

Julie Rippinger

Bienvenue !



RÔLE ET
COMPORTEMENT
DU CONSULTANT



NOUS ALLONS VIVRE UNE NOUVELLE AVENTURE !

Cette formation c'est le petit plus qui va vous permettre de devenir le meilleur de vous même !

C'est une expérience individuelle et collective. Un voyage !

Après ce sera à vous de créer votre propre trajectoire



HORAIRES

La théorie

9h30-13h00 1 pause
14h00-17h30 1 pause

La réalité

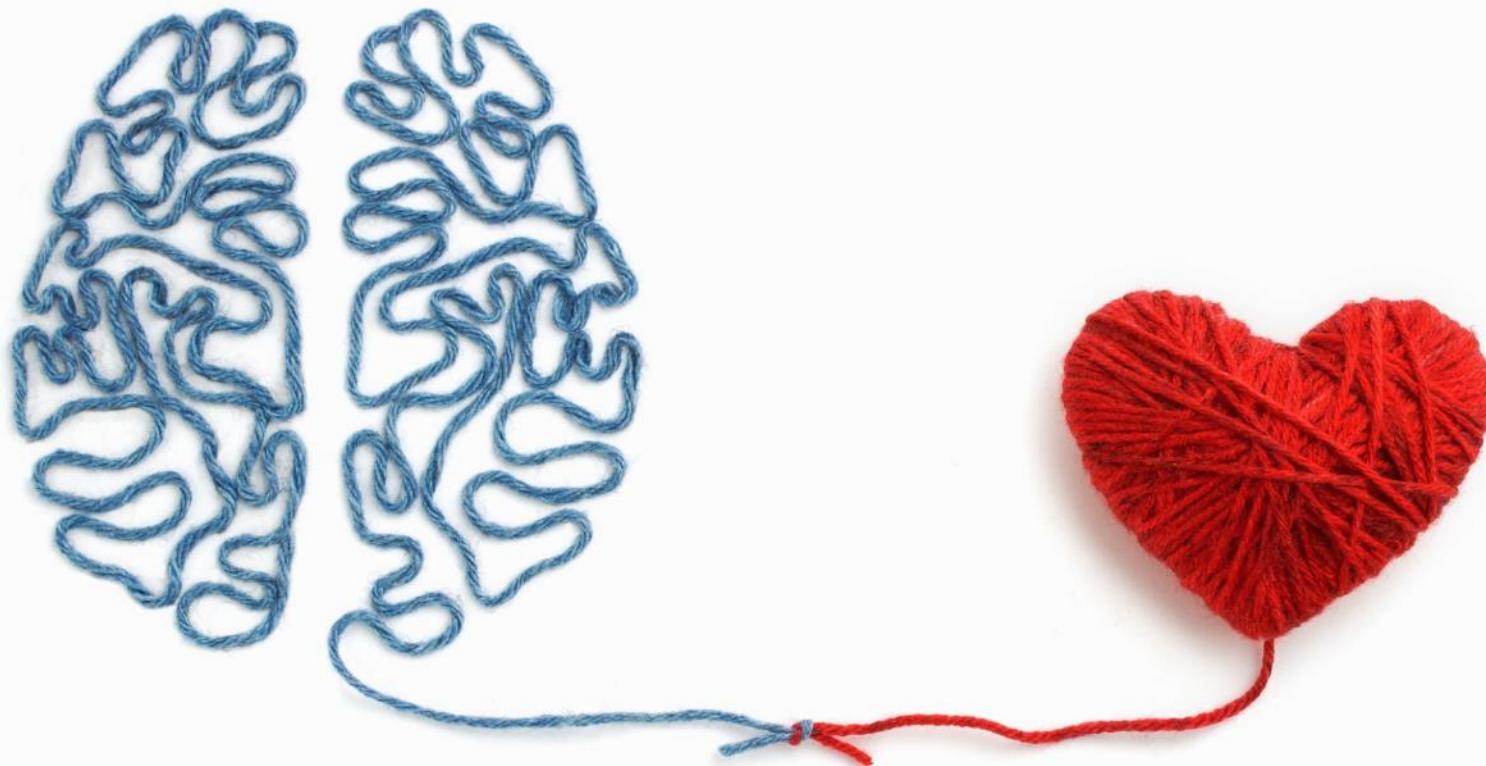
Je pense finir à 12h30

Est-ce que d'autres horaires
vous arrangeraient ? **Dans la**
limite du raisonnable...



MATERIEL

IL vous faudra :



C'EST UNE FORMATION PAS UN MONOLOGUE



Je suis comme vous.
On est là pour échanger !

On est co-responsables
de la qualité de la
formation, de son utilité
future !

C'EST INDISPENSABLE POUR TIRER PROFIT DE LA FORMATION



Etes-vous d'accord ?

On s'écoute avec bienveillance

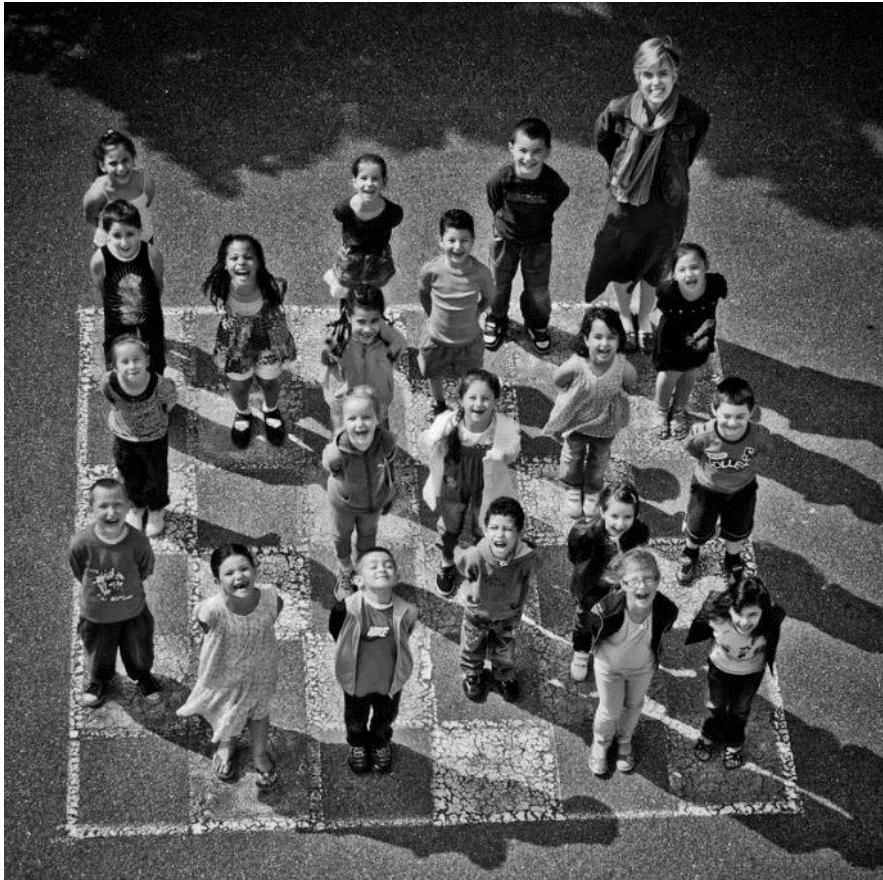
On déconnecte (téléphone, ordi, ...)

QUI JE SUIS ?



LES PRESENTATIONS

Petite photo de classe



En 1 à 2 minutes :

- Qui êtes-vous ? Dites-moi un truc singulier sur vous qui me permettrait de mieux vous connaître
- Votre fonction/parcours (juste les expériences significatives)
- Vision de votre futur métier
- 3 valeurs essentielles
- Une passion
- 1 truc que vous savez faire mieux que les autres

LA TEMPÉRATURE DU JOUR ?



1 mot pour désigner
votre humeur, état
d'esprit

UN PETIT TEST

Vous êtes invité(e) à sélectionner parmi les choix suivants les 88 réponses qui vous correspondent le mieux. A chaque ligne, vous avez le choix entre deux affirmations. Il s'agit de votre tendance préférée, ce qui n'exclut pas que vous utilisez aussi l'autre dynamique partagé. Les deux peuvent vous inspirer mais vous ne pouvez choisir que l'une ou l'autre en optant pour celle vers laquelle va plus fortement votre préférence.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément, en vous plaçant dans un cadre général, hors contexte de stress ou professionnel, sauf quand cela est spécifié. Il n'y a pas de temps imparti ! Le dépouillement et l'analyse du questionnaire se fait en dernier.

Bonnes réponses à toutes les questions. Since vos résultats ne servent pas à rien !

Votre énergie	1	ou	1	Votre énergie
1 Energie rayonnante				Flamme intérieure.
2 Agit facilement				Réfléchit d'abord avant d'agir
3 Dynamique				Tranquille
4 Très relationnel				Très secret
5 Direct				Obtient souvent de se lancer
6 Impulsif				Passif
7 Remords d'avoir agi trop vite				Regrets de ne pas avoir agi
8 Tourné vers les personnes				Tourné vers les idées,
9 Précis				Précis ou en cohérence
10 Disposé				Concret
11 Beaucoup d'amis				Peut d'amis mais très sûrs
12 Direct				Indirect
13 Ecoutre difficile				Écoutre facile
14 Espace large				Réflexions en profondeur
15 Extraversion				Incopable
16 Est sur la scène				Préfère être dans les coulisses
17 Public				Intimité
18 Proximité inter personnelle				Distance sociale
19 Geste facilement expressif				Geste direct et neutre
20 Gesteuelle développée				Peu de gestuelle

Vous avez le choix entre deux affirmations. Vous ne pouvez choisir que l'une des deux, en optant pour celle vers laquelle va plus fortement votre préférence.

Indiquez 1 dans la colonne C ou E et en laissant l'autre colonne vide.

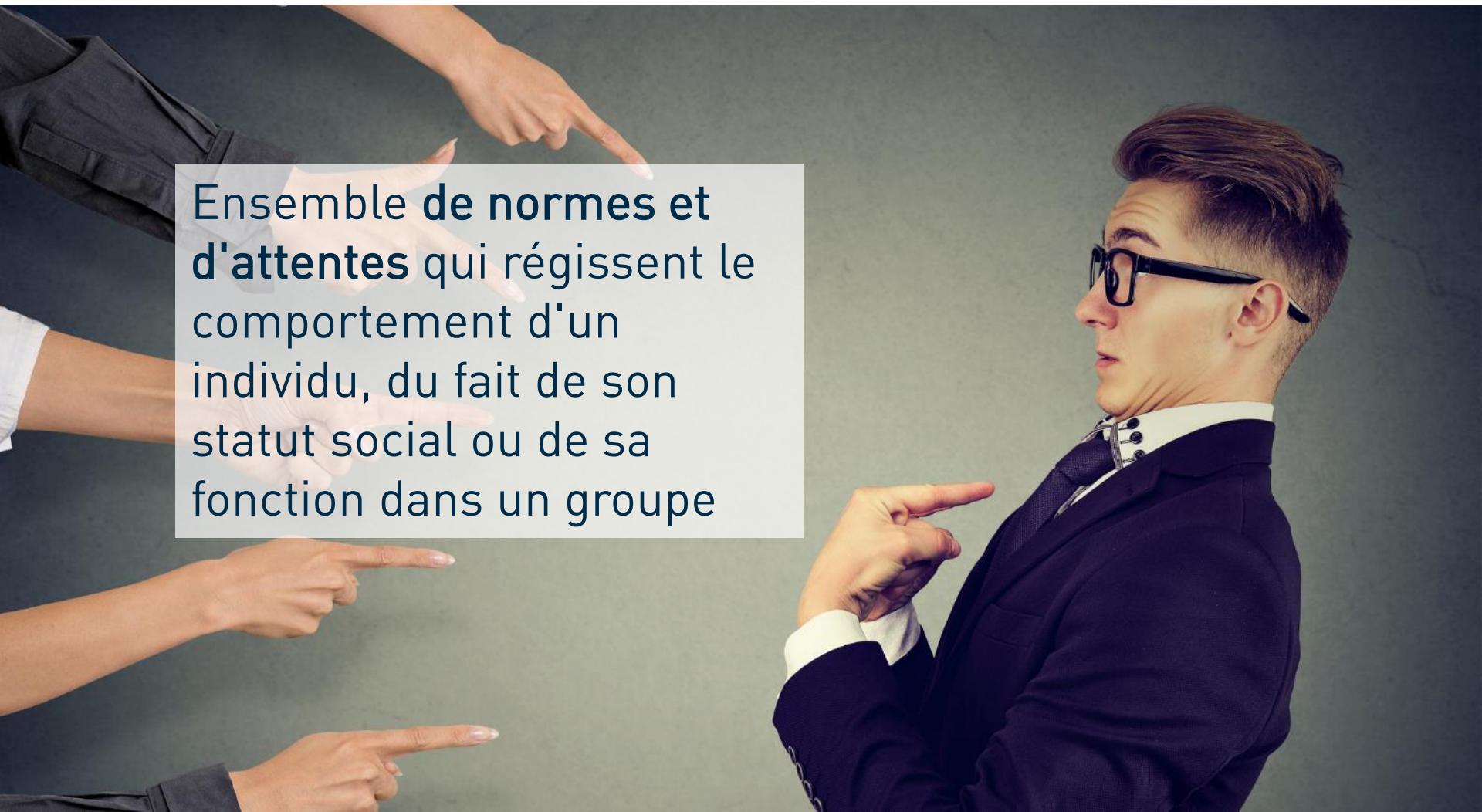
L'état d'esprit à avoir : qu'est-ce que je choisirais naturellement sans l'influence de mon environnement (professionnel, familial, amical, amoureux...) ? Quelle serait ma préférence si je faisais ce que je voulais plus que ce que je devais ?

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément !



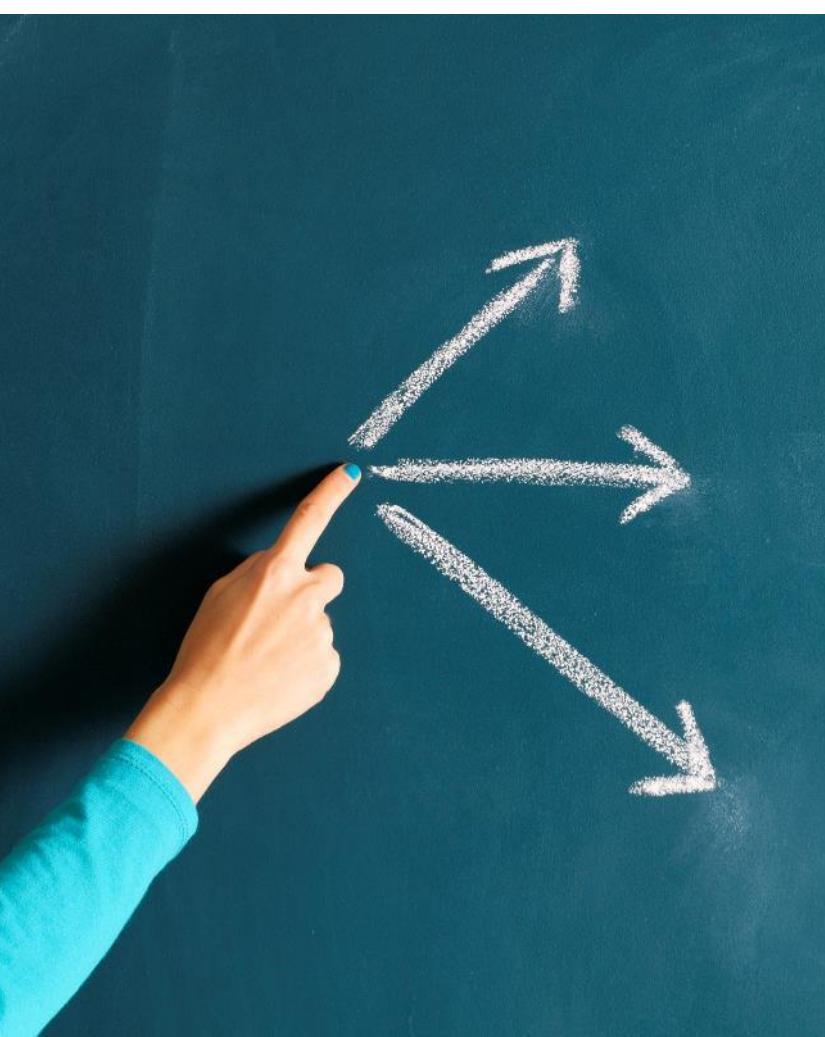
QUEL EST MON RÔLE ?

DEFINITION ROLE



Ensemble de normes et d'attentes qui régissent le comportement d'un individu, du fait de son statut social ou de sa fonction dans un groupe

(SE) QUESTIONNER AVANT DE DEMARRER UNE COLLABORATION POUR PARTIR DANS LA BONNE DIRECTION



Et surtout !
« Qu'attend-on de moi ? »

- | | |
|-----------------------------|-----------------------|
| Quel type de structure ? | Quel type d'acteurs ? |
| Quel type d'environnement ? | Qui pilote ? |
| Quel type de culture ? | Qui arbitre |
| Quel type de process ? | Qui coordonne |
| Quel type d'outils ? | Qui est avocat ? |
| Quelles Procédures | Qui décide ? |
| | Qui négocie ? |
| | Qui préconise ? |
| | Qui achète ? |

COMPORTEMENT, RÔLE : DE QUOI PARLE-T-ON ?

A TRAVERS CETTE FORMATION NOUS ALLONS NOUS
INTÉRESSER AUX COMPORTEMENTS



Mais c'est quoi un
comportement ?

D'après vous ?

COMPORTEMENT - DÉFINITION



« Ensemble d'attitudes et des réactions **observables** chez un individu placé dans son milieu de vie et dans des circonstances données.
Manière d'être ou d'agir ».



LES COMPORTEMENTS : DES COMPETENCES A PART ENTIERE

LES « 3 niveaux de SAVOIRS » du consultant

TROUVER LE « JUSTE » ÉQUILIBRE...

