**Evaluation Communication et Développement personnel**

1. **Soit le cas suivant :**

Caroline Lamarre travaille comme réceptionniste chez un concessionnaire d’automobiles depuis deux ans. Elle étudie en même temps à l’université et Monsieur Dandurand, le directeur des ressources humaines, lui a préparé un horaire qui lui permet de poursuivre ses études. Elle est une très bonne employée, efficace et méticuleuse.

Mardi dernier, elle devait passer un examen de comptabilité. Le professeur était arrivé avec un retard d’une heure, et l’examen commença à trois heures plutôt qu’à deux heures. Puisque l’examen devait durer quatre heures, Caroline eut énormément de difficultés à terminer avant six heures trente.

Comble de malheur, en sortant de l’université, Caroline constata qu’elle avait une crevaison. Le changement de pneu la retarda d’une heure. Elle arriva donc à son travail très en retard. Le directeur des ventes, Robert Chicoine la reçut ainsi :

Chicoine (très brusque) : Alors, on se permet de modifier son horaire ?

Caroline (surprise de la brutalité de l’accueil) : Je n’ai rien modifié, j’ai eu des problèmes.

Chicoine : Et moi ? A cause de vous, je dois payer une employée en temps supplémentaire.

Caroline : J’ai voulu …

Chicoine : Ma petite, si vous ne corrigez pas votre façon d’agir, je devrai trouver quelqu’un d’autre.

Caroline : J’ai tenté de …

Chicoine : Si vous vous croyez indispensable, vous allez apprendre très rapidement que nous sommes tous remplaçables.

Caroline : Bon, eh bien … trouvez quelqu’un d’autre. Moi, je pars.

**Questions**

Quels obstacles à la communication se sont dressés dans cette discussion ?

Y aurait-il eu moyen d’éviter cette coupure de communication ? Comment ?

1. **Enfin, un temps de réflexion pour demain. En vous basant sur les différents concepts et principes vus en cours dites rapidement ce que vous avez appris sur vous-même en répondant aux questions suivantes :**

Ce que vous voulez abandonner.

Ce que vous voulez acquérir ou développer.

Ce que vous voulez changer.

Ce que vous voulez conservez.