'équipe.

		Plutôt Faux	Plutôt Vrai
1	Lorsqu'on est leader d'équipe, il est important de tenir les membres du groupe informés, presque quotidiennement, des éléments extérieurs qui pourraient influer dans leur travail.		
2	J'aime que le travail d'équipe soit mené dans un cadre de communication ouverte afin que nos missions soient menées à bien		
3	En général, je me sens un peu déstabilisé lorsque j'interagis avec des membres de l'équipe ayant des codes socioculturels différents des miens.		
4	Je préfère presque toujours communiquer en face-à-face avec les membres de l'équipe plutôt que via e-mails.		
5	J'aime faire les choses à ma façon et à mon propre rythme.		
6	Si un nouveau membre est embauché, je voudrais que toute l'équipe soit impliquée dans son intégration au sein de l'équipe.		
7	Je deviens impatient quand je travaille avec un membre de l'équipe qui a des codes socioculturels différents des miens.		
8	Je suggère à chaque membre de l'équipe de manière personnalisée d'apporter sa contribution à un projet donné.		
9	Si je devais m'absenter du bureau pendant une semaine, l'essentiel du travail de l'équipe sera mené à bien.		
10	Déléguer m'est difficile quand il s'agit d'une importante tâche qui doit être accomplie correctement.		
11	J'aime travailler avec des gens qui parlent une autre langue que la mienne.		
12	Je suis confiant quant à mes capacités à gérer les membres d'une équipe de cultures différentes.		

(5) Daft, R. 2011. Leadership. Sud-ouest.



Notation et interprétation

Vous obtenez 1 point si vous avez répondu «Plutôt Vrai » pour chacune des questions suivantes:

1, 2, 6, 8, 9, 11, et 12.

Vous obtenez 1 point si vous avez répondu «Plutôt Faux »pour chacune des questions suivantes:

3, 4, 5, 7, et 10.

Si votre score est de 9 ou plus, vous avez de vraies compétences et attributs pour être leader d'équipe.

Si votre score est de 3 ou moins, vous avez besoin de développer vos compétences en leadership d'équipe car vous ne semblez pas être à l'aise avec certains aspects de la gestion d'équipe.

Source: Adapté par Richard Daft de «Quel style de leader êtes-vous ou seriez-vous?» Dans Andrew J. DuBrin, Leadership: résultats de recherche, pratique et compétences, 3e éd. (Boston: Houghton Mifflin Company, 2001), pp 126-127, et James W. Neuliep et James C. McCroskey, «Le développement des échelles de l'appréhension à une communication interculturelle et interethnique,» Rapports sur la recherche sur la Communication, 14, no. 2 (1997), pp 145-156.

Le leadership nécessite que le leader ...

1. SOIT CAPABLE D'INTÉGRER DES MEMBRES DIFFÉRENTS DANS SON ÉQUIPE ET D'ENCOURAGER RÉELLEMENT LEURS OPINIONS ;
2. SOIT EN MESURE DE CONSTRUIRE UNE VISION COMMUNE AVEC SON ÉQUIPE ;
3. SOIT EN MESURE D'AIDER L'ÉQUIPE À CONSTRUIRE UNE CONFIANCE COMMUNE ;
4. SOIT PRÊT À ----- LORSQUE CELA EST NÉCESSAIRE:
 - A. PARTAGER LE POUVOIR ;
 - B. PARTAGER L'INFORMATION ;
 - C. PARTAGER LA RECONNAISSANCE POUR LA RÉUSSITE ;
5. SOIT PRÊT À ADMETTRE SES ERREURS ;
6. SOIT PRÊT À METTRE EN AVANT LES MEILLEURES PERFORMANCES DE SON ÉQUIPE ;
7. SOIT PRÊT À COACHER LES PERFORMANCES MOINS BONNES ET LEUR DONNER UNE AUTRE CHANCE ;
8. SOIT PRÊT À PRENDRE DES DÉCISIONS DIFFICILES.



Le travail en équipe requiert une gestion appropriée des conflits⁶

Essayez de vous rappeler une équipe à laquelle vous avez appartenu récemment (groupe d'étudiants, groupe de travail, équipe de sport, etc.). Répondez aux questions suivantes en indiquant dans quelle mesure vous estimez que chaque comportement vous décrit.

		Plutôt Faux	Plutôt Vrai
1	Je recule devant les sujets susceptibles de causer un conflit.		
2	Je défends ardemment mon opinion lors d'un désaccord.		
3	Je propose des solutions qui combinent les points de vue des autres.		
4	Je cède un peu quand les autres font de même.		
5	J'évite les gens qui veulent discuter d'un sujet qui fait polémique.		
6	Je transforme les disputes en une nouvelle solution à partir d'idées émergeantes dans un litige.		
7	Je décortique les différents points de vue pour parvenir à un accord.		
8	J'approuve rapidement l'argument convaincant d'une personne avec qui je débats.		
9	Je garde mes opinions pour moi afin éviter le conflit.		
10	J'essaie de comprendre les idées des autres pour parvenir à une solution acceptable pour tous.		
11	Je suis capable de faire des compromis pour trouver des solutions à un désaccord.		
12	J'essaie de minimiser les désaccords en les faisant paraître moins graves.		
13	Je préfère me taire plutôt que de polémiquer avec une autre personne.		
14	Je hausse le ton pour amener d'autres personnes à adopter ma position.		
15	Je reste campé sur mes positions lors d'un désaccord.		

(6) Daft, R. 2011. Leadership. Sud-ouest.