Savoir

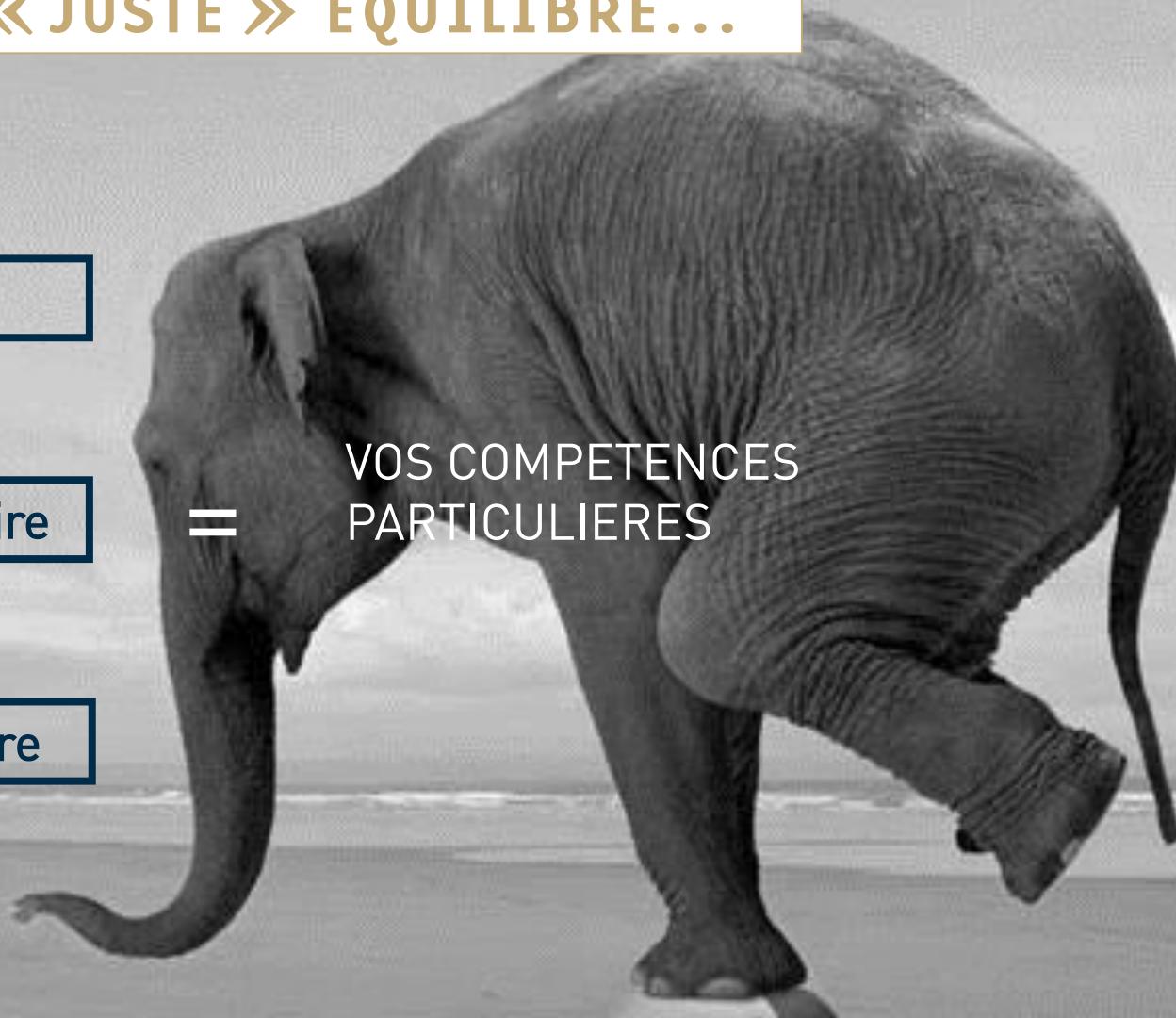
+

Savoir - Faire

+

Savoir - Etre

VOS COMPETENCES
PARTICULIERES



LE SAVOIR



Ensemble de connaissances ou d'aptitudes reproductibles acquises par l'étude ou l'expérience.

- Dans différentes disciplines.
- Issues de vos formations et de vos expériences professionnelles ou extraprofessionnelles.

LE SAVOIR-FAIRE



Maîtrise d'une ou plusieurs techniques indispensables à la pratique d'un métier ou d'un art

Le savoir faire se doit d'être sans cesse réactualisée et réadaptée aux innovations de notre métier

Le savoir-être et les comportements



Le « savoir être »

C'est l'art et la manière de démontrer et de mettre en œuvre ses “Savoir” & “Savoir Faire”

L'ensemble des comportements définissent nos savoir-être

POURQUOI ADOPTER UN COMPORTEMENT PLUS QU'UN AUTRE ?

TEST - Ecrivez : « Engage le jeu que je le gagne »

Nous pouvons être dans l'approche ou dans l'évitement

Nous privilégions toujours les comportements habituels (innés ou intégrés) et confortables



ON NAIT AVEC UN CERTAINS NOMBRE DE COMPORTEMENTS



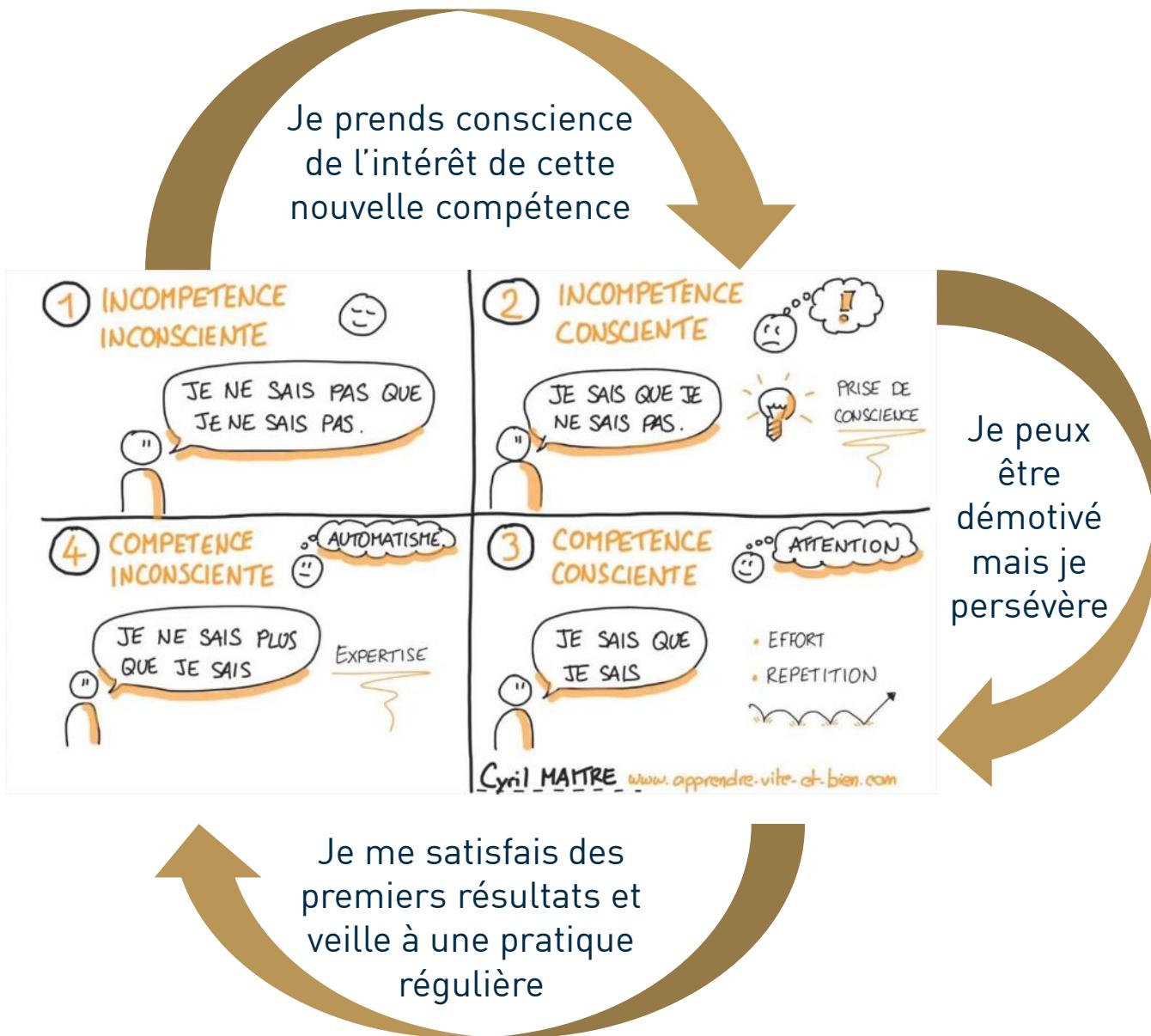
Ce sont des arcs
réflexes
archaiques



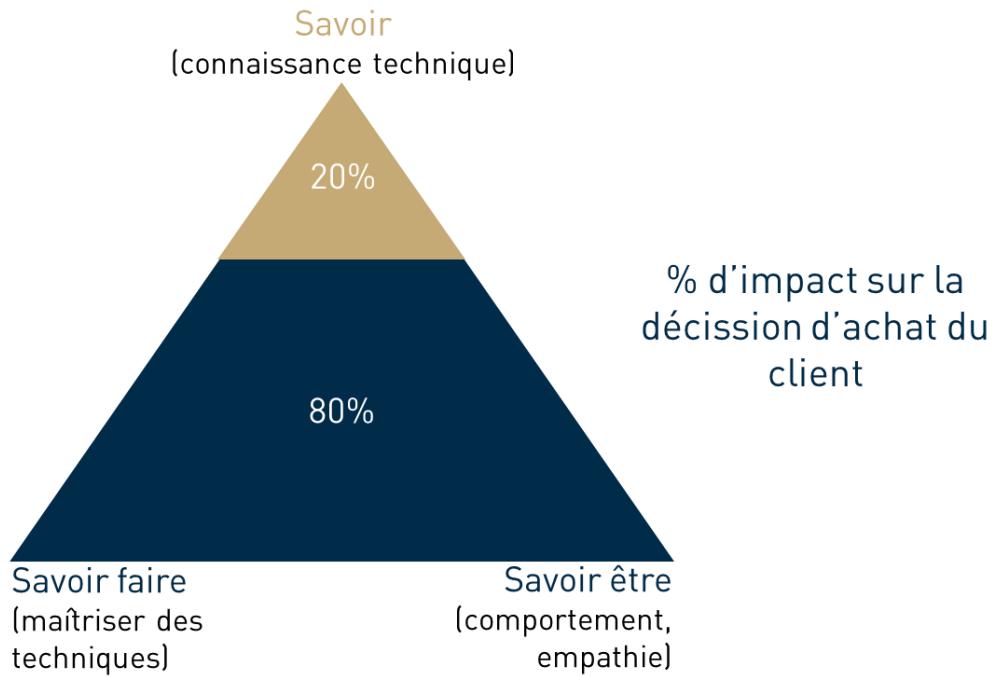
S'APPRENDRE !



LES PHASES DE L'APPRENTISSAGE



VOUS AVEZ BESOIN DE PLUS QUE DE LA CONNAISSANCE TECHNIQUE



Aujourd'hui, les compétences techniques ne suffisent plus.
C'est votre SAVOIR-ETRE qui vous permettra de vous démarquer

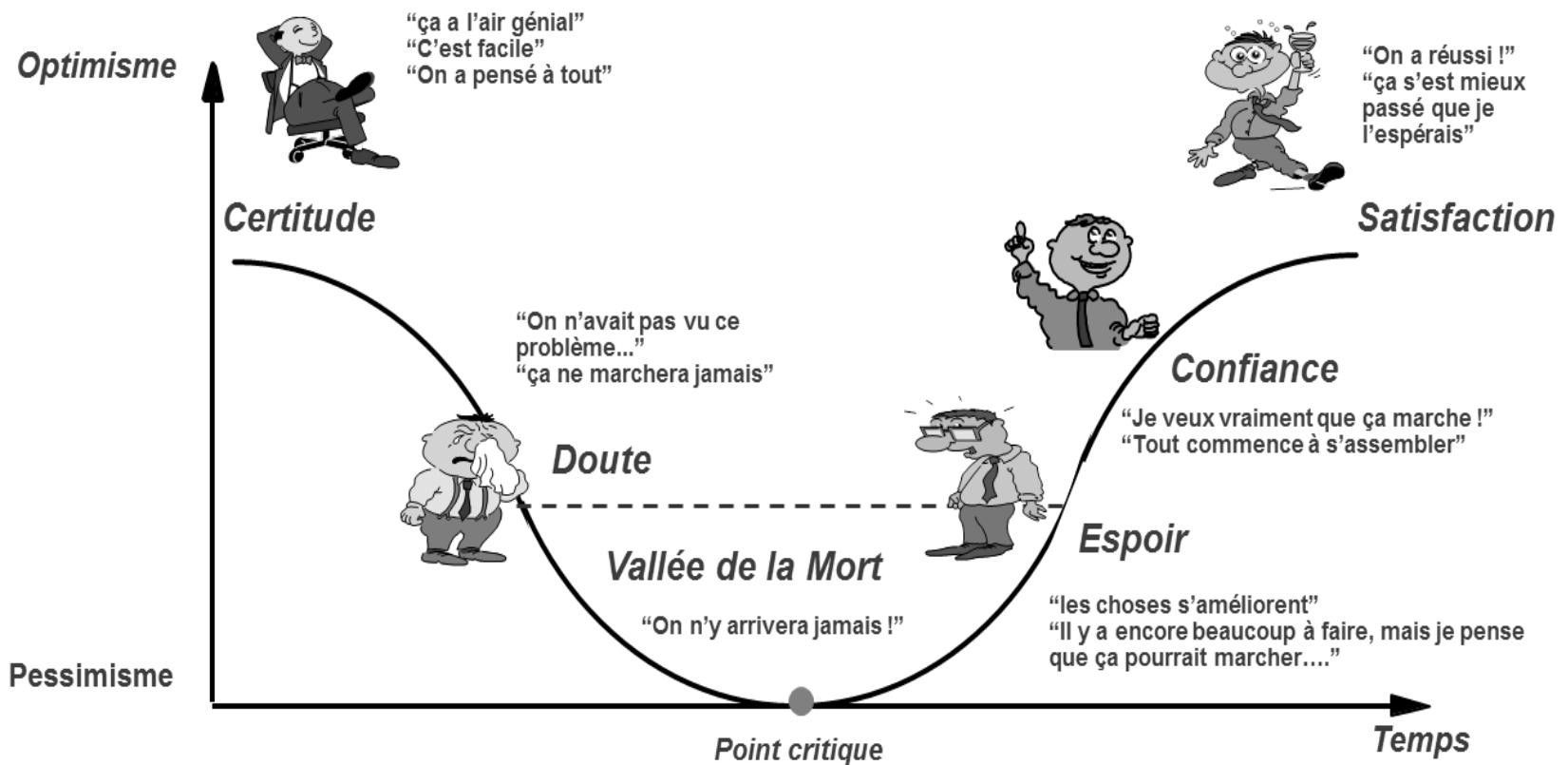
LE SAVOIR-ETRE AU TRAVAIL

<p>1 ACCEPTATION DE LA CRITIQUE</p> <p>Être capable de recevoir des commentaires et des remarques dans le but d'améliorer son travail.</p> 		<p>7 ESPRIT D'ÉQUIPE</p> <p>Travailler avec les autres de manière solidaire en contribuant au travail de l'équipe par ses idées et ses efforts.</p> 		<p>HENRI BOUDREAU © 2004</p> <p>13 JUGEMENT</p> <p>Décider, face à un ensemble de faits, des actions appropriées à poser.</p> 		<p>19 RESPECT DE L'HORAIRE DE TRAVAIL</p> <p>Tenir compte des prescriptions pour assurer une présence fonctionnelle à son milieu de travail de façon régulière et soutenue.</p> 	
<p>2 ASSIDUITÉ</p> <p>Présence active régulière et soutenue à l'endroit où l'on a des obligations à remplir.</p> 		<p>8 EXPRESSION ORALE</p> <p>Utiliser la parole en adoptant un style et un ton adaptés à la personne et aux circonstances.</p> 		<p>14 MAÎTRISE DE SOI</p> <p>Être capable de faire face à des situations particulières, de faire preuve de sang-froid sans adopter une attitude trop émotive ou trop défensive.</p> 		<p>20 RESPECT DE L'OUTILLAGE</p> <p>Manipuler et ranger avec soin et selon les normes du fabricant et leur capacité, l'équipement, la machinerie et l'outillage.</p> 	
<p>3 AUTONOMIE</p> <p>Se prendre en charge, selon ses responsabilités, de façon à poser des actions au moment opportun dans un contexte déterminé.</p> 		<p>9 HYGIÈNE PERSONNELLE</p> <p>Prendre soin de son hygiène corporelle.</p> 		<p>15 ORGANISATION DU TRAVAIL</p> <p>Préparer son travail de façon à satisfaire les exigences de qualité, d'efficacité et de l'échéancier.</p> 		<p>21 RESPECT DES LIEUX DE TRAVAIL</p> <p>Tenir compte des prescriptions d'utilisation et d'ordre des aires de travail.</p> 	
<p>4 COMMUNICATION</p> <p>Utiliser un style, un ton et une terminologie adaptés à la personne et aux circonstances.</p> 		<p>10 INITIATIVE</p> <p>Proposer ou entreprendre un travail, soit pour son accomplissement ou son avancement, et en juger la qualité conformément aux règles de la profession.</p> 		<p>16 PERSÉVÉRANCE</p> <p>Fournir l'effort nécessaire afin de terminer et de réussir le travail demandé.</p> 		<p>22 RESPECT DES RÈGLES</p> <p>Tenir compte des prescriptions de la réglementation, des procédures administratives et des règles de fonctionnement.</p> 	
<p>5 DÉBROUILLARDISE</p> <p>Réussir à résoudre un problème nouveau et imprévu en utilisant ses propres moyens conformément aux règles de la fonction de travail.</p> 		<p>11 INNOVATION</p> <p>Introduire de la nouveauté dans la résolution de problèmes.</p> 		<p>17 PRÉVENANCE</p> <p>Avoir le souci constant de la recherche de la qualité, aller au-devant des besoins et démontrer de la curiosité en regard des tâches du métier.</p> 		<p>23 TENUE PROFESSIONNELLE</p> <p>Adopter la tenue générale et le décorum conformes aux règles de la profession.</p> 	
<p>6 EFFICACITÉ</p> <p>Avoir du discernement entre le service offert et les attentes du client, ses attentes personnelles, les attentes professionnelles et les conséquences économiques.</p> 		<p>12 INTÉGRITÉ PROFESSIONNELLE</p> <p>Réaliser son travail sans vouloir tromper, abuser, lésier ou blesser les autres.</p> 		<p>18 PROTECTION</p> <p>Adopter un comportement sécuritaire pour soi et pour les autres.</p> 		<p>24 VIGILANCE</p> <p>Observer avec attention et de façon soutenue le déroulement de ses tâches de travail de façon à en contrôler le résultat attendu.</p> 	

SOFT SKILLS : Savoir-être

Rang	Qualité	Evolution par rapport à 2016
1	Rigueur	+ 4 places
2	Autonomie	=
3	Dynamisme	+ 1 place
4	Esprit d'équipe	+ 7 places
5	Motivation	+ 2 places
6	Créativité	=
7	Bon relationnel	- 6 places
8	Passion	+ 6 places
9	Réactivité	Nouveau !
10	Force de proposition	+ 2 places
11	Sens du service	+ 2 places
12	Adaptabilité	Nouveau !
13	Pontualité	+ 5 places
14	Polyvalence	+ 1 place
15	Organisation	- 12 places
16	Curiosité	+ 4 places
17	Proactivité	Nouveau !
18	Goût du challenge	- 8 places
19	Implication	- 10 places
20	Enthousiasme	Nouveau !

POUR CHANGER IL FAUT SE REMETTRE EN QUESTION ET DEPASSER SES DOUTES



LA MOTIVATION : AU CŒUR DU CHANGEMENT

LA MOTIVATION ?

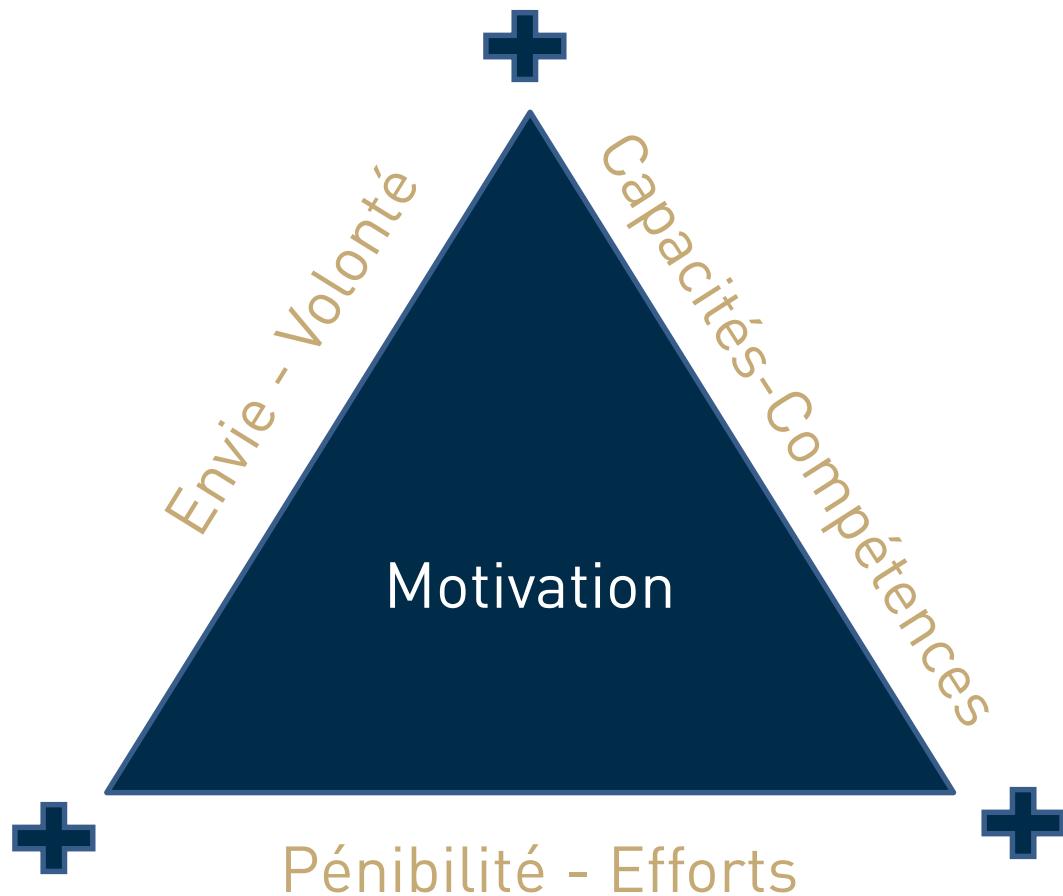
La motivation est, dans un organisme vivant, la composante ou le processus qui règle **son engagement pour une activité précise.**

On distingue la **motivation intrinsèque** (moteurs internes, désirs...) de la **motivation extrinsèque** (récompenses, argent...) ?



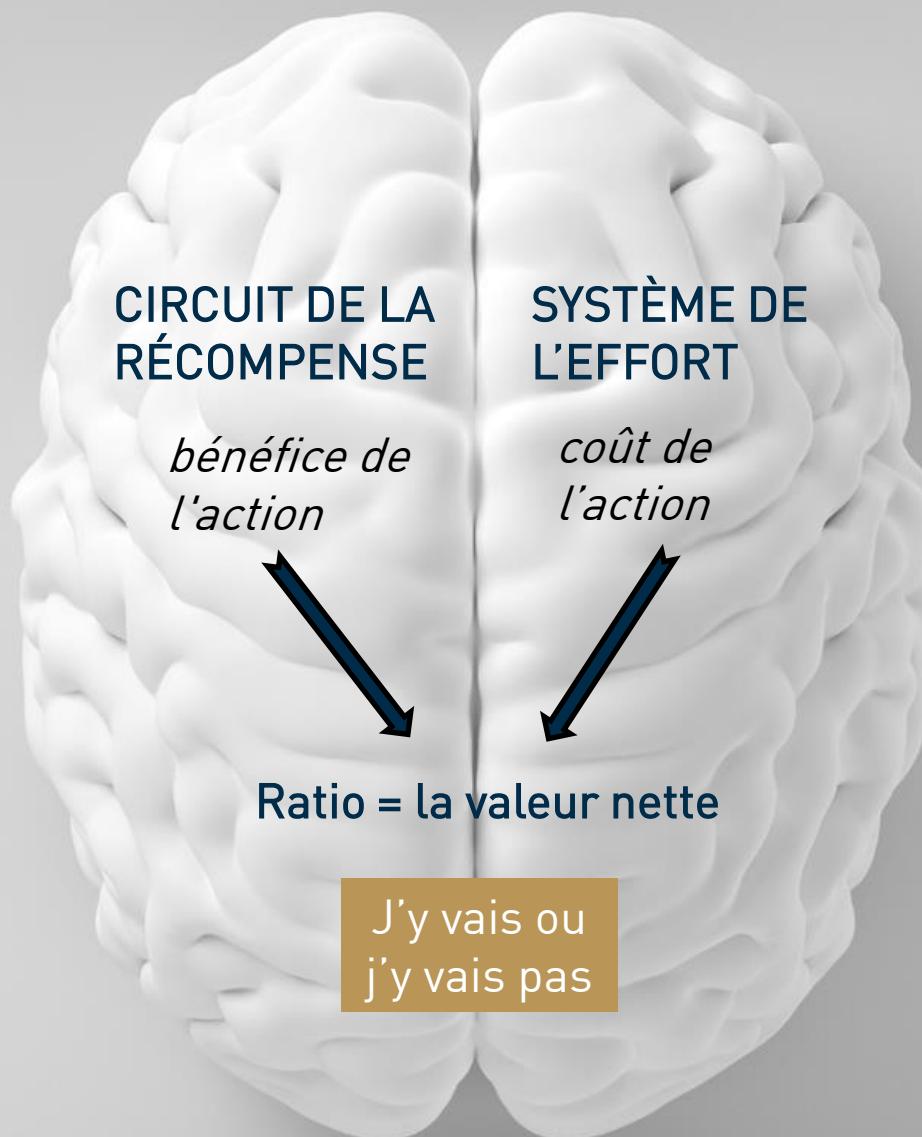
Amabile (1996) démontre que la motivation intrinsèque génère un plus haut niveau de créativité que la motivation extrinsèque quel que soit la nature de la tâche.

LA MOTIVATION : MOTEUR DES COMPORTEMENTS ?





LA MOTIVATION : MÉCANISME



... POUR (SE) MOTIVER, IL FAUT AVOIR UNE STRATÉGIE



« Coucou chéri,
C'est maman .
Je serai en retard ce soir !
Je t'ai donc laissé 50 euros pour
que tu t'achètes à manger et que tu
ailles au cinéma...
Je les ai caché dans ton bazar... »



COMPRENDRE VOS COMPORTEMENTS ET CEUX DES AUTRES

A TRAVERS CETTE FORMATION NOUS ALLONS NOUS
INTÉRESSER AUX COMPORTEMENTS



Mais qu'est-ce qui
conditionne nos
comportements, nos
attitudes, nos
réactions... ?

Nos comportements sont conditionnés par ...?

D'après-vous ?



La personnalité

L'expérience et l'éducation

- Les croyances
- Les habitudes

L'état émotionnel

Le contexte

COMPORTEMENTS



LA PERSONNALITÉ

UN PETIT TEST

Vous êtes invité(e) à sélectionner parmi les choix suivants les 88 réponses qui vous correspondent le mieux. A chaque ligne, vous avez le choix entre deux affirmations. Il s'agit de votre tendance préférée, ce qui n'exclut pas que vous utilisez aussi l'autre dynamique partagé. Les deux peuvent vous inspirer mais vous ne pouvez choisir que l'une d'entre elles en optant pour celle vers laquelle va plus fortement votre préférence.

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément, en vous plaçant dans un cadre général, hors contexte de stress ou professionnel, sauf quand cela est spécifié. Il n'y a pas de temps imparti ! Le dépouillement et l'analyse du questionnaire se fait en différé.

Bon courage !

Votre énergie	1	ou	1	Votre énergie
1 Energie rayonnante				Flamme intérieure
2 Agit facilement				Réfléchit d'abord avant d'agir
3 Dynamique				Tranquille
4 Très relationnel				Très secret
5 Direct				Obtient souvent de se lancer
6 Impulsif				Passif
7 Remords d'avoir agi trop vite				Regrets de ne pas avoir agi
8 Tourné vers les personnes				Tourné vers les idées,
9 Solitaire				Préfère peu ou en complance
10 Discret				Concours
11 Beaucoup d'amis				Peu d'amis mais très sûrs
12 Direct				Indirect
13 Ecoutre difficile				Écoutre facile
14 Gestes larges				Réactions en profondeur
15 Envolé(e)				Incognitement
16 Est sur la scène				Préfère être dans les coulisses
17 Public				Intimité
18 Proximité inter personnelle				Distance sociale
19 Difficulté à exprimer				Tempérance neutre
20 Gesteuelle développée				Peu de gestuelle

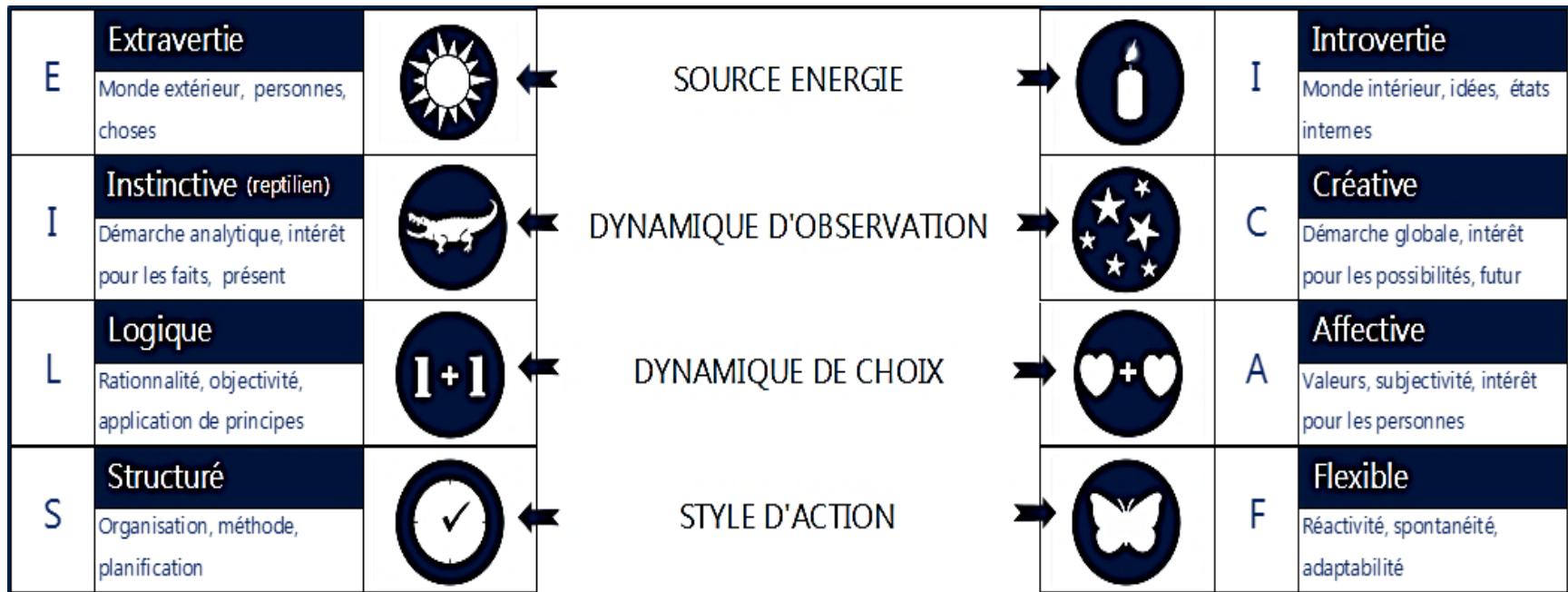
Vous avez le choix entre deux affirmations. Vous ne pouvez choisir que l'une des deux, en optant pour celle vers laquelle va plus fortement votre préférence.

Indiquez 1 dans la colonne C ou E et en laissant l'autre colonne vide.

L'état d'esprit à avoir : qu'est-ce que je choisirais naturellement sans l'influence de mon environnement (professionnel, familial, amical, amoureux...) ? Quelle serait ma préférence si je faisais ce que je voulais plus que ce que je devais ?

Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Ne réfléchissez pas trop, répondez spontanément !

4 DIMENSIONS PRISES EN COMPTE



Une grille de lecture pour mieux se comprendre et mieux comprendre les besoins et comportements des autres.

16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

Les 2 dynamiques « observation et choix » donnent une seule lettre.

C'est inspiré de la théorie des cerveaux de Ned Hermann

Instinctif	I
Créatif	C
Logique	L
Affectif	A

- I + L → G (Gauche)
- C + L → C (Cortical)
- I + A → L (Limbique)
- C + A → D (Droit)



16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

Les combinaisons possibles déterminent 16 profils de personnalités.

Les Limbiques	Les Gauches	Les Droits	Les Corticaux
L	G	D	C
 	 	 	 
ILF Conciliateur	IGF Professionnel	IDF Incompris	ICF Observateur
ILS Berger	IGS Méticuleux	IDS Idéaliste	ICS Idéologue
ELF Festif	EGF Vigilant	EDF Communicant	ECF Créatif
ELS Saint Bernard	EGS Champion	EDS Entraîneur	ECS Justicier

16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

Les combinaisons possibles déterminent 16 profils de personnalités.

ILF Conciliateur	IGF Professionnel	IDF Incompris	ICF Observateur
<p>Médiateur, diplomate N'aime pas beaucoup se mettre en avant Importance de l'ambiance Aime aller à son rythme Déteste les conflits et décider Peu influençable, tenace, consciencieux Doit être stimulé par son environnement : marche à l'affectif.</p>	<p>Bon analyste, sait observer une situation à partir des faits concrets et conduire une résolution de problème. Roi du diagnostic. Discret mais pertinent. Aime l'autonomie. Est pondéré. Fonctionne peu à l'affectif. Frileux dans ses prises de décision. Peut prêter aux autres ses intentions (projection)</p>	<p>Discret et observateur. Se livre peu : motivations difficiles à apprécier. Personne avenante et agréable qui ne se met pas en avant. Guidé par ses émotions parfois difficile à cerner (y compris pour lui-même). A la tête dans les étoiles. Peu directif mais bon animateur. Fuit la banalité. Aime être original</p>	<p>Grande puissance conceptuelle alliée à une grande souplesse et réactivité. Capacité à prendre du recul. Bonnes intuitions mais peut avoir l'illusion de contrôler le monde avec son intellect. Est intéressé par la compréhension mais pas l'action (aime déléguer). Crain l'invasion. Tendance à l'avarice. Diffère ses émotions. Tendance solitaire et individualiste</p>

16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

Les combinaisons possibles déterminent 16 profils de personnalités.

ILS Berger	IGS Méticuleux	IDS Idéaliste	ICS Idéologue
<p>Protecteur, avec une tendance paternaliste</p> <p>Soucieux de l'harmonie. Prends soin de ses interlocuteurs, est à l'écoute de leurs besoins. Bon diplomate. Relation de proximité.</p> <p>Très autonome et réaliste avec le soucis du détail.</p> <p>Aime les univers calmes, traditionnels et peu compétitifs.</p> <p>Fuit le sconflits au point de négliger le résultat parfois</p>	<p>Discret et rigoureux, fiabilité à toute épreuve.</p> <p>Loyal et fidèle, il tient toujours ses engagements.</p> <p>Perfectionniste : éprouve une grande honte à commettre des erreurs. Autocritique et critique.</p> <p>Colère rentrée (frustration).</p> <p>Manque parfois de tolérance et d'empathie.</p> <p>Peut donner l'image de quelqu'un de rigide et de froid.</p> <p>Exprime son désaccord en se mettant en retrait.</p>	<p>Approche originale des problèmes. Propose des solutions qui sortent des sentiers battus.</p> <p>Pugnace il a la volonté d'agir pour changer le monde.</p> <p>Visionnaire. spéculations incessantes. Fuit la banalité</p> <p>Attend des autres qu'ils se conforment à l'image qu'il se fait d'eux. Parfois difficile à cerner.</p> <p>Indépendant, confiance naturel en lui et en ses croyances. Ne cherche pas le leadership et fuit la compétition. Don Quichotte : tendance à s'illusionner</p>	<p>Tourné vers le monde des idées. Grande vivacité d'esprit c'est un concepteur de modèles et systèmes : c'est sa méthode de résolution de problème. Aime les situations complexes. Crée des concepts. Apparaît comme une locomotive inépuisable. Très exigeant. Séduit par les pensées éthiques. Facilement insatisfait.</p> <p>Attend qu'on se conforme à son modèle. A du mal à associer les autres à sa réflexion. L'opinion des autres l'importe peu. Aime avor raison.</p>

16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

Les combinaisons possibles déterminent 16 profils de personnalités.