Notation et interprétation

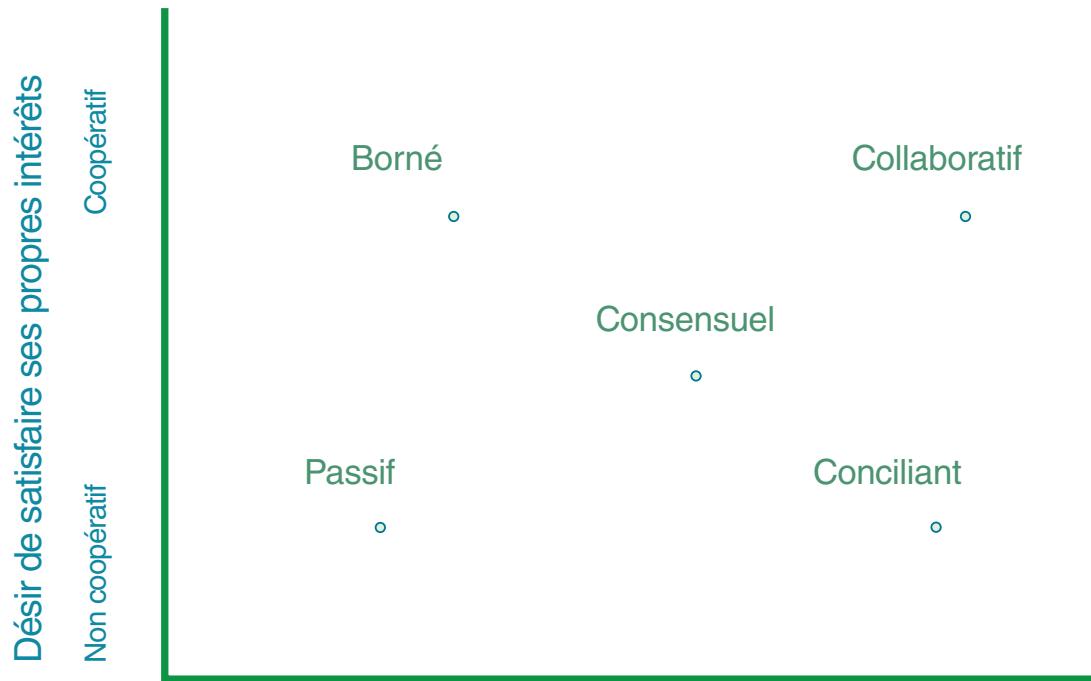
Le questionnaire de la page précédente mesure votre capacité à gérer des conflits. Donnez-vous un point pour chaque réponse «Plutôt Vrai» comme suit :

Borné	Questions 2, 14, 15	____
Passif	Questions 1, 5, 9	____
Consensuel	Questions 4, 7, 11	____
Conciliant	Questions 8, 12, 13	____
Collaboratif	Questions 3, 6, 10	____

Source: Adapté par Richard Daft de «Comment gérez-vous les conflits?», Dans Robert E. Quinn et al, Devenir un gestionnaire de Maître (New York: John Wiley & Sons, 1990),, Pp 221-223.



Styles de gestion de conflits



Borné	Un style qui dépeint un désir de présenter ses idées personnelles au détriment de celles des autres. Il pourrait être utile dans des situations de crise ou d'urgences.
Passif	Un style qui dépeint une indifférence à l'égard de la situation en question. Il pourrait être utile pour des questions sans importance.
Consensuel	Un style qui reflète un niveau modéré de coopération et volonté individuelle d'avancer sa propre idée. Il pourrait être utile si la question est importante et les différentes parties ont des pouvoirs comparables.
Conciliant	Un style qui reflète une volonté de céder aux autres. Il pourrait être utile lorsque l'autre partie est plus informée, le problème lui importe plus, ou le consensus et la cohésion sont cruciaux.
Collaboratif	Un style qui dépeint un fort désir de faire valoir sa volonté avec un pair pour tenir compte pleinement d'autres perspectives. Il est utile lorsque l'enjeu est important, les idées des deux parties sont nécessaires, et le temps imparti pour réfléchir est conséquent.

Activité

Envisagez le scénario suivant:

Ramzi T. vient d'être embauché comme Directeur Marketing adjoint dans une grande entreprise de fabrication. Durant les semaines passées, il a effectué de nombreux changements organisationnels dans son département. Il a rencontré tout le monde individuellement, puis a remplacé la plupart des chefs d'unités sous sa supervision en leur attribuant d'autres tâches. Les nouveaux chefs de services sont des employés plus jeunes et plus dynamiques affiliés au même département. Said B, un des anciens employés de la société, n'a pas perdu son poste, mais craint que beaucoup de ses amis de longue date perdent leurs postes au profit de jeunes employés moins expérimentés. Said a sollicité une réunion avec Ramzi.

Jeu de rôles:

Veuillez vous reporter à la fiche de la page suivante. Comme expliqué par votre conseiller, l'un des membres du groupe lira le rôle de Ramzi et un autre celui de Said. Tous les étudiants de la classe auront à écouter la conversation et évalueront Ramzi selon la fiche ci-dessous (Fiche de notation).