ELF Festif	EGF Vigilant	EDF Communicant	ECF Crétif
<p>Gai, convivial, plein d'entrain. Sait prendre « ses désirs pour des réalités ». Soucieux du confort, de l'esthétique et de l'harmonie. Epicurien. Sait mettre de l'ambiance. Pas très porté sur l'écoute des autres et l'introspection. Cache souvent des inquiétudes existentielle. Ne supporte pas l'inaction et l'immobilisme. Difficile à suivre : se disperse dans de multiples projets. Peut se mentir à lui même pour justifier ses choix a posteriori.</p>	<p>Pragmatique et tourné vers l'action. N'aime pas la théorie. Attend des recettes. Peut manquer de créativité et de recul. Aime la liberté et l'accorde aux autres. Va facilement vers les autres et ne juge pas de prime abord. Bon manager de proximité. Tacticien et négociateur. Peut être frileux dans ses décisions.</p>	<p>Epicurien et joueur, toujours plein de projets. Conception ludique de la vie. Très relationnelle et séducteur. Capte vite les motivations de ses interlocuteurs et sait convaincre. Déteste l'immobilisme et l'ennui. Fuit la banalité. Agit à l'affectif mais le cache. Pas d'instrospection : cache ses angoisses existielles. Epris de liberté et guidé par le plaisir. Souvent en retard. Peut faire preuve de mauvaise foi. Se fixe peu de limite. A tendance à rationaliser ses choix a posteriori.</p>	<p>Ingénieux, il aime décortiquer les problèmes et trouver des solutions originales. Très vif et entreprenant, il aime montrer son ingéniosité vis à vis du monde extérieur, et en faire-part à tout le monde. Il s'adapte à toutes les situations et a de grandes capacités d'improvisation. Aime sa liberté et son autonomie. La compréhension des choses se suffit à elle-même. Manque de constance dans les projets entrepris. Tendance à la dispersion : a du mal à finir ses actions. Prends des initiatives imprudentes ou oublier de reconstruire ce qu'il a démonté. Peut paraître insaisissable</p>

16 PROFILS DE PERSONNALITÉS

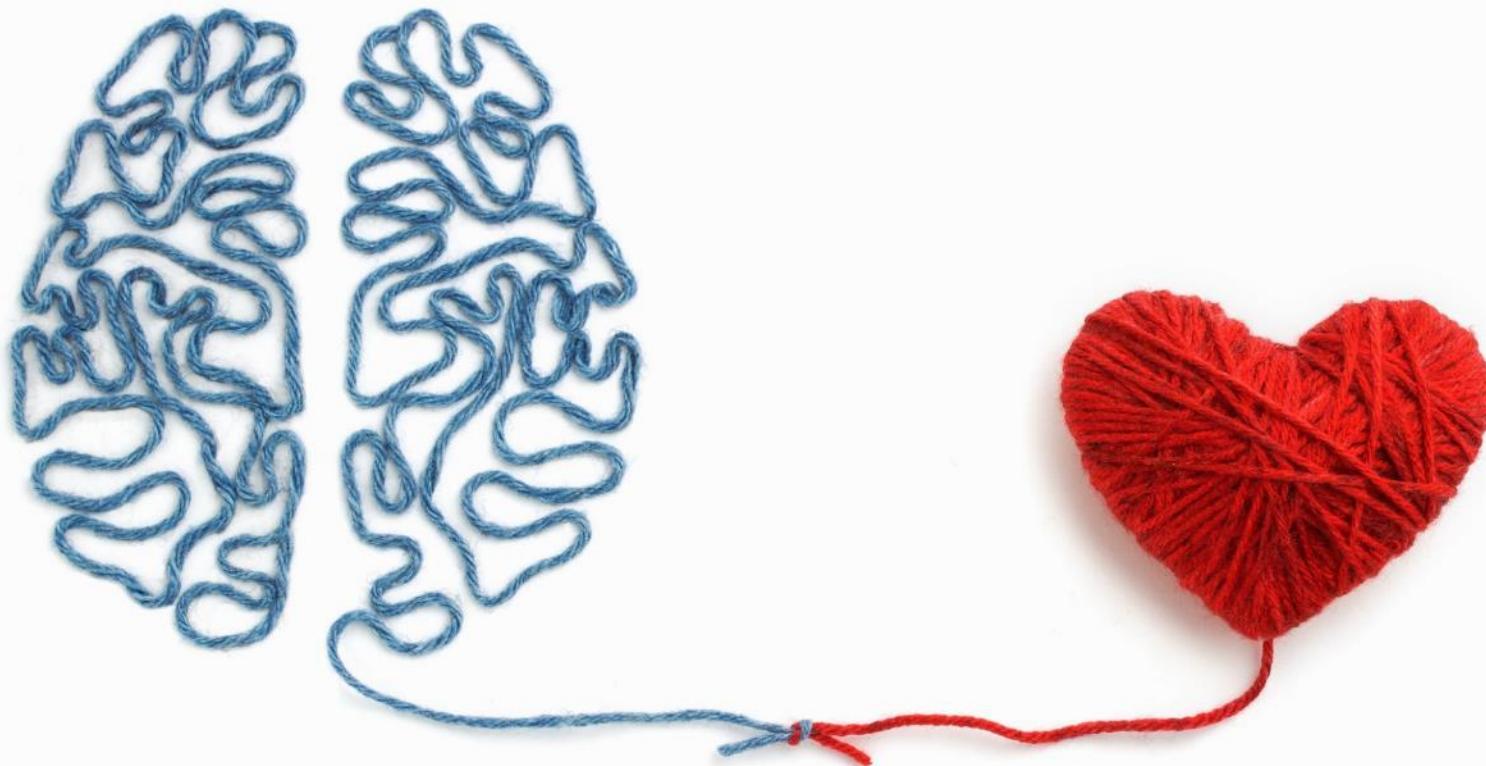
Les combinaisons possibles déterminent 16 profils de personnalités.

ELS Saint Bernard	EGS Champion	EDS Entraineur	ECS Justicier
<p>Sociable, aime particulièrement rendre service.</p> <p>A le sens du devoir et une conscience professionnelle élevée.</p> <p>Très empathique et attentif aux besoins d'autrui, il est en général apprécié de son entourage.</p> <p>Véritable « père ou mère poule » : volonté de faire plaisir avant tout. Il a besoin d'être sollicité, il aime être stimulé.</p> <p>Il peut avoir tendance à être directif, et à vouloir faire le bien des autres malgré eux. Très dépendant du regard des autres.</p>	<p>Fonceur, sans complexe, dynamique et tendu vers le succès.</p> <p>Dynamisme et énergie. Il est rigoureux, logique, efficace : orienté sur les résultats.</p> <p>Leader respecté, entrepreneur charismatique.</p> <p>Organisateur : il aime planifier et est convaincu que la ligne droite est le plus court chemin. Peut agir de manière impulsive, par crainte de l'immobilisme</p> <p>Cherche la reconnaissance pour ce qu'il fait. Il aime parler de ses réalisations A le sentiment d'être aimé parce qu'il réussit.</p> <p>Tendance directive vis à vis de son entourage. Peu affectif et empathique, il peut manquer de psychologie et se montrer cassant</p>	<p>Enthousiaste, affectif et organisé : leader charismatique naturel.</p> <p>Sait séduire, convaincre, amener avec lui ses troupes. Aime entreprendre des projets nouveaux, ambitieux qu'il aura le souci de mener à leur terme.</p> <p>Le bien commun l'anime en premier chef.</p> <p>Trouve des solutions mais n'est pas très porté sur l'intendance. Très pédagogue, il aime jouer le rôle d'initiateur et sait « prendre les autres par les sentiments ».</p> <p>Pas toujours à l'écoute des autres: il a parfois du mal à se mettre à leur portée être directif : à ne pas les responsabiliser ou à vouloir les « éduquer ».</p>	<p>Stratège et meneur, avec un fort tempérament.</p> <p>Conceptuel puissant, il sait résoudre des problèmes complexes.</p> <p>Meneur naturel, il a une énergie supérieure à la moyenne, et une volonté très forte de faire aboutir ses projets.</p> <p>Déteste la faiblesse, chez lui-même et chez les autres, et tolère mal les défaillances de son environnement. A du mal à présenter ses excuses.</p> <p>Tendance au contrôle</p> <p>Soucieux d'agir de manière juste et équitable</p> <p>Rejette tout immobilisme. A tendance à jouer les redresseurs de tords.</p> <p>Peut se montrer impatient, manquer de recul et d'écoute, ou agir de manière impulsive.</p>



LE QUOTIENT EMOTIONNEL

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



DÉFINITION :

« habileté à percevoir et à exprimer les émotions, à les intégrer pour faciliter la pensée, à comprendre et à raisonner avec les émotions, ainsi qu'à réguler les émotions chez soi et chez les autres. »

(Mayer & Salovey, 1997).

« Elever son intelligence émotionnelle c'est souscrire à la loi de l'économie d'énergie et du moindre effort ».

Bernard Flavien

INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE



Le modèle de Goleman développe 4 concepts principaux :

- Reconnaître ses émotions
- Maîtriser ses émotions et s'adapter
- Reconnaître les émotions des autres et s'adapter
- Capacité à inspirer et influencer les autres

PETITE AUTOEVALUATION, LE QE

Attention, rien de scientifique...



1. Sérénité (l'anxiété) / 20
 2. Optimisme (le défaitisme) / 20
 3. Le sens des réalités
(l'idéalisation) / 20
 4. La maîtrise de soi (l'impulsivité,
l'émotivité) / 20
 5. L'empathie (l'indifférence) / 20
- Total / 100

QE < 60 = Prisonnier de son illusion

60 < QE < 80 = Illusion relativisée

(ouverture aux autres)

QE > 80 = Libéré



L'EDUCATION, LES CROYANCES, LES HABITUDES

Faisons UN TEST (les croyances en AT selon Taibi Kahler)

Avez-vous un score >60% >70%

SOIS PARFAIT !

- Peut se noyer dans les détails et n'est jamais satisfait
- Ne laisse rien au hasard
- Doit s'autoriser et autoriser les autres à faire des erreurs



FAIS PLAISIR !

- Néglige ses propres besoins
- Se montre serviable et consensuel
- Doit s'accorder le droit de dire non



SOIS FORT !

- Ne s'accorde pas le droit à l'erreur
- Est discipliné et rigoureux
- Doit s'accorder le droit de demander de l'aide



FAIS DES EFFORTS !

- Confond difficulté et valeur
- Est persévérant, va tout faire pour s'en sortir
- Doit se souvenir que finalement c'est le résultat perçu qui compte



DÉPÈCHE TOI

- Travaille dans la précipitation et en générant du stress
- Est efficace dans l'urgence
- Doit prendre l'habitude de commencer plus tôt ou de prendre le temps

LES INJONCTIONS DE NON EXISTENCE : exemples de types de conditionnement

Injonctions	Promesses fausses	Autorisation à se donner
« Dépêche-toi »	Tu vas pouvoir tout faire <i>Ne réfléchis pas</i>	Gère ton temps
« Fais-moi plaisir »	Tu vas pouvoir faire plaisir à tout le monde <i>Pour être aimé</i>	Fais-toi plaisir aussi
« Sois fort »	Tu vas ttrs être le plus fort <i>Ne ressens pas</i>	Sois ouvert
« Sois parfait »	La perfection est de ce monde <i>Nie tes erreurs (rationalisation – déni)</i>	Sois réaliste
« Fais des efforts »	Tu vas réussir par l'effort <i>Fatigue-toi</i>	Réussis à ta mesure

COMMENT NAIT UNE HABITUDE



S'appuyer sur des relais motivés et compétents

Pourquoi ? Car les gens suivent ceux qu'ils reconnaissent et se conforment aux comportements du plus grand nombre



LA PREMIÈRE IMPRESSION : FONDEMENT D'UNE CROYANCE

GAGNER LA CONFIANCE : FAIRE UNE BONNE PREMIERE IMPRESSION

POURQUOI FAIRE BONNE IMPRESSION ?



- **1/10 de seconde sur les critères suivants :**
 - Attractivité
 - Fiabilité
 - Sympathie
 - Compétence
 - Agressivité
- **Elle est très difficile à changer**
 - À des faits indéniables ou la connaissance d'une information antérieure
 - Les faire changer demande un effort et des dispositions particulières pour l'interlocuteur

5 LEVIERS POUR FAIRE BONNE IMPRESSION



1. Soyez attentif à votre look
Et adaptez-vous à votre environnement

5 LEVIERS POUR FAIRE BONNE IMPRESSION



2. Tendez une poignée de main ferme

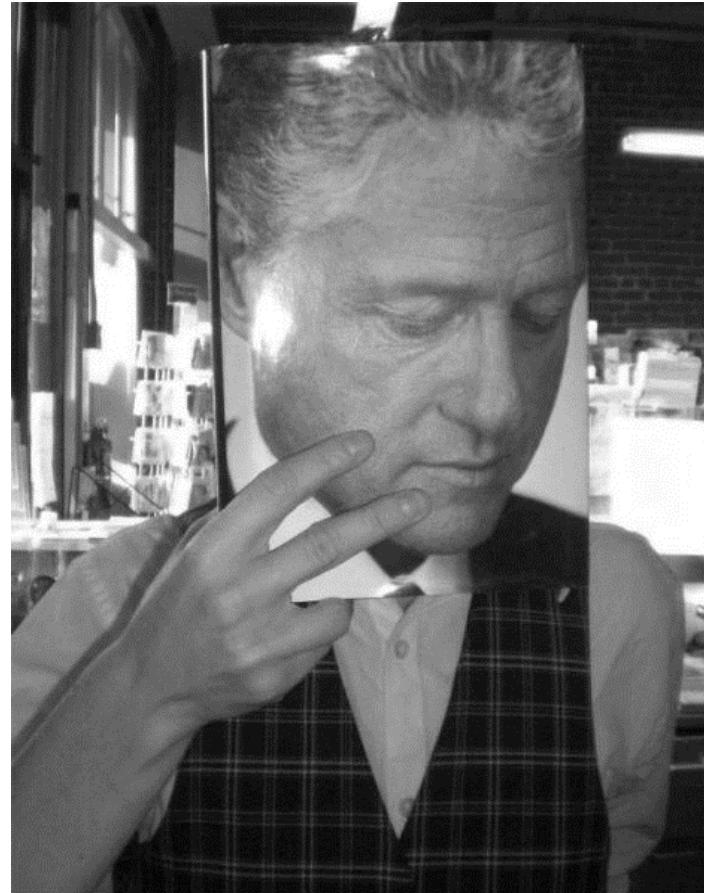
5 LEVIERS POUR FAIRE BONNE IMPRESSION



Suivez l'EVVAS
Enthousiasme
Volume
Variations
Articulation
Silence

3. Travaillez votre voix

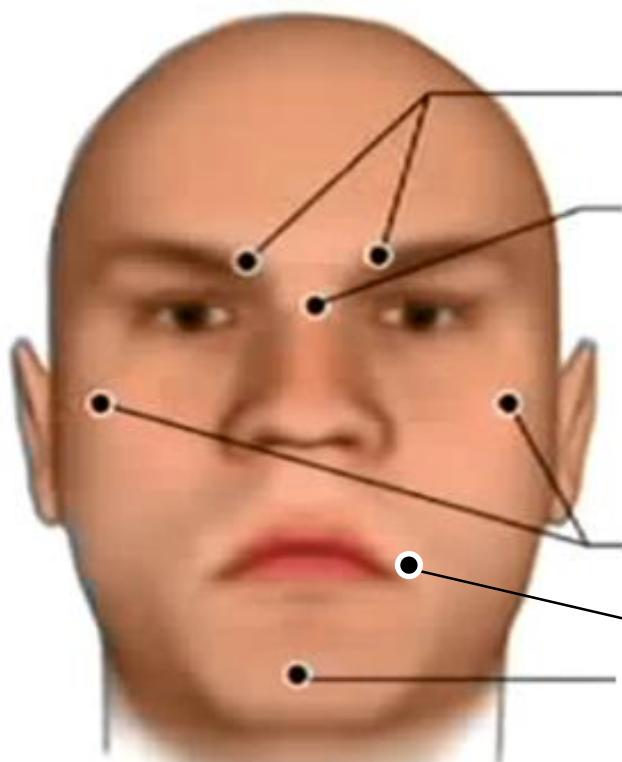
5 LEVIERS POUR FAIRE BONNE IMPRESSION



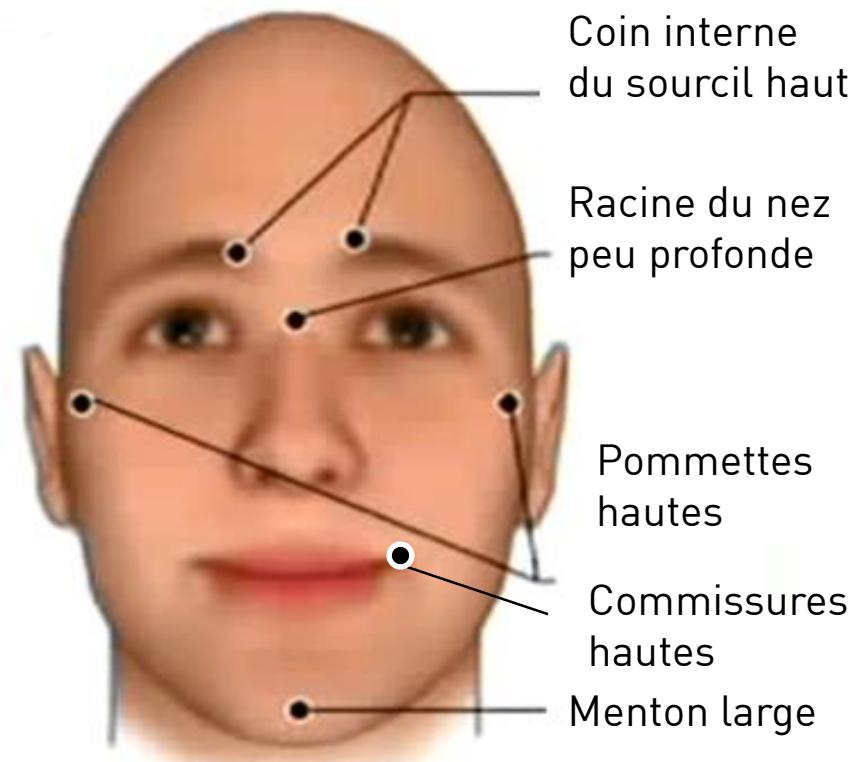
4. Présentez-vous en personne

5 LEVIERS POUR FAIRE BONNE IMPRESSION

PAS FIABLE (0%)



FIABLE (100%)



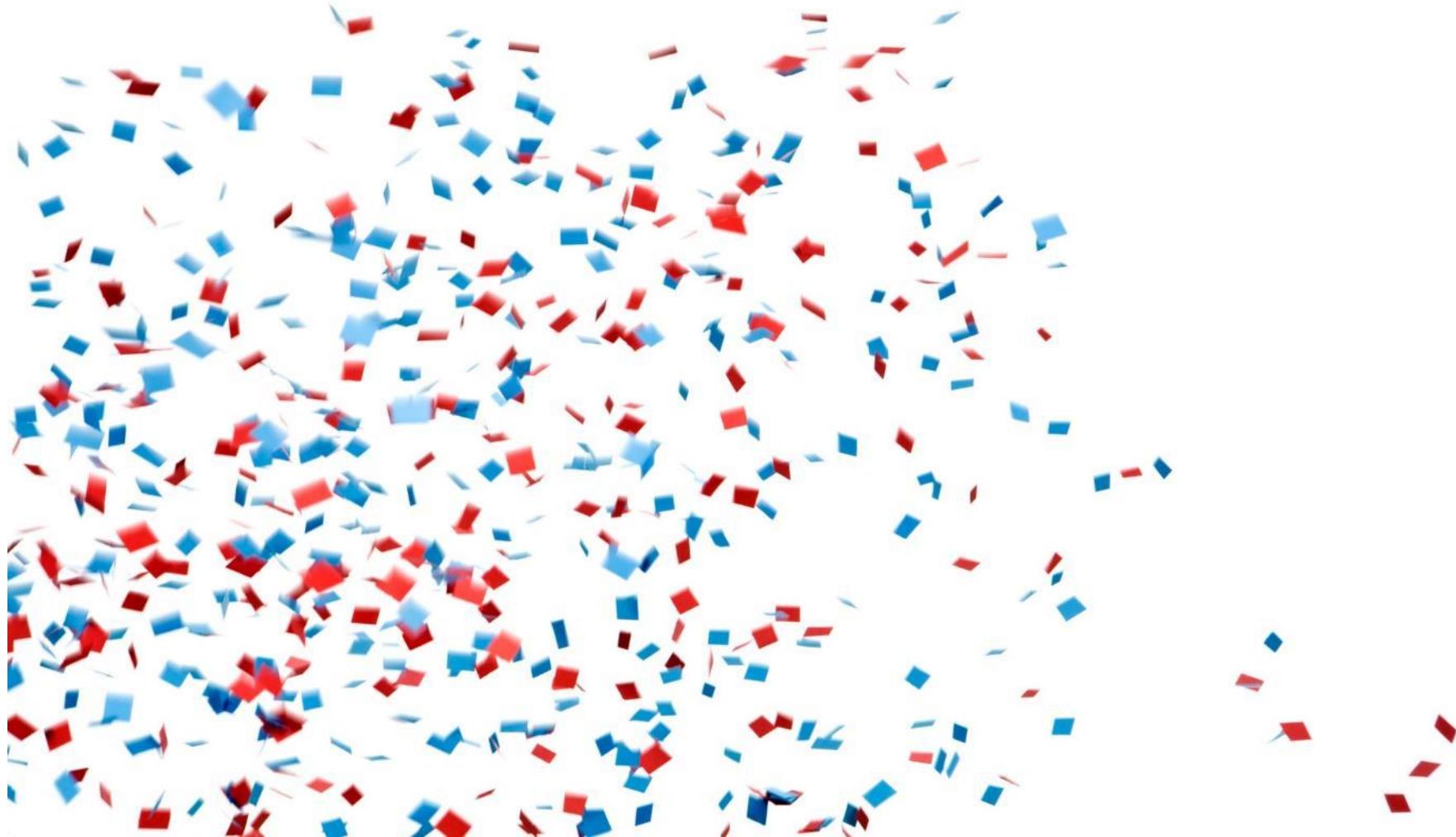
5. Inspirez confiance

LA COOPERATION

Petit jeu ROUGE ou BLEU

BUT DU JEU : terminer sur le score positif le plus élevé possible

Zéro n'est pas considéré comme positif



Petit jeu ROUGE ou BLEU

But du jeu : terminer sur le score positif le plus élevé possible.

Zéro n'est pas considéré comme positif

Constituons les équipes !

Désignez votre 1^{er} « négociateur »

Le négociateur peut changer à chaque tour mais pas au cours d'une négociation.

8 premiers tours

Equipe A	Equipe B	Equipe A	Equipe B
Rouge	Rouge	3	3
Rouge	Bleu	-6	6
Bleu	Rouge	6	-6
Bleu	Bleu	-3	-3



4ème tour



8ème tour

Tours 9 et 10

Equipe A	Equipe B	Equipe A	Equipe B
Rouge	Rouge	6	6
Rouge	Bleu	-12	12
Bleu	Rouge	12	-12
Bleu	Bleu	-6	-6

x₂

LA MEILLEURE STRATEGIE POSSIBLE

CRP

Coopération
Réciprocité
Pardon

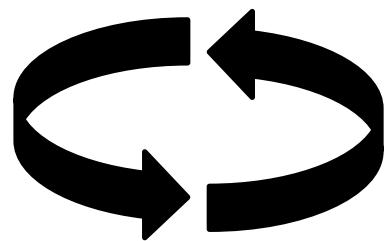
1974, Anatol Rapoport



LA MEILLEURE STRATEGIE POSSIBLE



Coopération



Réciprocité



Pardon

4 COMPORTEMENTS POUR ALLER DROIT DANS LE MUR

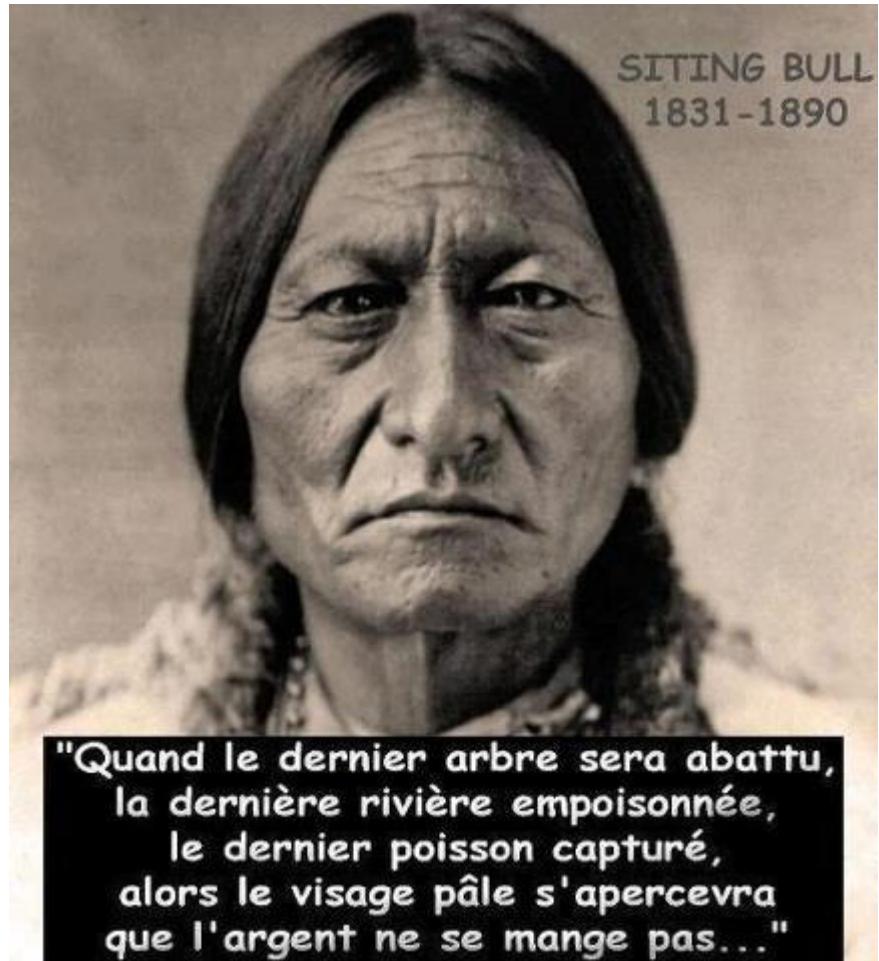


droit | dans | le mur

1 . ETRE ENVIEUX/CUPIDE

Etre envieux et chercher
à faire mieux au
détriment de la relation
et de l'équilibre du
système

Il n'est pas
nécessaire de faire
«mieux» pour
arriver à un bon
résultat



2. DECIDER DE FAIRE CAVALIER SEUL

Etre le premier à décider d'abandonner une alliance entraîne des représailles



Mettre la bienveillance au sein des valeurs de l'équipe permet de gagner à tous les coups et durablement

3. ETRE TROP INDULGENT

Ne pas mettre de limite peut entraîner une escalade de malveillance

Il faut aussi mettre de la réciprocité pour sanctionner les mauvais comportements.

La réaction doit être proportionnelle à ce qui a été subi.



4. VOULOIR FAIRE COMPLIQUÉ

Déployer des stratégies relationnelles compliquées ne fonctionnent jamais



Il suffit de rester simple, respectueux, authentique et de tenir compte des besoins de l'autre pour mettre en place une coopération saine et durable

EN CONCLUSION : COOPERER C'EST DONNANT DONNANT

Victoire! nous
avons signé l'accord!



chapeau! comment
avez-vous convaincu
les réticents?



Donnant-donnant:
on a accepté
leurs conditions ...



mais on a signé
avec mon stylo!



LA COMMUNICATION : 1^{ère} COMPÉTENCE COMPORTEMENTALE



LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE OU L'ART DE FAIRE PASSER UN MESSAGE

LES BASES DE LA COMMUNICATION

DÉFINITION

« Communiquer »
ne signifie pas
seulement
transmettre,
exprimer

À l'origine, il veut
dire « être en
relation
avec... »



LES BASES DE LA COMMUNICATION

DÉFINITION

La communication est un processus interactif et dynamique d'émission et de réception de messages.



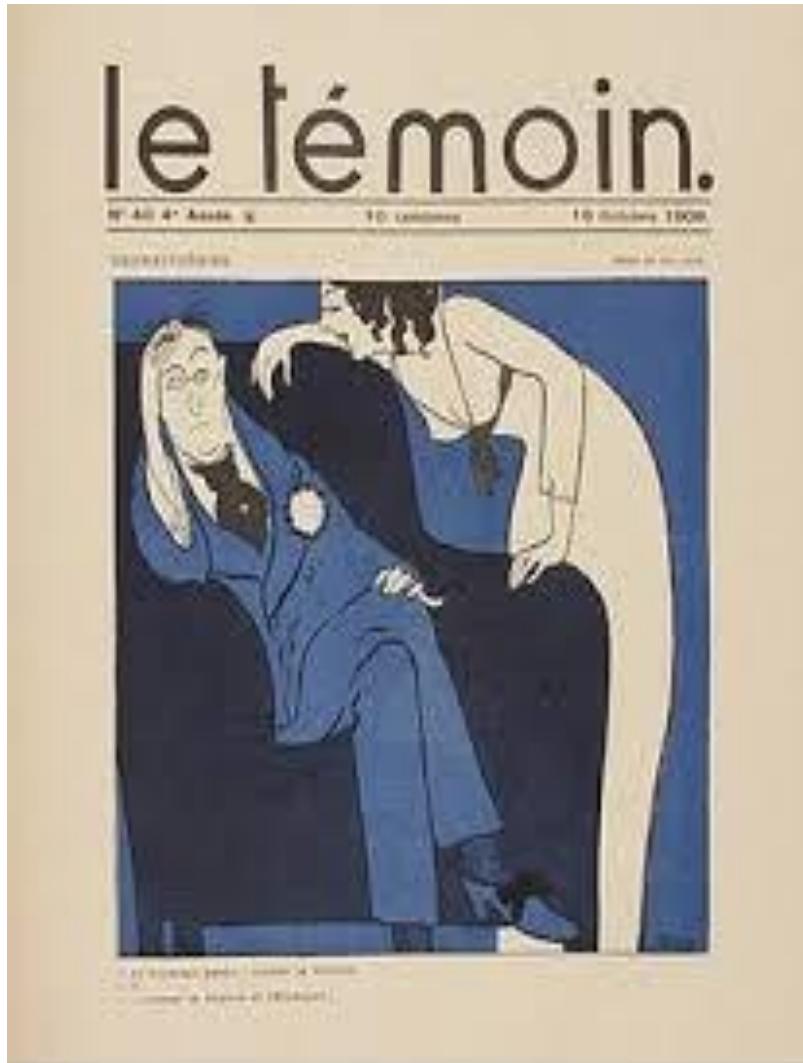
Cas pratique

Pouvez-vous tous sortir
sauf 1 d'entre vous ?

Vous rentrerez 1 par 1



Vous êtes témoin d'un vol !



Au moment où un banquier éteint l'éclairage de son guichet, un homme apparaît et demande de l'argent.

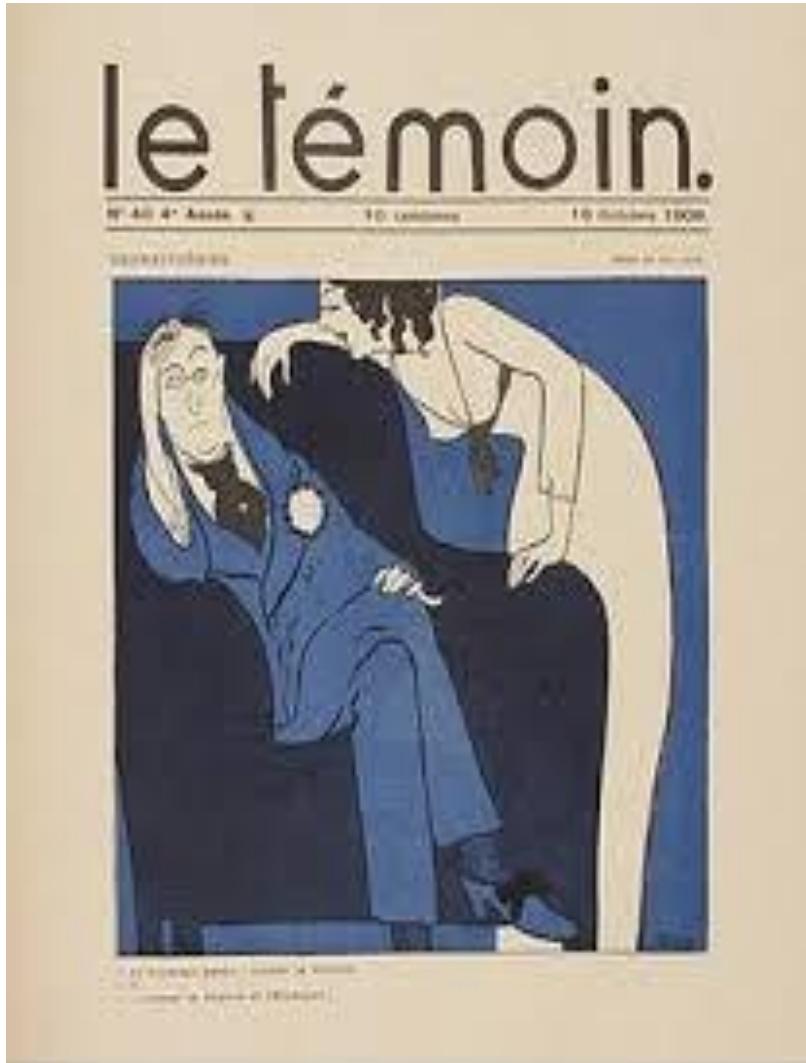
Le banquier ouvre sa caisse.

Le contenu de la caisse est sorti et l'homme s'enfuit.

Un policier est prévenu immédiatement

Vous êtes témoin indirect d'un vol !

Jugez les affirmations suivantes. Vous avez le choix :



O = Oui → Si vous êtes certain que ce qui est écrit est **exact**.

N = Non → Si vous êtes certain que ce qui est écrit est **faux**.

? = Pas sûr → Si vous ne pouvez décider car le **texte ne le permet pas**.

Quand vous avez fini, vous confiez votre témoignage à votre voisin

Vous êtes témoin indirect d'un vol !

Affirmation

1. Un homme est apparu après que l'éclairage du guichet ait été éteint.
2. Le voleur ne demande pas d'argent.
3. Le voleur est un homme.
4. L'homme qui a ouvert la caisse est le banquier
5. Le banquier a sorti le contenu de la caisse
6. Quelqu'un a ouvert la caisse
7. Après que l'homme qui a demandé l'argent, ait retiré le contenu de la caisse, il s'est enfui.
8. Bien qu'il y ait eu de l'argent dans la caisse, l'histoire ne dit pas combien.
9. Le voleur a demandé l'argent du banquier.

Vous êtes témoin indirect d'un vol !

Affirmation

10. Le voleur a ouvert la caisse.
11. Le banquier éteint l'éclairage de son guichet.
12. Le voleur n'a pas emporté d'argent.
13. Le voleur n'a pas demandé d'argent au banquier.
14. Le banquier a ouvert la caisse.
15. L'histoire ne mentionne pas l'âge du banquier.
16. L'homme s'est enfui du magasin avec le contenu de la caisse.
17. L'histoire raconte une série d'évènements dans lesquels trois personnes sont impliquées : le banquier, l'homme qui a demandé l'argent et le policier.
18. Les évènements suivants sont repris dans l'histoire : quelqu'un demande de l'argent, la caisse est ouverte, son contenu est retiré, l'homme s'enfuit du magasin.