Ramzi	Bonjour Said. En quoi puis-je vous aider aujourd'hui?
Said	Je voudrais vous parler des modifications qui ont été apportées à cette organisation. Je pense que nos deux précédentes réunions à ce sujet ont été très courtes et je n'ai malheureusement pas pu exprimer mon point de vue.
Ramzi	Très bien. Je comprends, je vous écoute.
Said	Vous savez que je travaille au sein de cette entreprise depuis plus de 20 ans maintenant et je ne me sens pas vraiment à l'aise avec les nouveaux changements dans le service marketing et ...
Ramzi (interrompant)	Vous vous rendez compte que nous avons besoin de sang neuf ici. Je sais que vous êtes un bon élément et c'est la raison pour laquelle vous avez gardé votre poste ...
Said	Il ne s'agit pas de moi. La plupart des employés expérimentés se sont retrouvés avec des emplois marginaux et il a été confié à de nombreux employés très jeunes et inexpérimentés ont été confiés des postes importants. Je ne pense pas que cela puisse fonctionner ...
Ramzi	J'admire beaucoup ce que vous avez fait pour cette entreprise et je veux que vous continuiez à faire un bon travail. J'ai beaucoup de grands projets pour vous ...
Said	Perdre ces personnes expérimentées pourrait nuire à l'entreprise : vous perdez ainsi des années d'expérience et de maîtrise du marché dont ces jeunes manquent.
Ramzi	Je comprends ce que vous ressentez, mais je pense que nous devons regarder vers l'avenir et mettre en œuvre tous les grands changements que j'ai pour cette entreprise et pour vous aussi.
Said	Avec tout le respect que je vous dois, beaucoup de gens ne seront pas disposés à collaborer avec ces jeunes chefs. Ils n'ont pas la moindre idée de ce qu'ils devront affronter, sont trop jeunes et n'ont pas fait leurs preuves. Nous allons aussi perdre l'âme de ce département ...
Ramzi	Je crois que nous devons nous concentrer sur l'avenir et réfléchir à ce qui est bon pour l'entreprise globalement et pour l'ensemble de ses employés.
Said (en colère)	Monsieur le Président, avec tout mon respect, vous n'écoutez pas ...
Ramzi (en criant)	QUOI!?

Fiche de notation

Tous les étudiants doivent évaluer Ramzi sur ses compétences en résolution de conflits, en se basant sur la fiche de notation ci-après.

Excellent aptitudes 5 4 3 2 1 Faibles compétences

1. Ramzi gère directement le conflit. _____
2. Ramzi cherche à identifier correctement la cause du conflit. _____
3. Ramzi est prêt à écouter le point de vue de l'autre personne. _____
4. Ramzi explique correctement son propre point de vue. _____
5. Ramzi utilise le style de résolution de conflit approprié. _____
6. Ramzi est tolérant envers l'autre point de vue
(et qu'il est exprimé de manière courtoise et professionnelle). _____

A votre avis, quel est le style de résolution de conflits le plus approprié à ce cas?

----- Etre Collaboratif ou Borné-----



Utilisez vos compétences en gestion d'équipe pour organiser des réunions

Trois éléments contribuent à la réussite d'une réunion: une bonne préparation (par exemple, la planification de la réunion), un déroulement approprié (par exemple, la gestion de conflits lors de la réunion), et un suivi approprié (par exemple, s'assurer que les missions futures sont claires et bien communiquées).

Dans votre équipe, indiquez trois points clés, sous chaque catégorie, qui contribueront à rendre votre réunion productive.

LA PRÉPARATION	
LA RÉUNION	
LE SUIVI	

Les équipes efficaces ne deviennent pas des proies de l'effet de « la pensée de groupe » (GroupThink)

Le Groupthink est une tendance particulière des groupes très enclins à converger vers des opinions et des idées similaires et donc, à ne pas profiter de la diversité des compétences des membres de l'équipe en question. Autrement dit, la pensée de groupe se produit quand une équipe de plusieurs personnes commence à penser comme une seule personne ; en conséquence, celle-ci ne se remet pas en question pour trouver de nouvelles idées ou de nouveaux points de vue.

COMMENT SURMONTER LE GROUPTHINK?

Avec votre groupe, pensez à des méthodes pour éliminer la pensée de groupe dans un environnement d'équipe. Par exemple :

- Comment pouvez-vous réduire la domination d'une personne au cours d'une réunion?
- Comment pouvez-vous vous assurer que tout le monde exprime son avis de manière indépendante?
- Comment pouvez-vous vous assurer que l'équipe cherche des idées innovantes plutôt qu'un consensus rapide.

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____



Comment surmonter la pensée de groupe

1. Inclure les différents membres du groupe dès le début en leur demandant d'exprimer un point de vue ;
2. Attribuer à quelqu'un le rôle de « l'avocat du diable ». Cela implique que quelqu'un sera désigné pour contredire quand il / elle voit que tout le monde adopte rapidement une solution. Cette personne peut même argumenter contre son / ses propres opinions juste pour inciter les gens à réfléchir ;
3. Tout au long du processus de discussion, personne ne devrait prendre les opinions et décisions des autres pour acquises ;
4. Si possible, alterner le leadership de l'équipe en attribuant à chacun des rôles différents lors des réunions : (« avocat du diable », médiateur, preneur de décision, gardien du temps,...)
5. Méfiez-vous des situations où l'équipe arrive rapidement à des solutions faciles pour des problèmes complexes ;
6. Méfiez-vous des cas où tous les membres de l'équipe sont toujours d'accord avec leur chef ou entre eux ;

RECAPITULATIF

Indiquez dans les cases ci-dessous ce que vous avez appris jusqu'à concernant les qualités d'une équipe efficace.