Voyons les choses ensemble

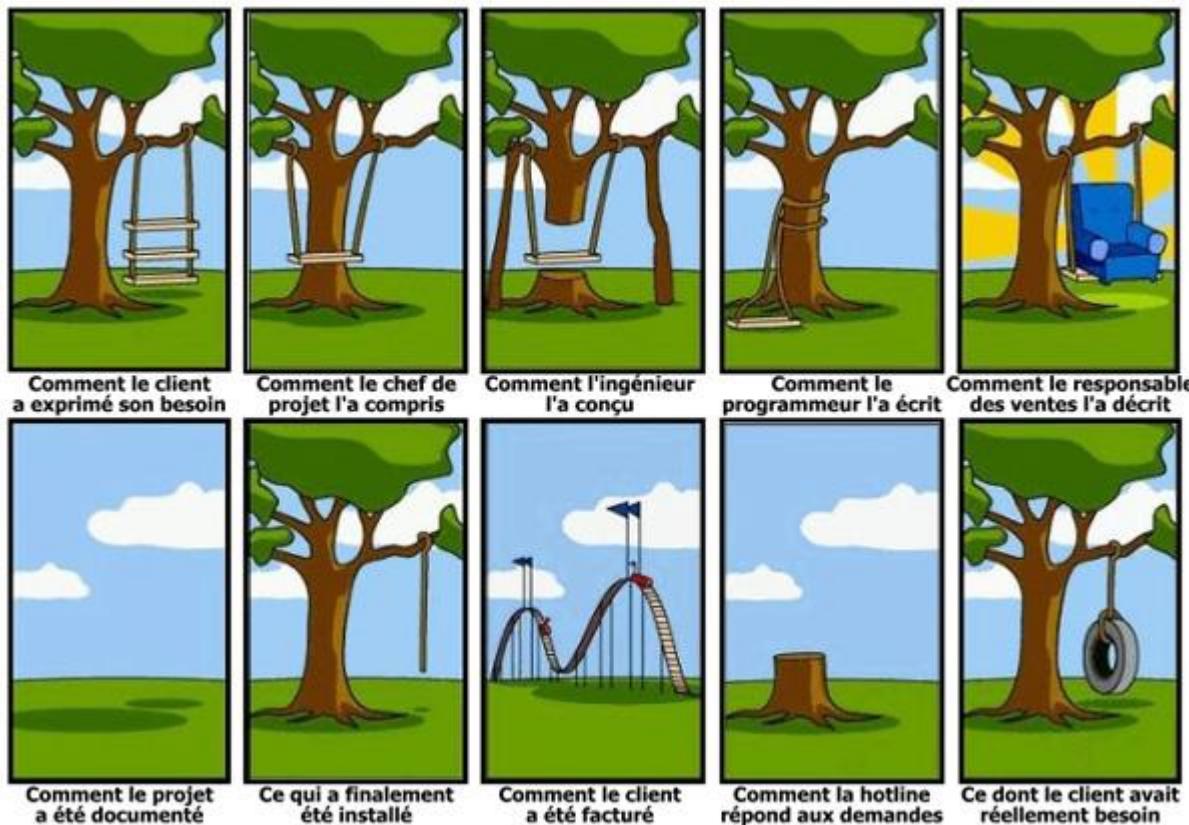
Affirmation	O/N/?
1. Un homme est apparu après que l'éclairage du guichet ait été éteint.	N
2. Le voleur ne demande pas d'argent.	?
3. Le voleur est un homme.	?
4. L'homme qui a ouvert la caisse est le banquier.	0
5. Le banquier a sorti le contenu de la caisse	?
6. Quelqu'un a ouvert la caisse	0
7. Après que l'homme qui a demandé l'argent, ait retiré le contenu de la caisse, il s'est enfui.	?
8. Bien qu'il y ait eu de l'argent dans la caisse, l'histoire ne dit pas combien.	?
9. Le voleur a demandé l'argent du banquier.	?

Voyons les choses ensemble

Affirmation	O/N/?
10. Le voleur a ouvert la caisse.	N
11. Le banquier éteint l'éclairage de son magasin.	?
12. Le voleur n'a pas emporté d'argent.	?
13. Le voleur n'a pas demandé d'argent au banquier.	?
14. Le banquier a ouvert la caisse.	0
15. L'histoire ne mentionne pas l'âge du banquier.	0
16. L'homme s'est enfui du magasin avec le contenu de la caisse.	?
17. L'histoire raconte une série d'évènements dans lesquels trois personnes sont impliquées : le banquier du magasin, l'homme qui a demandé l'argent et le policier.	?
18. Les évènements suivants sont repris dans l'histoire : quelqu'un demande de l'argent, la caisse est ouverte, son contenu est retiré, l'homme s'enfuit du magasin.	0

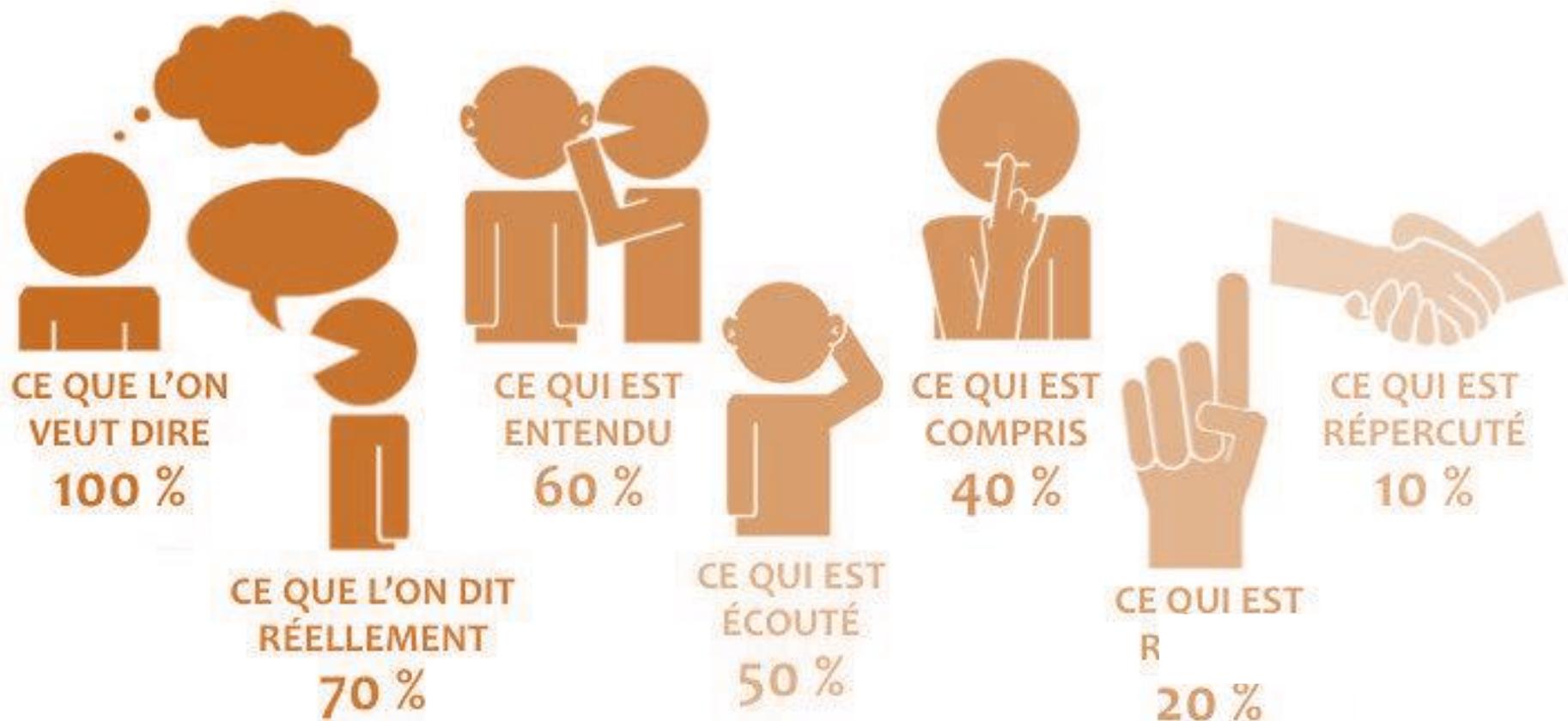
LES BASES DE LA COMMUNICATION

Mais le message a souvent du mal à passer...



LES BASES DE LA COMMUNICATION

Mais le message a souvent du mal à passer...





LES FILTRES...

JE VOUS PROPOSE UN PETIT JEU

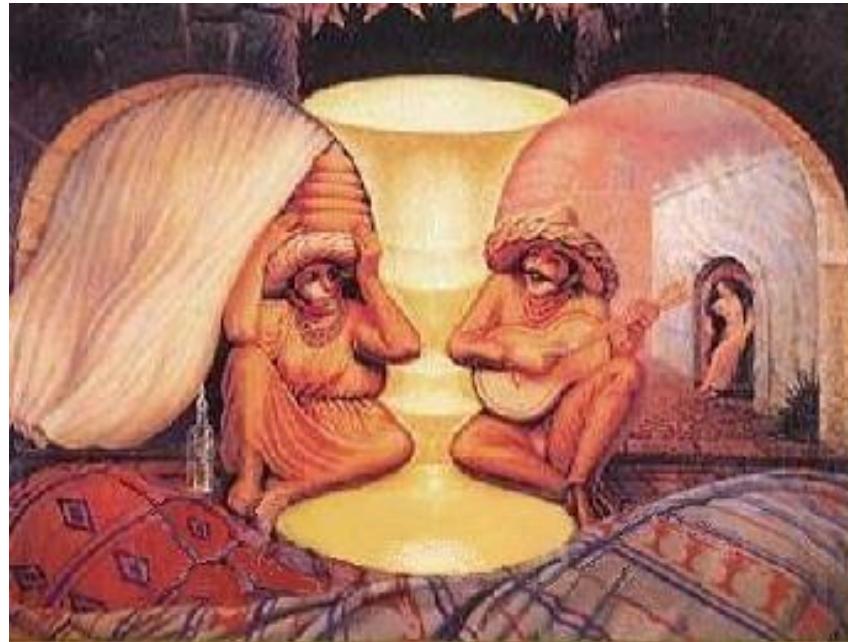
Je vais vous montrer
quelques photos et
illustrations

Jetez un coup d'œil
rapide et répondez à
la question



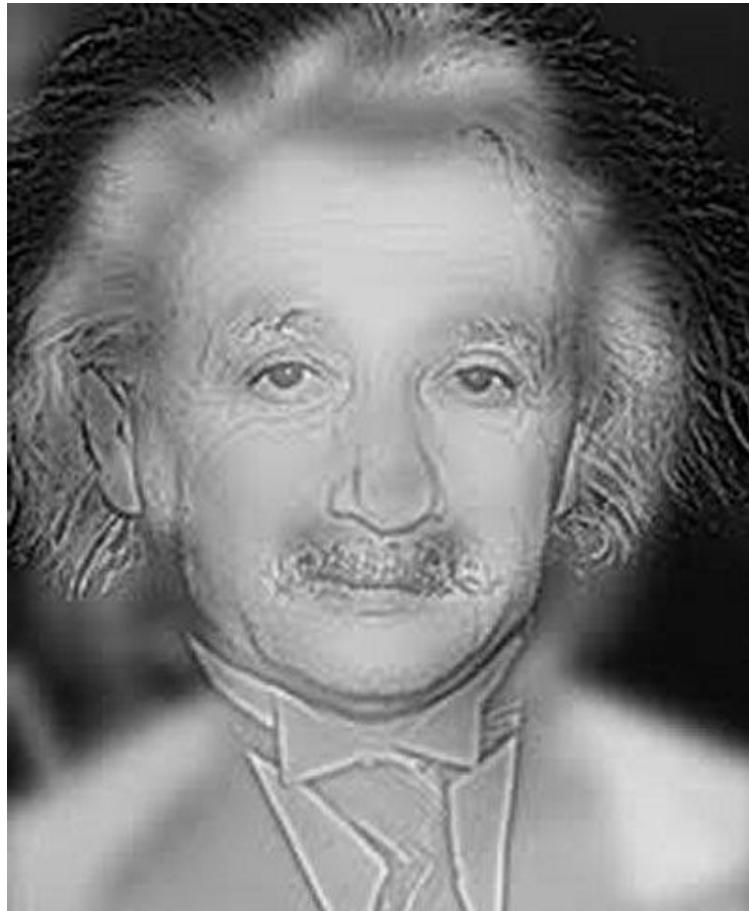
QUELLE EST VOTRE PERCEPTION ?

En jetant rapidement un coup d'œil que voyez vous?



QUELLE EST VOTRE PERCEPTION ?

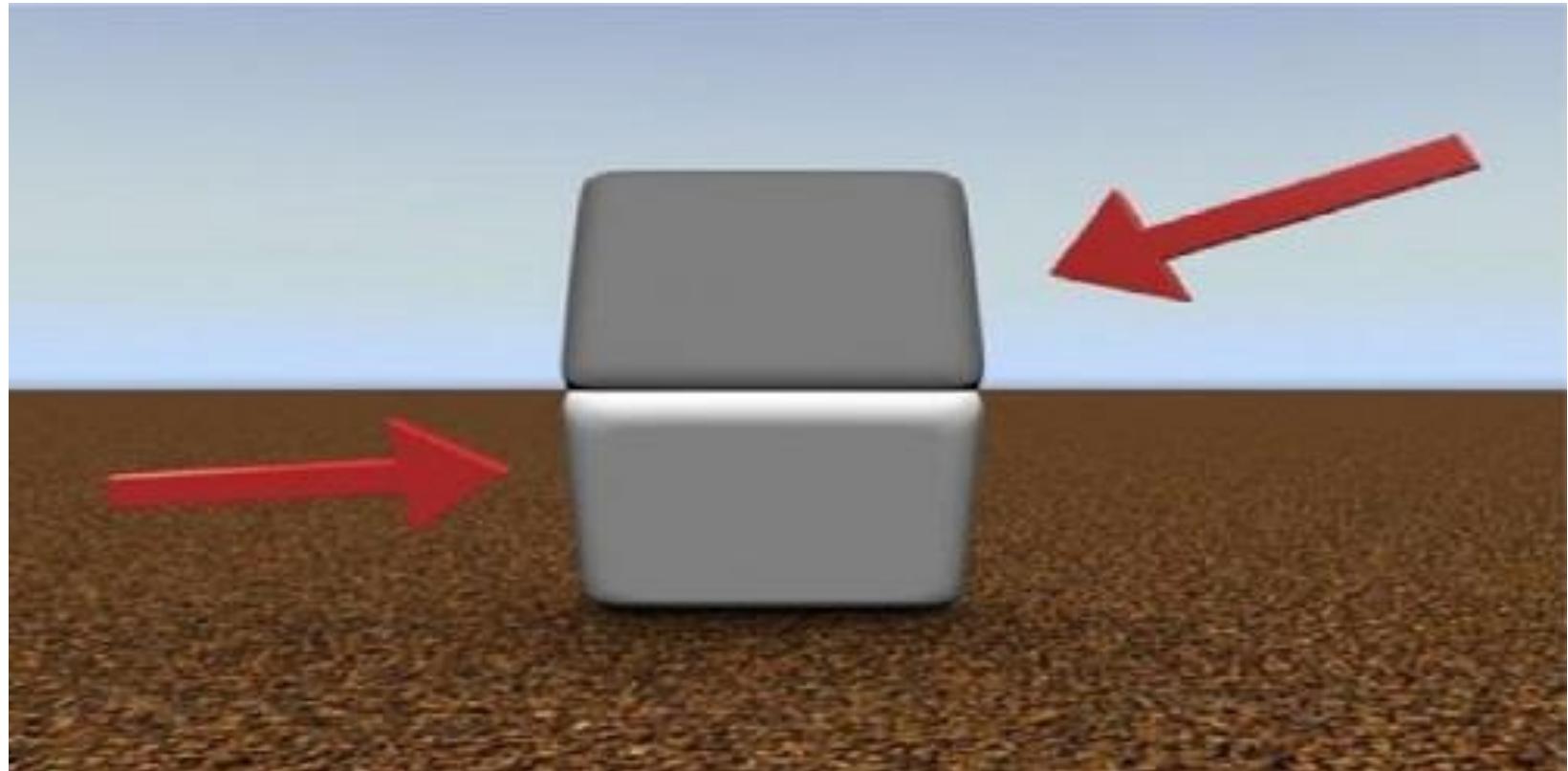
En jetant rapidement un coup d'œil qui voyez vous?



Et si on la regardait en plus petit...

QUELLE EST VOTRE PERCEPTION ?

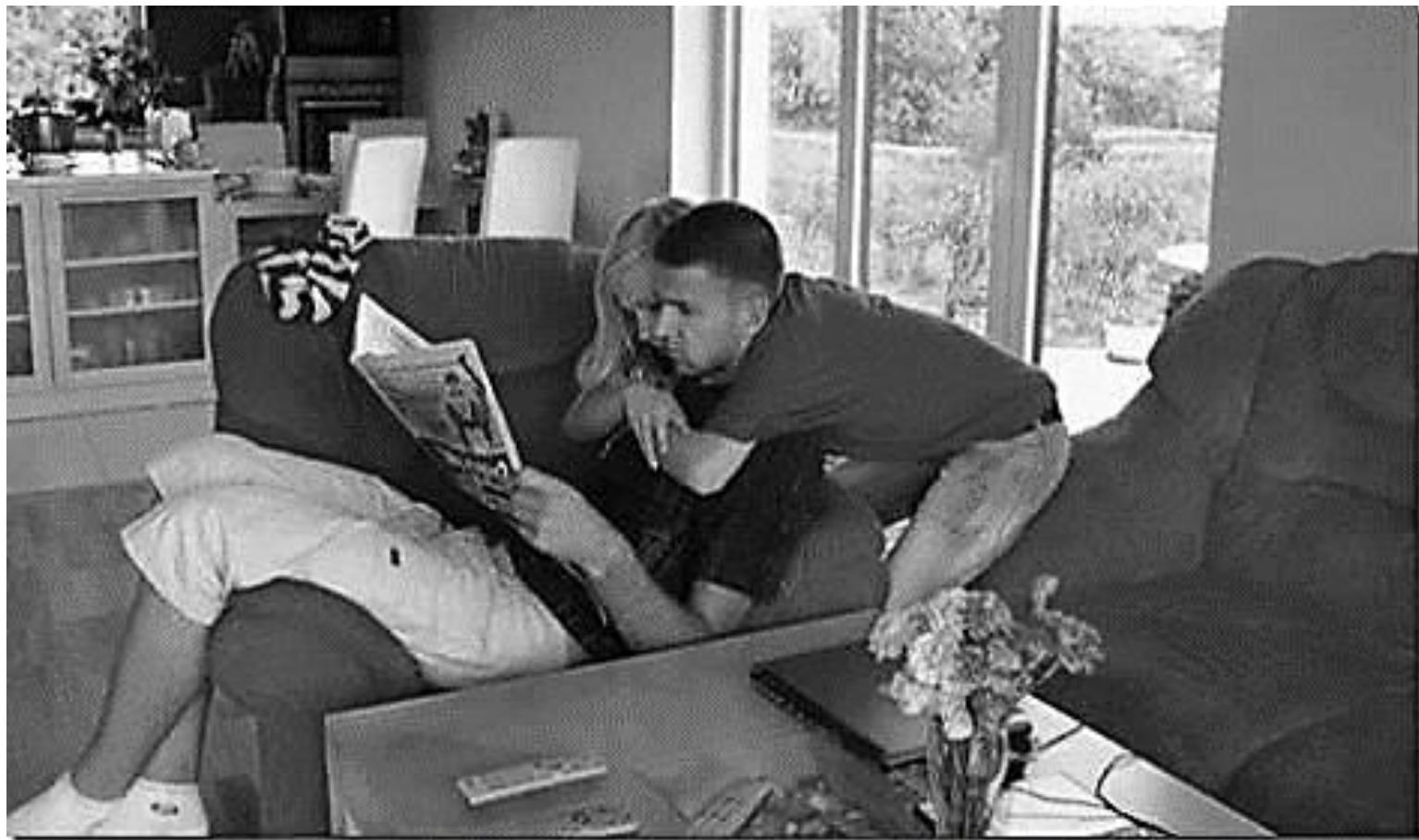
En jetant rapidement un coup d'œil quel parti de l'objet est la plus foncée



QUELLE EST VOTRE PERCEPTION ?

Que voyez-vous ?

Qui est debout ? Qui enlace l'autre ?



QUELLE EST VOTRE PERCEPTION ?

Qui voyez-vous ?

Comment sont habillées ces deux personnes ?



LE FILTRE DE LA COMMUNICATION



FILTRE DE PERCEPTION
Ce que me disent mes 5 sens.
C'est le point de départ de la communication.

Les autres filtres de communication



LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



LE FILTRE D'EXPOSITION

Il représente le contexte dans lequel se trouvent l'émetteur et le récepteur du message
L'instant, le lieu, la situation

LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



**FILTRE
D'ATTENTION**
Mon degré de
disponibilité

LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



FILTRE DE COMPRÉHENSION
Ce que j'arrive à comprendre

LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



FILTRE COGNITIF
Ce que j'interprète

LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



FILTRE AFFECTIF
Mon lien et passif avec
l'autre

LES FILTRES DE LA COMMUNICATION



LE FILTRE CONATIF
Ma façon de passer à
l'action



LE CADRE DE REFERENCE OU L'EMPATHIE

LE FILTRE DE LA COMMUNICATION



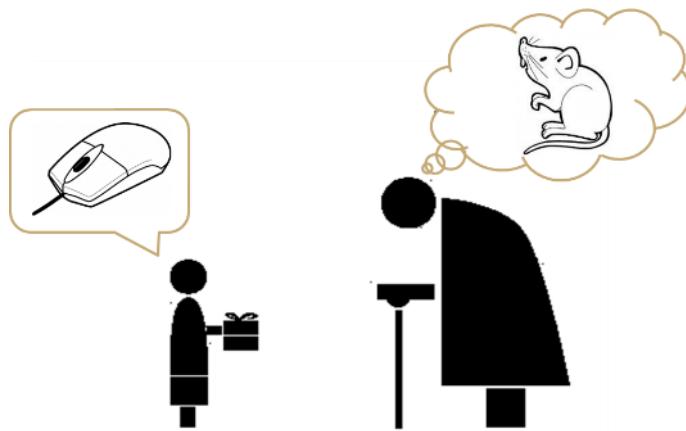
FILTRE DE PERCEPTION
Ce que me disent mes 5 sens.
C'est le point de départ de la communication.

LE CADRE DE RÉFÉRENCE



Chacun possède sa propre carte du monde !
C'est une perception de la réalité
On l'appelle aussi cadre de référence

LE CADRE DE RÉFÉRENCE



Toutes les sources de malentendus et de mauvaises interprétations

LES BASES DE LA COMMUNICATION-

Communiquer, c'est donc **être reçu et recevoir**



LE PROBLEME

On émet et on reçoit avec notre propre cadre de référence...et l'autre aussi !

LA SEULE SOLUTION

Se plonger dans le cadre de référence de son interlocuteur.

Cette capacité est
l'empathie

L'EMPATHIE



La capacité à se plonger dans le cadre de référence de son interlocuteur.

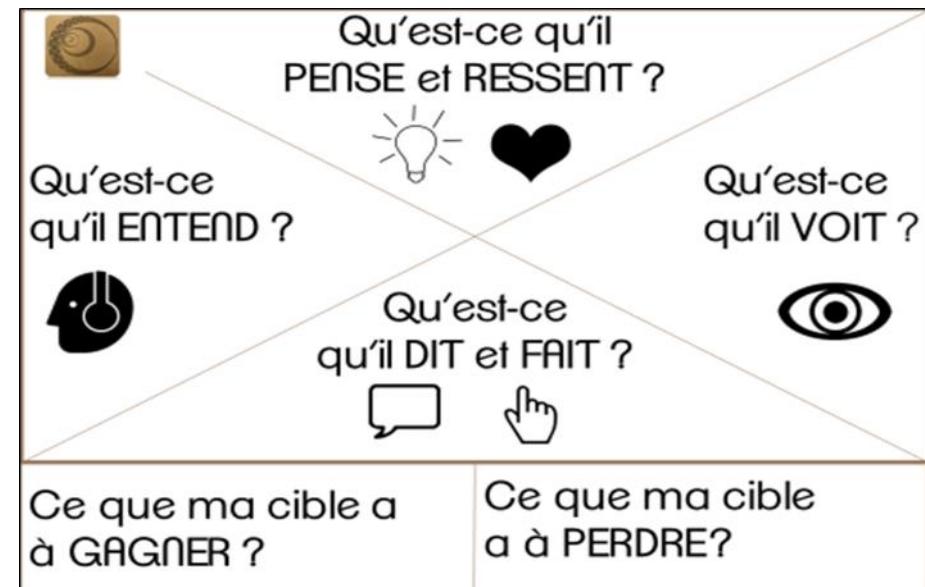
Il s'agit de :

- le comprendre,
- le respecter

tout en gardant le respect de soi

Double respect des Besoins Fondamentaux

Pas de fusion avec l'autre



L'EMPATHIE

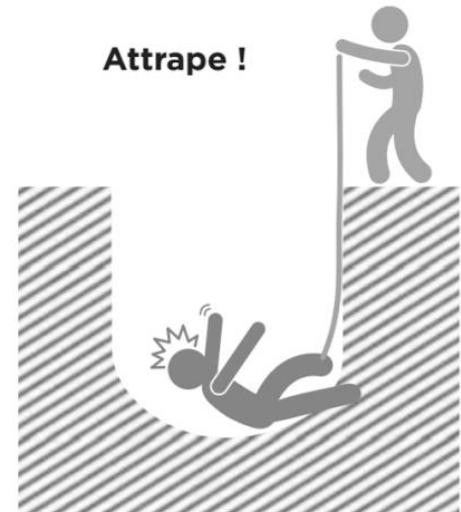
Sympathie, compassion, empathie : quelle différence ?



La sympathie



La compassion



L'empathie

LES BASES DE LA COMMUNICATION

Communiquer, c'est :

- faire l'effort de comprendre
- faire en sorte d'être compris





TRAVAILLER SA COMMUNICATION

LES BASES DE LA COMMUNICATION

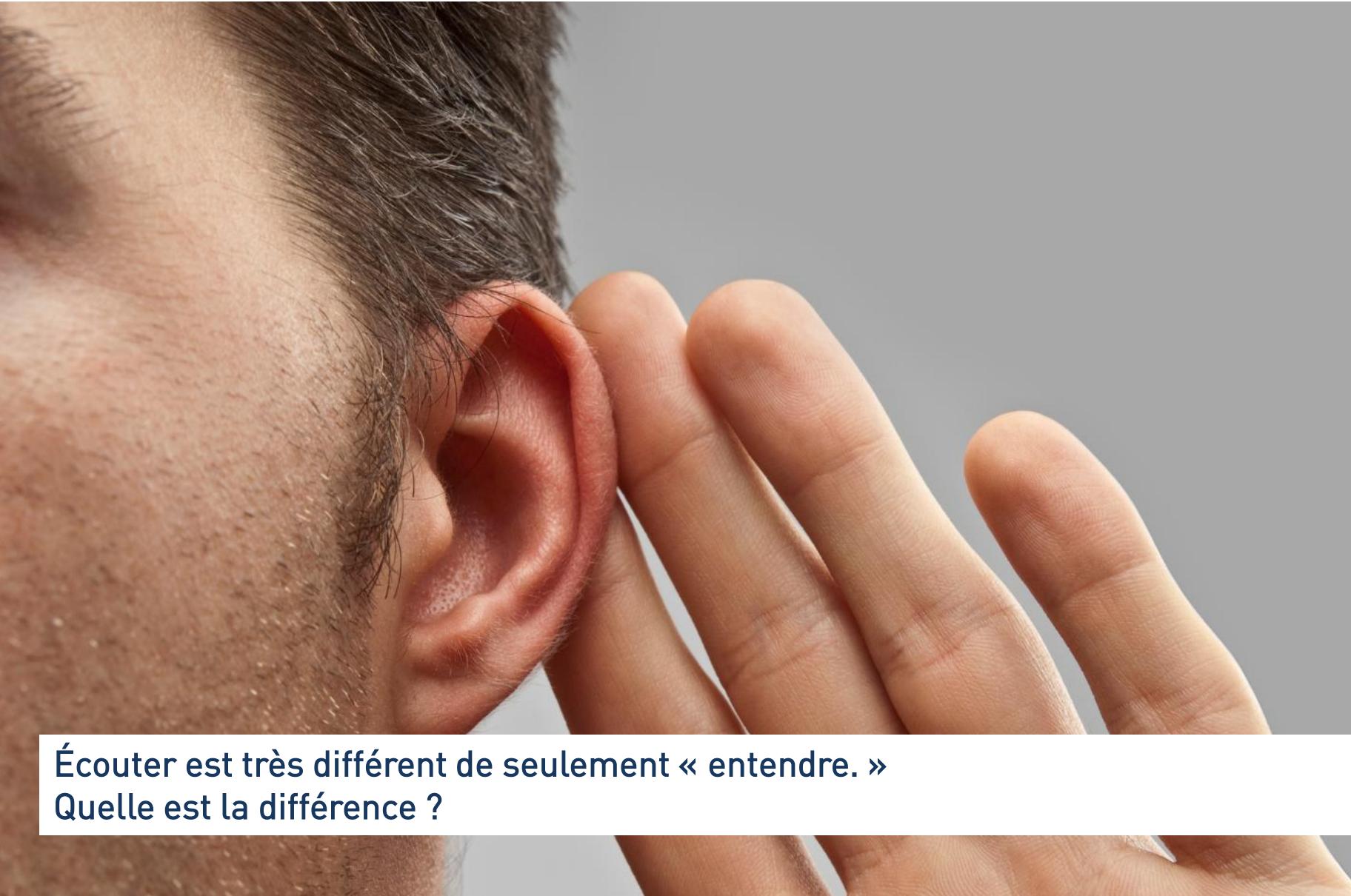
Quel sont les deux organes auxquels on s'adresse en priorité quand on communique ?





SAVOIR ECOUTER

L'ÉCOUTE ACTIVE

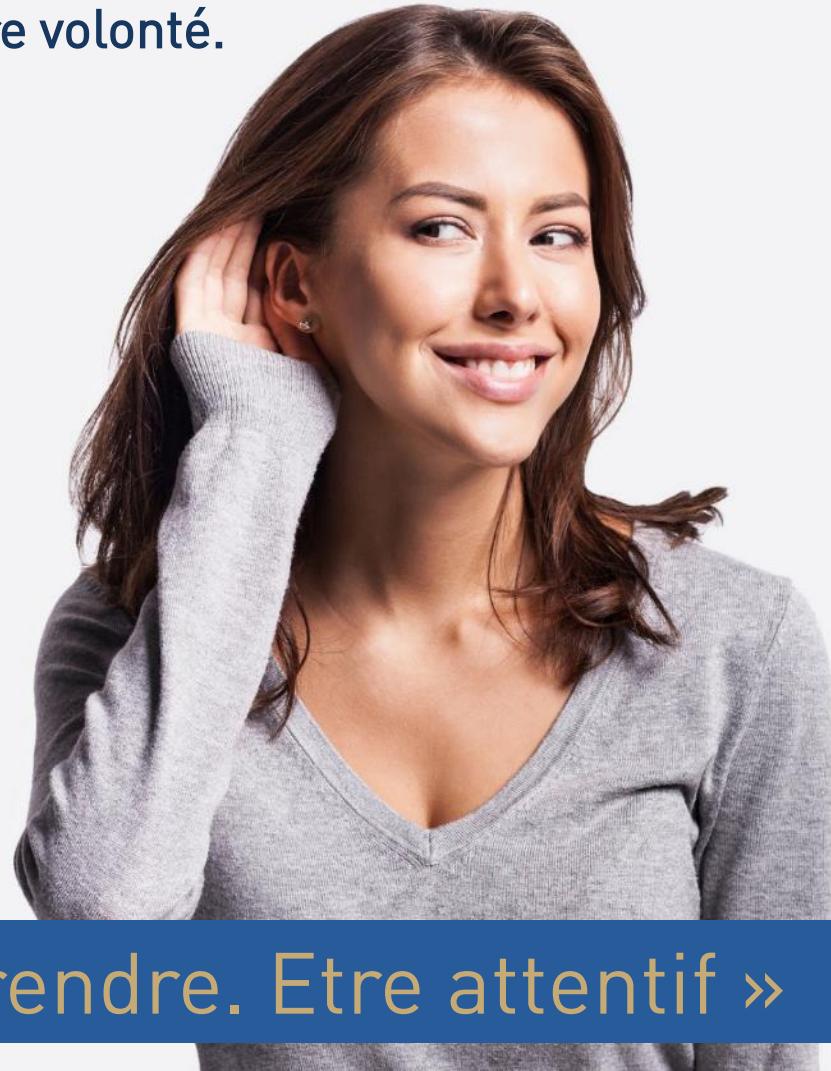


Écouter est très différent de seulement « entendre. »
Quelle est la différence ?

APPRENDRE L'ECOUTE ACTIVE

C'est une action dépendant de notre volonté.
On prête l'oreille pour écouter.

Nous vouloir percevoir



« S'efforcer de comprendre. Etre attentif »

SE METTRE A L'ECOUTE : EVITER LES PERTURBATEURS

FACTEURS INTERNES QUI NOUS EMPÊCHE D'ÉCOUTER :

- Lorsque vous êtes préoccupé, absorbé par vos pensées
- Vos émotions du moment
- Lorsque vous n'êtes pas dans le présent : concentré sur ce que **vous allez dire**
- Lorsque vous cherchez à lui donner une solution
- Votre intérêt à la conversation
- Votre personnalité



POUR QUE CA MARCHE :

- Pas de jugement
- Pas d'interprétation
- IMPARTIALITE
- NEUTRALITE
- OBJECTIVITE



POUR QUE CA MARCHE :

- 
- Pas de critique
 - Pas d'interruption

 - BIENVEILLANCE
 - OUVERTURE
 - INTERÊT



LE QUESTIONNEMENT

SAVOIR QUESTIONNER



La qualité de la réponse dépend, souvent, de la qualité de la question !
Cette pratique fait aussi appel à quelques techniques.

SAVOIR QUESTIONNER

A éviter



Les questions orientées fermées (qui biaisen irrémédiablement les réponses)

Ex : « Pensez-vous que nous allons atteindre l'objectif malgré le manque de temps ? »

Pire encore, les question interro-négatives orientées fermées

Ex : « Ne crois-tu pas que tu aurais pu choisir une autre solution ? »

Ca peut être perçu comme manipulatoire et ne sert à rien

SAVOIR QUESTIONNER

A faire !



Utiliser des questions ouvertes !

Combien ? Quoi ? Quand ? Comment ? où ? Qui ? Pourquoi ?

Le informations seront plus nombreuses et plus qualitatives



LA REFORMULATION

REFORMULER : QUEL BUT ?

Pour quoi faire ?

- vérifier que vous avez bien compris
- demander des précisions
- dissiper des malentendus
- montrer votre intérêt
- recentrer l'entretien
- montrer qu'on a compris les émotions/sentiments de l'autre
(dans ce cas, reprendre les termes utilisés par votre interlocuteur)

Attention :

Une mauvaise reformulation peut être interprétée comme une tentative de manipulation.



4 TYPES DE REFORMULATIONS

"Par expérience, je sais que si je ne prépare pas la réunion je vais être mauvais. Je me rappelle de ce qui s'est passé à la dernière fois quand on m'a demandé d'intervenir au pied levé . Je ne veux pas avoir le moindre problème avec ce nouveau client, surtout qu'il est très pointilleux »

MIROIR (PERROQUET)

Reprendre les mots ou des synonymes sous forme interrogative

- « Mauvais ? »
- « Tu trouves ce client pointilleux ? »

RESUMÉ (SYNTHÈSE)

Faire une synthèse

- « Si je résume (au final, en deux mots, si j'ai bien compris...), tu veux connaître l'objectif de la réunion pour préparer ton intervention ? »

CLARIFICATION

Demander des précisions

- « Quand tu dis que le client est pointilleux, c'est à quel niveau ? »

INTERPRETATION

Dire ce qu'on a compris

- « Donc tu voudrais en savoir plus sur la réunion pour bien la préparer ? »





JEUX DE ROLE

Qui est volontaire pour être notre star ?

J'ai besoin de 4 journalistes. Vous devez interviewer notre star sur l'une de ses passions. On commence par le premier, le second, le 3^{ème}, le 4^{ème}.

Vous ne devez utiliser que des questions ouvertes et de la reformulation.

Tous les autres, vous notez les reformulations, questions ouvertes... : Si toute autre question est utilisée, le 1^{er} journaliste passe la main à son collègue.

Nous allons chronométrer.



LE REGARD

CONVAINCRE ET SUSCITER L'ADHESION



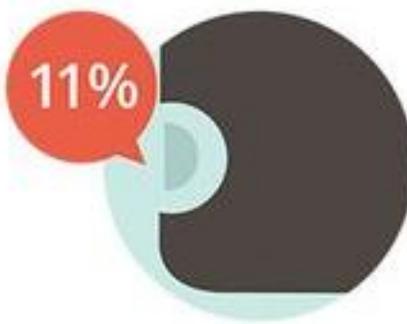
Quand vous êtes l'émetteur, la majorité de ce que perçoit votre interlocuteur,
c'est le non-verbal

CONVAINCRE ET SUSCITER L'ADHESION

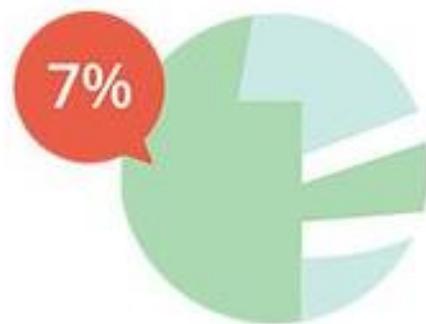
Comment percevons-nous le monde autour de nous ?