Mon engagement envers moi-même

Voici les cinq (ou plus) choses que je souhaite adopter dans ma vie pour améliorer mes compétences en management d'équipe :

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

Signature : _____

Date : _____



SÉANCE 7:

La Recherche d'un emploi



La recherche d'emploi

Cette séance comprend des conseils efficaces pour trouver un emploi. Bien qu'il ne contienne pas de recommandations spécifiques quant à la recherche d'emploi dans un pays en particulier, il vous propose des suggestions pour une recherche d'emploi réussie dans divers contextes.

Elle présente également aux étudiants des techniques pour réussir un entretien d'embauche, trouver des annonces d'emploi et acquérir des compétences de networking/réseautage. Il couvre les principales stratégies utilisées par les recruteurs potentiels et la façon de traiter les questions difficiles lors des entretiens. Elle inclura l'usage des techniques de planification adéquates au processus de recherche d'emploi.

Résultats d'apprentissage:

A la fin de cette séance, les étudiants seront en mesure de:

1. Identifier les étapes clés pour une recherche d'emploi efficace;
2. Comprendre l'importance de planifier la recherche d'emploi ;
3. Privilégier la connaissance de soi lors du processus de recherche ;
4. Explorer plus en détail la rédaction d'une lettre de motivation captivante et d'un curriculum vitae puissant ;
5. Identifier où et comment commence le processus de recherche d'emploi ;
6. Etre conscient de l'importance de connaître l'employeur potentiel ;
7. Explorer les aspects du processus de l'entretien d'embauche;
8. Mesurer et comprendre l'influence des réseaux sociaux dans le processus de recherche d'emploi.



Combien faut-il de temps pour trouver un emploi ?

La réponse dépend de deux facteurs principaux

LES FACTEURS LIES A
VOUS

LES FACTEURS LIES AU
MARCHE

Au cours de cette séance, nous allons explorer différentes stratégies qui vous aideront dans votre recherche d'emploi.



Combien faut-il de temps pour trouver un emploi ?

Se connaître	Identifiez vos points forts et vos axes d'amélioration
Le dossier d'embauche	Préparez votre CV, votre lettre de motivation, ...
Le networking	Commencez votre recherche active d'emploi en faisant du networking.
L'Entreprise	Connaissez votre employeur potentiel
Les compétences d'entretien	Maîtrisez l'art de l'entretien d'embauche
Les réseaux sociaux	Utilisez les réseaux sociaux en gardant à l'esprit leur danger.

Se connaître

Essayez de trouver un emploi sans se connaître ne sert à rien sur le long terme. Notre objectif, à travers cette séance, n'est pas de vous aider à trouver un emploi de courte durée ou un emploi à temps partiel qui ne reflèterait pas vos compétences et vos intérêts.

Il s'agira de trouver un emploi qui corresponde à vos valeurs, à vos intérêts, à vos connaissances et à vos compétences.

Pensez à ce qui vous différencie des autres, à pourquoi un employeur vous embaucherait vous plutôt qu'un autre, aux compétences et valeurs que vous ajouteriez à l'organisation que vous souhaiterez intégrer dans le futur. Pour répondre à ces questions, vous pensez à vos réalisations passées.

De plus, vous devez savoir quelles sont les carrières de vos rêves. Oubliez -pour un instant- l'aspect financier ou sécurité salaire de votre futur emploi; pensez à la satisfaction personnelle et immatérielle que vous espérez obtenir d'un futur emploi.

L'exploration de soi - Mes passions et mes rêves

La réflexion sur vos rêves et vos passions vous aidera à vous diriger vers une carrière plus épanouissante.

Ce que j'aime faire

Exprimez-vous librement au sujet de vos loisirs et vos activités. Ne censurez pas ce que vous écrivez

Ce qui me passionne

Enumérez vos passions, les choses qui comptent pour vous. Ne censurez pas ce que vous écrivez.

Quel est l'emploi de mes

rêves Décrivez ici votre carrière de rêve. A quoi ressemble-t-elle

Ce qui me distingue des autres

Listez vos compétences ou traits de personnalité qui vous différencient des autres. Quelles sont les compétences et valeurs que vous voudriez apporter à votre futur employeur?

Les raisons pour

lesquelles un employeur m'embaucherait? Pensez aux choses qui pourraient motiver un employeur à vous choisir parmi d'autres candidats



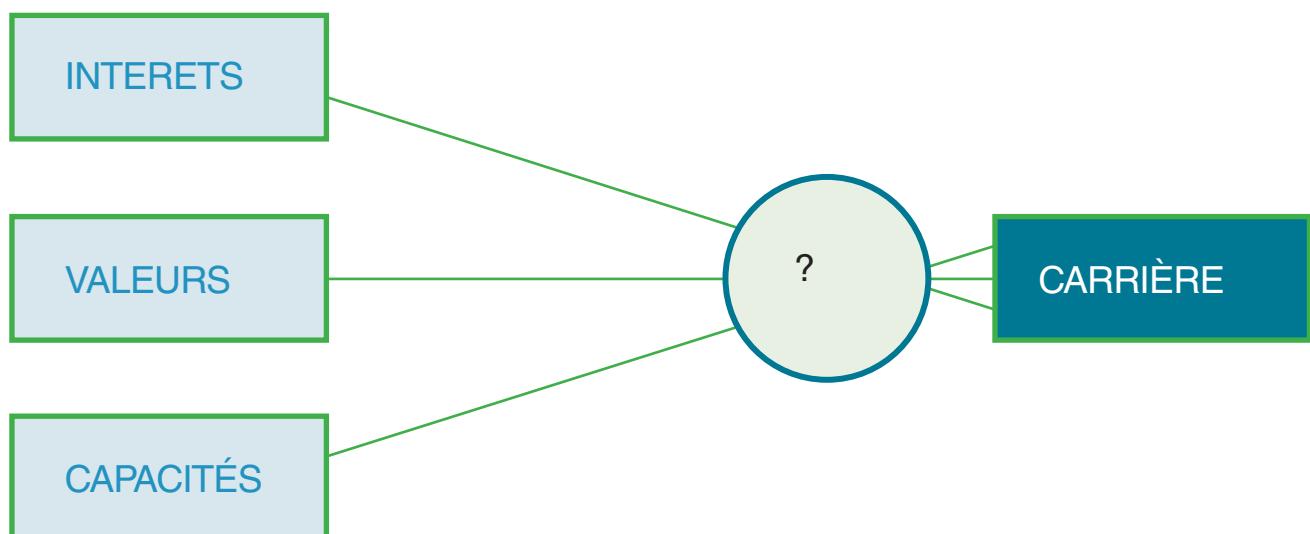
Utilisez ce qui a précédé pour identifier trois domaines clés:

Quels sont mes intérêts?

Quelles valeurs dois-je retrouver dans ma vie professionnelle?

Quelles sont mes compétences spécifiques?

Il existe des moyens professionnels pour les évaluer mais nous vous présenterons que quelques-uns d'entre eux pour vous aider à explorer le lien entre vos intérêts, vos valeurs, vos compétences et la carrière que vous choisirez.



Découvrez qui vous êtes

Indiquez, ci-dessous, si chaque déclaration décrit vos intérêts (Je suis une personne qui ...):

		OUI	NON
1	aime travailler avec des animaux, des outils ou des machines; évite généralement les activités sociales;		
2	a de bonnes aptitudes à travailler avec des outils, des machines ou des plantes et des animaux;		
3	se voit comme pragmatique, efficace et réaliste;		
4	aime résoudre des problèmes mathématiques ou scientifiques; n'a pas le sens de leadership, de la vente ou de la persuasion;		
5	excelle quand il s'agit de comprendre et résoudre des problèmes scientifiques et mathématiques; apprécie les sciences;		
6	se voit comme une personne minutieuse, scientifique et intellectuelle ;		
7	aime pratiquer des activités créatives comme l'art et le théâtre; évite les activités répétitives et redondantes;		
8	a de bonnes capacités artistiques - écriture créative, théâtre, artisanat, musique ou art;		
9	apprécie les arts de création – comme le théâtre, la musique ou les œuvres d'écrivains talentueux ;		
10	se voit comme une personne expressive, originale et indépendante ;		
11	aime faire des choses pour aider les gens - comme l'enseignement, les soins médicaux ou fournir des informations; évite généralement l'utilisation de machines ou d'outils pour atteindre un objectif;		
12	excelle dans le domaine de l'enseignement, des conseils, des soins médicaux ou de partage d'informations; apprécie aider les autres ;		
13	se voit comme serviable, aimable et digne de confiance ;		
14	aime diriger et persuader les gens, vendre des choses et des idées; évite généralement les activités qui nécessitent une observation attentive ou une réflexion scientifique et analytique;		
15	excelle dans le leadership et la vente de choses ou d'idées ; apprécie le succès dans la politique et le leadership.		

(1)

http://www.careerkey.org/asp/your_personality/holland-personality-types.html



16	aime travailler avec des animaux, des outils ou des machines; évite généralement les situations où il se voit comme une personne énergique, ambitieuse et sociable.		
17	aime travailler avec des chiffres, des dossiers ou des machines d'une manière établie et méthodique ; évite en général les activités floues et non structurées ;		
18	excelle dans le travail administratif et les chiffres écrits de manière méthodique et systémique;		
19	apprécie la réussite dans le monde des affaires;		
20	se voit comme méthodique et excelle dans le suivi d'un plan établi.		

Les items ci-dessus décrivent si vous êtes :

Réaliste,	items 1-3
Investigateur,	items 4-6
Artiste,	items 7 -10
Sociable,	items 11 - 13
Entrepreneur,	items 14 - 16
Conventionnel,	items 17 -20

Pouvez-vous, sur la base des réponses ci-dessus, avoir un aperçu de votre principal trait de personnalité? Pensez-vous avoir plus d'un trait de personnalité?

Ces catégories ne sont pas mutuellement exclusives. En d'autres termes, si vous êtes un réaliste, cela ne signifie pas que vous n'êtes pas aussi entrepreneur ou investigator. Toutefois, les gens tendent généralement vers un certain trait qui les fait paraître adéquats à une profession qui suscite leurs intérêts.

L'identification de votre trait principal de caractère nécessite plus que la liste de vérification ci-dessus. Néanmoins, vous savez maintenant que les intérêts des personnes les font plus pencher pour certains types de profession qui correspondent à leur caractère. La page suivante présente quelques exemples d'emplois qui correspondent à certains types d'intérêts.

Il est important de savoir que ce n'est pas le seul critère d'appui pour vous aider à choisir votre plan de carrière. Il y a plusieurs autres facteurs qui pourraient influer votre choix de profession. Certains d'entre eux sont expliqués plus loin dans cette séance.

Introspection

Après avoir rempli le questionnaire, où vous voyez-vous?

R

RÉALISTE

Exemples de professions :

- Les ingénieurs et les architectes
- Les agriculteurs

I

INVESTIGATEUR

Exemples de professions :

- Les archéologues
- Les psychiatres et les chirurgiens

A

ARTISTE

Exemples de professions :

- Les fleuristes
- Les graphistes
- Les acteurs

S

SOCIABLE

Exemples de professions :

- Les physiothérapeutes
- les enseignants
- Les psychologues

E

ENTREPRENEUR

Exemples de professions :

- Les chefs cuisiniers
- Les juges et les avocats

C

CONVENTIONNEL

Exemples de professions :

- Les secrétaires
- Les comptables



Votre choix de carrière dépendra également:

1. D'AUTRES ASPECTS DE VOTRE PERSONNALITÉ

2. DE VOS VALEURS: QUE RECHERCHEZ-VOUS LE PLUS :

- L'INDÉPENDANCE ?
- LA RÉUSSITE ?
- LA RECONNAISSANCE ?

3. VOS CAPACITÉS: ÊTES-VOUS BON EN :

- MATHÉMATIQUES OU SCIENCES ?
- RELATIONS HUMAINES ?
- AUTRES?

4. VOTRE PARCOURS ET FORMATION PÉDAGOGIQUES

5. VOTRE FAMILLE ET ENVIRONNEMENT

2. Préparez votre dossier de demande d'emploi :

Un élément important de votre recherche d'emploi est d'avoir une lettre de motivation et un CV professionnels. Dans une précédente séance (séance 4) nous vous avons énuméré et expliqué différents éléments constituant un bon CV et une bonne lettre de motivation.

Nous vous présentons ici quelques conseils supplémentaires qui vous aideront dans l'élaboration d'un curriculum vitae et d'une lettre de motivation appropriés.

Curriculum vitae - quelques faits que vous devez savoir²

1. Certains CV sont rejettés après quelques secondes d'examen. Certains estiment qu'en moyenne chaque CV ne retient que 2,9 secondes d'attention du lecteur. Votre rôle est de vous assurer que votre CV ne soit pas dans la pile « à rejeter » après un premier examen rapide ;
2. La pile « rejeter » comprendra les CV mal rédigés, ceux où l'information est difficile à trouver ou ceux mal organisés où une information importante (telle que les compétences professionnelles pertinentes) ne se trouve qu'à la fin ;
3. Certaines entreprises qui reçoivent beaucoup de CV utilisent un système de suivi des candidatures qui scanne les CV et cherche les mots clés recherchés par l'employeur. Certains CV correspondront plus à la liste de mots clés pré définie par l'employeur pour être examinés plus attentivement par la suite ;
4. Il existe deux types de CV: chronologique et par compétences. Un CV chronologique est utilisé quand vous avez besoin de montrer à l'employeur potentiel la stabilité de votre progrès - y compris la formation et l'expérience – faisant de vous le candidat recherché. Le CV par compétences souligne vos compétences et la manière dont elles correspondent au poste à pourvoir. Le CV chronologique correspond plus à un étudiant à l'université, c'est pourquoi la page suivante présente un exemple de ce type comprenant quelques conseils supplémentaires.

(2) Locker, KO, et Kaczmarek, SK (2009). Communication Professionnelle: la construction cruciale. McGraw-Hill.
(3) Adapté de Locke & Kaczmarek avec des modifications significatives.



Un CV chronologique présente les expériences professionnelles par ordre chronologique

Amr KAIS
12345 Rue Amana,
Casablanca, Maroc
Tel : 123456789
email@adresse.com

Gardez des marges confortables en haut et en bas de la page.
Ne la surchargez pas

L'Adresse complète est mise ici, pas à la fin

Taille de police 12 pour le titre de la section

Taille de police 11

Le ton du passé est réservé aux expériences antérieures

Inclure au moins un Professeur

Une marge de côté de 2.5 cm (1 pouce dans MS Word est acceptable)

Des exemples spécifiques de réalisations accrocheront l'attention du lecteur

Un design professionnel et simple du CV, reste le meilleur dans la plus part des cas

Utilisez une seule police d'écriture (Ou deux maximum).

Profil : L'expérience la plus récente est mise en premier

Web Designer Senior, société XYZ
Casablanca, Maroc - 2012-2013

Conception et maintenance de sites Web commerciaux clients, de leur mise à jour, et du maintien de leur image de marque. J'étais responsable d'une dizaine de grands comptes et j'ai supervisé une équipe de cinq designers.

Réalisations

- Conception du site Web, pour un important client du secteur de la fabrication, a remporté un prix national;
- Taux de satisfaction des clients de 100% ;
- Assistance à la société XYZ lors de sa migration vers une nouvelle plateforme sans interruption du service;
- Gestion d'une unité considérée comme la plus performante parmi toutes les unités organisationnelles

Designer, JJJ Société
Paris, France - 2010-2011

J'ai travaillé au sein d'une équipe principale de 7 designers sur le développement et la maintenance des sites web des principaux groupes pétroliers contractants. J'ai été employé de l'année durant deux années consécutives.

Réalisations

- Le taux de satisfaction des clients a été de 100% ;
- J'ai aidé mon entreprise à signer deux contrats clés supplémentaires;
- J'ai remporté un prix international pour un compte clé.

Formation : Si elle est plus récente que votre expérience, mettez-la en premier
Université Internationale de Conceptions Graphique

Tanger, Maroc – 2006-2008

J'ai travaillé sur plusieurs projets qui ont remporté plusieurs prix universitaires. J'ai suivi des cours dans différents domaines de conception web.

Compétences : Il est important d'inclure et de mettre en valeur les compétences que vous jugez intéressantes pour votre employeur potentiel

- Maîtrise de logiciels de conception tels que: Dreamweaver, Photoshop, Flash, Illustrator, JavaScript, X / HTML.
- Compétences en leadership d'équipe
- Maîtrise de trois langues (arabe, anglais, et français)

Références : Trois références sont généralement suffisantes

M. Serge Dupont GPO Corporation 123 rue le Roi Paris – France Tel:003323232323	Dr. Amine Dadi Blue Sea Corp 456 Rue Amana - Casablanca- Maroc Tel: 052232323	Mme Salima Jamil Perle Xlformatique 789 Rue du Luxembourg Casablanca - Maroc Tel: 0522232323
--	---	--

Le jeu du CV¹

1. Mettez-vous en groupes comme indiqué par votre conseiller ;
2. Un membre du groupe se chargera du tri ;
3. Le groupe recevra un jeu de cartes avec des déclarations portant sur la rédaction de CV commençant par: «Pour la préparation d'un curriculum vitae ...». Certaines de ces déclarations sont vraies, d'autres sont fausses ;
4. Le groupe mettra les cartes sur la table, face vers le haut ;
5. Les réponses se trouvent au verso des cartes. N'essayez pas de les voir!
6. Le groupe devra parvenir à un consensus dans les 5 secondes pour catégoriser les déclarations vraies et fausses. Si aucun consensus n'est atteint, la réponse est automatiquement considérée comme erronée ;
7. Le membre du groupe chargé du tri doit garder une trace du nombre de réponses correctes du groupe.

(4) Adapté avec des modifications significatives de Kirk, JJ, et Kirk, LD (1995). Jeux de formation pour le développement de carrière. McGraw-Hill, Inc., 11 West 19th Street, New York, NY 10011.



Le jeu du CV¹

Une lettre de motivation ne devrait pas dépasser une page

Amer KAIS

Amer essay de créer sa propre entête ici

Bonne référence à votre CV

A l'attention de
Mme. Mariam SAFA
Responsable Recrutement
Global Website Design Ltd (GlowernTech)
Dubaï - EAU

12345 Rue Amana,
Casablanca, Maroc
Tel : 123456789
email@adresse.com

Fait à..., le 15 février 2014

Cela inclus plus de détails que peut le faire un CV

Madame,

Je suis intéressé par le poste vacant de Webmaster Senior annoncé sur le site GlowernTech. Comme le montre mon CV, j'ai à mon actif plusieurs années d'expérience qui font de ma candidature le profil adéquat à ce poste.

Cette phrase doit montrer que vous correspondez au profil recherché par la société

En tant que Webmaster Senior dans la société XYZ à Casablanca, j'ai eu l'occasion d'être à la tête d'une équipe de cinq webmasters talentueux durant les trois dernières années. Cette équipe prenait en charge au moins 10 clients clés, avec un taux de satisfaction de 100%. Nous étions capables de combiner les besoins et les aspirations de nos clients avec les exigences du marché de telle sorte à assurer une satisfaction continue de nos clients. Mon équipe a remporté le prix national pour le meilleur design de sites web, un prix qui a mis en compétition plus de 500 sites Internet en 2013.

Cela montre que le postulant a fait de la recherche sur l'entreprise. Ce n'est pas une lettre de motivation standard

Cela montre les traits de personnalité tout employeur recherche

Mes expériences au Maroc et en France m'ont permis de développer des compétences de travail avec des collègues de différentes nationalités et de différents backgrounds. Mes expériences avec des clients de diverses parties du monde m'ont permis de développer des compétences qui transcendent les cultures. J'ai travaillé avec succès avec des clients et des collaborateurs de douzaines de nationalités différentes. Je suis donc confiant quant à ma capacité à m'adapter au contexte multiculturel de votre entreprise. Je sais que vous valorisez la philosophie de la diversité interculturelle, mon expérience la rejoint parfaitement. J'ai eu l'occasion de visiter les locaux de GlowernTech à Dubaï lors d'un séjour touristique le printemps dernier. J'ai été fasciné par l'attention que vous portez à vos équipes multiculturelles.

Cela montre de la flexibilité et un sérieux désir de rejoindre l'organisme

Demandez un entretien

Mon employeur actuel et celui qui l'a précédé ont exprimé par écrit leur enthousiasme à l'égard de mon désir continu d'améliorer mes compétences en programmation et en design. J'ai assisté et animé plusieurs séminaires sur le webmastering. Après chaque séminaire auquel j'assistaïs, j'organisais des ateliers pour partager mon expérience avec mes collaborateurs. Ces événements ont été d'une grande valeur pour l'équipe et pour l'entreprise en général.

Je suis très motivé pour vous rencontrer et discuter de la possibilité de rejoindre votre équipe. Je serai à Dubaï du 07 au 15 mars prochain et j'apprécierais beaucoup m'entretenir avec vous. Si ces dates ne correspondent pas à votre disponibilité, je pourrais également adapter mon calendrier à une date qui vous conviendrait mieux. Je serai ravi de vous exposer en quoi mes expériences peuvent être mises au service de GlowernTech.

Dans l'attente de vous lire, veuillez agréer Madame l'expression de mes salutations distinguées.
PJ : Mon CV.

Amer KAIS

(5) Adapté de Locke & Kaczmarek avec des modifications significatives.

Le jeu du CV¹

En groupes de 3-4 personnes, brainstormez et répondez à la question suivante:

Identifiez au moins cinq endroits où vous pouvez rechercher des offres d'emploi.

1. -----
2. -----
3. -----
4. -----
5. -----

Dans le monde, 75 à 85% des offres d'emplois NE SONT PAS publiées. Ce pourcentage pourrait être encore plus élevé dans notre pays.

Ces emplois font partie du «marché caché de l'emploi».

Vous devez être en mesure de développer et utiliser votre réseau, de rechercher proactive-ment un emploi et d'être persévérand avant de pouvoir en trouver un.



Le modèle HADAF⁶ pour la recherche d'emploi

HONNETETE (Honesty)	Soyez honnête avec vous-même d'abord, puis avec vos employeurs potentiels.
AMBITION ET ATTITUDE (Ambition & Attitude)	Ne sous-estimez pas votre potentiel -. Visez haut. Soyez positif et optimiste. Les autres verront cela en vous.
MOTIVATION (Drive)	La motivation est la clé - ne perdez jamais espoir.
ACCES ET ALLIANCES (Access & Alliances)	Etablissez des relations et contacts.
CONCENTRATION (Focus)	Ne vous laissez pas distraire. Entreprenez une action et soyez persévérant.

⁶) Yusuf Sidani.

Activité – le planning de la recherche d'emploi de demain

Vous êtes à la recherche d'un emploi et vous souhaitez mettre en place le planning de votre recherche de demain. En groupe, listez le programme de votre journée:

La préparation de la veille :

1. Préparation des CV et des lettres de motivation ;
2. Identification des sociétés pertinentes et des employeurs potentiels ;
3. Consultation des réseaux sociaux. Ouvrez des comptes dans Linkedin, MySpace, Google + ou autres.

Invitez autant d'amis et de connaissances professionnelles que vous pouvez. N'abusez pas du système.

08:00	
09:00	
10:00	
11:00	
12:00	
01:00	
02:00	
03:00	
04:00	
05:00	
06:00	



4. Connaissez votre employeur potentiel

Connaître son employeur potentiel envoie l'image d'un candidat sérieux et prêt à faire l'effort de s'adapter à l'environnement de l'entreprise. Connaître son employeur aide à la rédaction de la lettre de motivation et est aussi d'une grande aide lors de l'entretien d'embauche.

1. Connaitre le secteur de l'entreprise ;
2. Visiter le site Web de l'entreprise ;
3. Comprendre la structure et la taille de l'entreprise ;
4. Recueillir des informations sur les concurrents ;
5. Recueillir des informations sur les clients principaux, si possible ;
6. Essayer d'obtenir plus d'informations sur l'emploi auquel vous postulez ;
7. Le nom et le poste de la personne qui recevra votre lettre ou ceux de la personne qui va vous faire passer l'entretien, si cette information est disponible ;
8. Connaissez-vous un employé actuel ou ancien de l'entreprise? Ce sont d'excellentes sources d'information.

5. L'art de l'entretien d'embauche

Activité individuelle:

Comment répondriez-vous à ces questions?

1. Parlez-nous de vous en 60 secondes ou moins, de vos plus grands atouts et vos principaux points forts.

2. Parlez-nous de votre plus grande faiblesse et la manière dont elle a pu vous conduire à prendre de mauvaises décisions dans le passé.

3. Comment décririez-vous votre éthique de travail



4. Pourquoi avez-vous quitté votre dernier emploi? OU pourquoi voulez-vous changer de carrière?

5. Pourquoi êtes-vous intéressé par notre société?

6. Quelles sont vos prétentions salariales?

Activité de groupe:

Dans votre groupe, identifiez le top 5 des erreurs commises lors des entretiens d'embauche.

- 1- _____
- 2- _____
- 3- _____
- 4- _____
- 5- _____

6. Les promesses et risques des réseaux sociaux

Avoir un compte Facebook pourrait-il nuire à votre recherche d'emploi? Lisez les extraits suivants du magazine Fast Company⁷.

« Si vous postulez pour un emploi, bloquez votre page Facebook »

« Une nouvelle enquête de CareerBuilder révèle que les employeurs utilisent les réseaux sociaux plus que jamais pour se faire une idée sur les candidats - 45% d'entre eux - et ils utilisent Facebook plus que LinkedIn. Ce qui est encore plus intéressant, c'est la façon dont ils utilisent vos informations personnelles pour rejeter vos demandes d'emploi ».

Les raisons pour lesquelles les employeurs ont rejeté des demandes d'emploi de certains candidats après vérification de leurs activités sur les réseaux sociaux

Le candidat a affiché des photos ou informations inappropriées ou provocatrices	53 %
Le candidat a posté des informations relatives à sa consommation d'alcool ou de drogues	44%
Le candidat a insulté son ancien employeur, ses collègues ou ses clients	35%
Le candidat a fait preuve de peu de compétences en communication	29%
Le candidat a fait des commentaires discriminatoires	26%
Le candidat a menti au sujet de ses qualifications	24%
Le candidat a partagé des informations confidentielles sur son ancien emploi	20%

Quoi que vous publiez sur Facebook et autres réseaux sociaux, une trace restera pendant une très long période. Votre potentiel employeur peut essayer de mieux vous connaître grâce à vos activités sur le web. Postez uniquement des choses que vous voudriez que votre futur employeur sache.

(7) Extrait de: <http://www.fastcompany.com/1334113/if-you're-applying-job-censor-your-facebook-page>



Mon engagement envers moi-même

Ce sont cinq (ou plus) choses que je souhaite inclure dans ma vie pour améliorer mes compétences en recherche d'emploi:

1 _____

2 _____

3 _____

4 _____

5 _____

6 _____

7 _____

8 _____

9 _____

10 _____

Signature : _____

Date : _____



INJAZ Al-Maghrib

100 ANS DE RÉALISATIONS

Membre de JA Worldwide

Tél. : +212 529 01 15 14/15

Fax : +212 529 01 15 16

www.injaz-morocco.org