LES YEUX



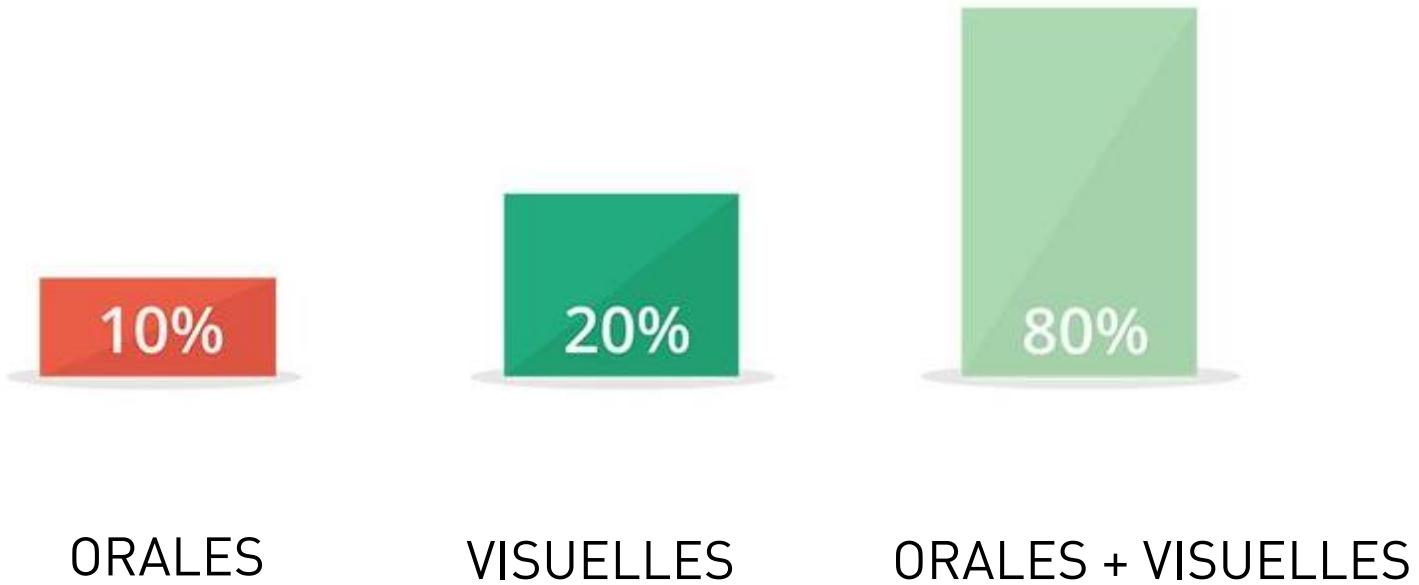
LES OREILLES



LES AUTRES SENS

CONVAINCRE ET SUSCITER L'ADHESION

Quelles informations retenons-nous ?

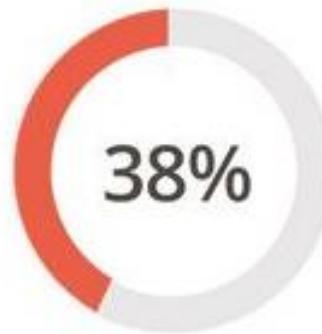


CONVAINCRE ET SUSCITER L'ADHESION

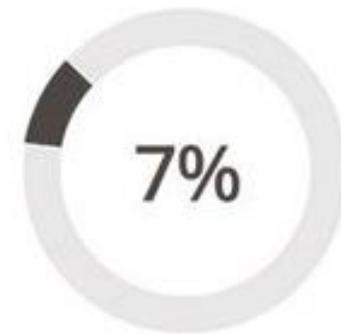
Efficacité de la communication



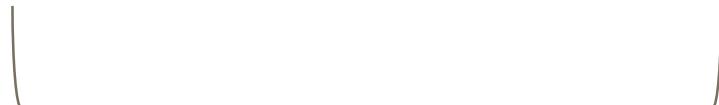
LANGAGE CORPOREL



LANGAGE PARA-VERBAL



MOTS



LANGAGE NON-VERBAL



LE NON-VERBAL

OÙ SE PLACER, SE DÉPLACER ?



Où l'on me voit !
Où je vois tout le monde
Là où il n'y a aucune distraction

COMMENT et où REGARDER ?



Les 3/4 du temps je regarde mon auditoire
Je balaye pour regarder tout le monde
Si petit comité, je regarde dans les yeux (en France)

COMMENT SE DÉPLACER ? MES PIEDS



Je me tourne face à mon auditoire (tous le corps)
Je ne piétine pas, ne me balance pas
Je suis ancré au sol
Je profite d'un déplacement pour marquer un silence et réfléchir

QU'EST-CE QUE JE FAIS DE MES MAINS ? A EVITER ?



Pas de geste de protection
Je relâche les épaules
Je ne me tripote pas les mains
Je ne pointe pas du doigt
Pas les mains dans les poches, sur les hanches ni dans le dos
Mes paumes sont tournés vers le haut
Je ponctue mes interventions de gestes associatifs ou illustratifs

QU'EST-CE QUE JE FAIS AVEC MON VISAGE ?



Je souris

Je reste calme quel que soit le comportement des autres (je n'en fait pas une affaire personnelle)

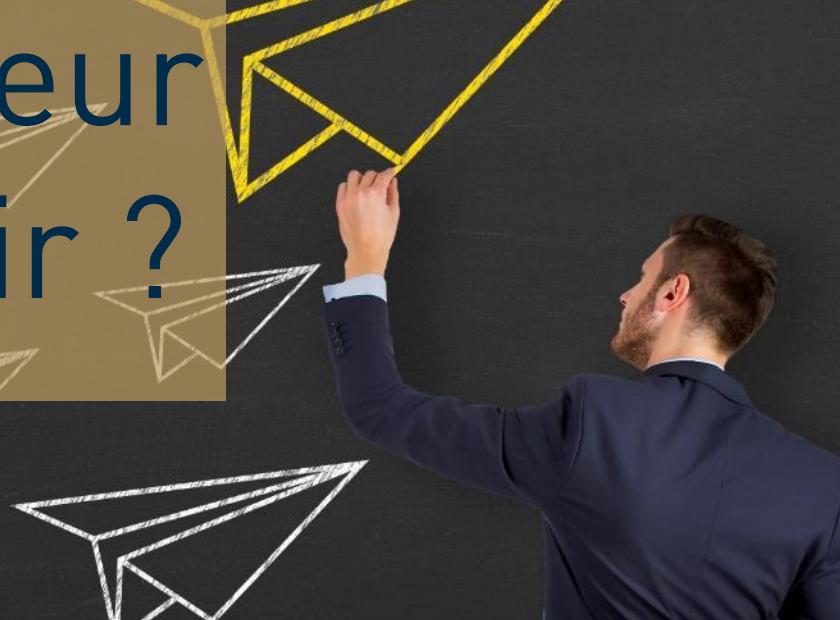


SOIGNER LE CONTENU

LE MESSAGE

Qu'est ce
que mon
interlocuteur
doit retenir ?

TROP c'est TROP !



CHOISIR 3 MESSAGES CLÉS



Ajouter des
DATAS
RÉPÉTER
RÉPÉTER
RÉPÉTER



SE SYNCHRONISER

« SÉGUIRE » UN INDIVIDU

LA SYNCHRONISATION (PNL)

La synchronisation verbale

- La prédominance sensorielle
- Le même niveau de langage
- Le ton de la voix
- Les mêmes mots
- Le rythme respiratoire



« SÉDUIRE » UN INDIVIDU LA SYNCHRONISATION (PNL)

La synchronisation

non-verbale

- L'état intérieur d'une personne
- La gestuelle et posture
- Sa position





INFLUENCER

RAPPEL : COMMENT INFLUENCER ?



Comment accroître les chances
que les autres répondent
favorablement à vos demandes.

- Est-ce que vous vous souvenez des 6 leviers ?
- Est-ce que vous les connaissez ?

L'APPRECIATION ET LA SYMPATHIE

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous apprécions ceux qui nous ressemblent, nous font des compliments et coopèrent avec nous.
Faire des compliments sincères et dédiés à une personne.
Faire émerger les points communs, les rechercher, se livrer.

LA RÉCIPROCITÉ

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous donnons et recevons en retour.
Toujours commencer par donner. Surtout
quand c'est personnalisé et inattendu

LA SIMILITUDE SOCIALE

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous faisons confiance au plus grand nombre
Prouver ce que vous dites en vous appuyant sur les
comportements collectifs.

L'ENGAGEMENT ET LA COHERENCE

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous sommes enclins à respecter la parole que nous donnons.

S'engager et conduire les autres à le faire

L'AUTORITÉ

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous nous en remettons aux experts de préférence indépendants.

Aller chercher des experts, des références reconnus par tous

LA RARETÉ

6 LEVIERS D'INFLUENCE



Nous voulons toujours plus, même de ce dont nous pourrions nous passer !

Faire rêver. Le superflu peut être perçu comme l'indispensable.

Permettre au gens de se sentir exceptionnels, de vivre des expériences uniques.



Rôle et comportements du consultant

L'ASSERTIVITE



S'AFFIRMER EN DOUCEUR
MAITRISER L'ASSERTIVITÉ

4 ATTITUDES DANS LA RELATION <<< TEST



Quelle est votre posture de communication privilégiée ?

10' pour compléter le test

Face à une situation qui ne nous convient pas, nous pouvons adopter 4 attitudes :

- L'agressivité
- La fuite, la passivité
- La manipulation
- L'assertivité

DE QUOI S'AGIT-IL ?

De besoins !
Les nôtres
Ceux des autres



SES PROPRES BESOINS VS LES BESOINS DES AUTRES

	AGRESSIVITÉ	ASSERTIVITÉ
Je dis ce que je pense	DOMINATION AUTORITAIRE <i>gagnant - perdant</i>	RESPECT RETROACTION <i>gagnant - gagnant</i>
Je ne dis pas ce que je pense	MANIPULATION ARRIVER A CES FINS, RAISONNEMENTS SPECIEUX <i>perdant - perdant</i>	SOUMISSION FUITE, ÉVITEMENT, DIRE OUI, PENSER NON <i>perdant - gagnant</i>
	Je n'écoute pas les autres	J'écoute les autres

Il s'agit d'écouter et d'exprimer

D'OU VIENNENT CES REACTIONS ?

Ils s'agit de modes comportementaux de communication.

3 sont innés/
spontanés mais
le plus souvent
inadaptés
quoique parfois
utiles

L'assertivité
s'apprend !



L'ASSERTIVITÉ / AFFIRMATION DE SOI

Le comportement de communication la plus appropriée est l'assertivité, c'est à dire **s'affirmer sans agressivité**.

COMMENT SE TRADUIT LE COMPORTEMENT ?

| Il faut être **ferme sur le fond mais rond dans la forme**

Ne pas réagir à vif

Bref, c'est être :

« Ni paillasson, ni hérisson ».



POUR ÊTRE ASSERTIF JE DOIS...

- Exprimer mon ressenti
- Dire sincèrement et directement ce que je pense, ce que je ressens
- Respecter mon interlocuteur et accepter son point de vue
- Ecouter l'autre jusqu'à sa dernière note et s'assurer d'avoir compris
- Dire « Je » et savoir parler de moi
- Décrire des faits sans jugement

SYNTHESE

<

>

>

=

Blocage

PASSIVITE

Non respect de soi /
respect de l'autre

Non-dit, cocotte minute

évitement physique
« Je ne dis riens »,
« je rumine »,
« je change de sujet »,
« je minimise »,
« je ronge mon frein »,
« je bougonne intérieurement »,
« je rougis »,
« je me tais alors que je voudrais parler »,
« je dis oui alors que je voudrais dire non »...

Stress subi

Impulsivité

AGRESSIVITE

Respect de soi /
non respect de l'autre

Escalade

jugement de valeur,
ironie, critique négative,
négation de l'autre

« je coupe la parole »,
« je gueule »,
« je juge de façon péremptoire »,
« je méprise »....

Stress transmis / subi

Stratégie

MANIPULATION

Respect de soi /
non respect de l'autre

Perte de confiance

dévalorisation et culpabilisation

Exagérer
Diaboliser
Flatter
Enrober
Dissimuler
Faire semblant
Mentir
Diviser pour mieux régner
Faire sortir de ses gonds...

Stress transmis / subi

Ouverture

ASSERTIVITE

Respect de soi et de l'autre

Relations vertueuses

Stress géré

PETIT EXERCICE <<< 3 groupes 10'

Simulation



**Comment se
comporte Gérard
et que dit-il ?**

S'il est passif /fuyant

S'il est agressif ou
manipulateur

S'il est assortif

« Gérard, interne à l'hôpital, est de garde le week-end prochain. Or, il vient d'apprendre qu'un couple de bons amis est de passage ce week-end-là et il souhaite vivement se rendre disponible pour les voir.

Il souhaiterait qu'Antoine, un autre interne, prenne son tour de garde.

Justement Antoine passe à ce moment.

Que va dire Gérard à Antoine ? »

GÉRARD EST PASSIF...

Gérard pourrait :

- se plaindre «y'en a marre de ces gardes,
j'ai vraiment pas de chance», (espérant que
quelqu'un le plaigne)
- tout simplement bouillir sans oser en
parler

Il ne formule en aucun cas une demande
claire

GÉRARD EST AGRESSIF/MANIPULATEUR...

Gérard pourrait :

- exprimer vigoureusement ce qu'il veut : « Dis donc, Antoine, il faut que tu me remplaces le week-end prochain puisque je t'ai dépanné le mois dernier »

- il pourrait se plaindre bruyamment ou non « C'est pas la solidarité qui règne ici, c'est toujours les mêmes qui rendent service ».

Il demande vigoureusement, mais en blessant ses collègues qui, à la longue probablement, ne souhaiteront plus lui rendre service et chercheront des parades...

GÉRARD EST ASSERTIF...

Gérard ferait une demande directe en restant à l'écoute des besoins d'autrui :

« Antoine, cela m'ennuie de te solliciter tardivement mais, je souhaiterais que tu échanges la garde du prochain week-end avec moi, il est très important pour moi de disposer de ce week-end. [...] J'imagine bien que tu étais bien content de pouvoir te reposer ce week-end, c'est vrai, qu'il y a énormément de travail en ce moment mais ce sont de supers amis et ils viennent de loin. [...] Je vois bien que cela te contrarie d'autant plus que je te fais cette demande au dernier moment mais je n'ai pas vu ces amis depuis longtemps, et ils sont exceptionnellement de passage, je serais tellement content de les voir. [...] Je sais bien que cela n'était pas prévu pour toi, et cela me gêne d'autant plus de te faire cette demande mais je t'en serai reconnaissant, et tenterai de te rendre la pareille si un jour tu te trouves coincé à ton tour. »

Dans cette configuration, Gérard peut ne pas obtenir gain de cause, mais il s'est donné le maximum de chances d'obtenir l'échange souhaité, en respectant son interlocuteur¹⁶³



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE ET LES CONFLITS

COMMUNICATION NON-VIOLENTE : PRINCIPES

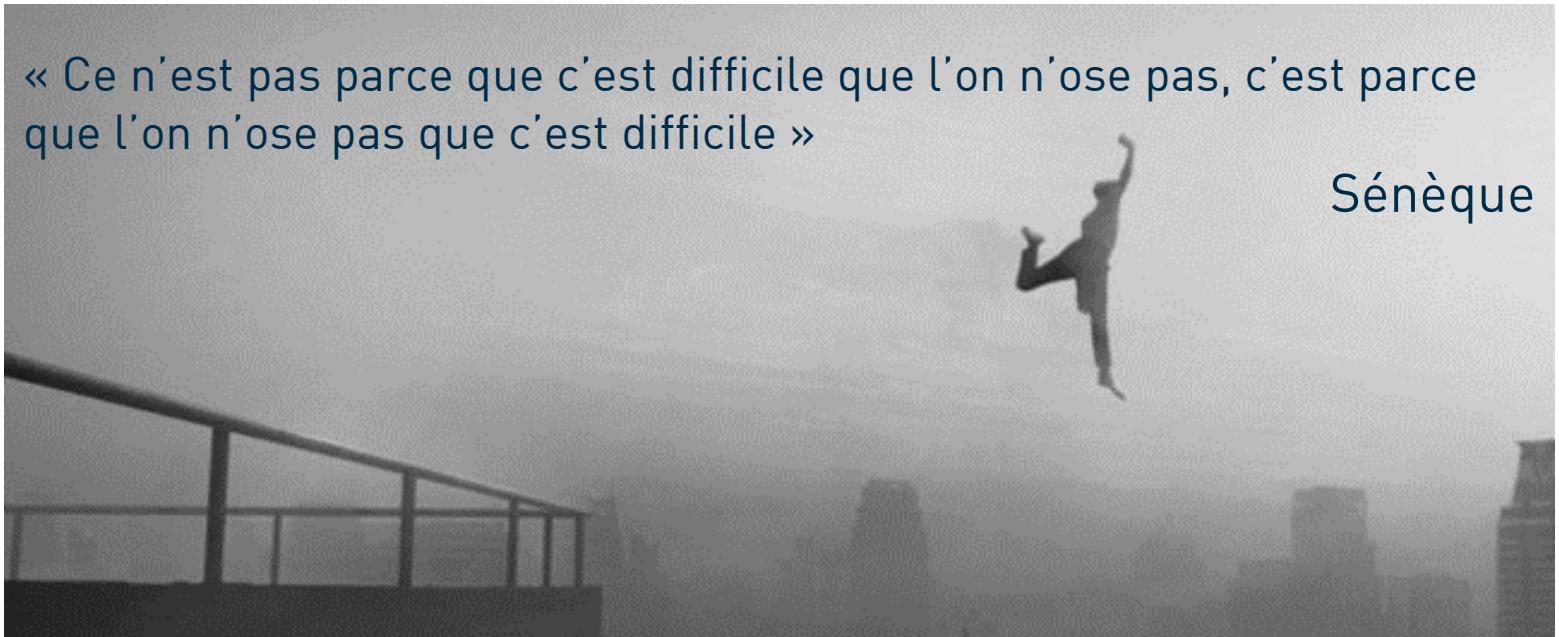


- Observer sans juger
- Dire « Je »
- Exprimer des sentiments sans en rendre l'autre responsable
- Faire des demandes directes, apaisées et légitimes

DIRE NON ET METTRE DES LIMITES

« Ce n'est pas parce que c'est difficile que l'on n'ose pas, c'est parce que l'on n'ose pas que c'est difficile »

Sénèque



- Parce que ça ne « se fait pas de refuser son aide »
- Parce qu'on a peur des conséquences, des « représailles »

CULPABILITE, PEUR, REMORDS

DIRE NON ET S'AFFIRMER

« Pour dire oui, il faut savoir dire non ».

François Mitterrand



- Savoir dire non c'est se dire oui à soi-même.
- C'est respecter l'autre, mais se respecter tout autant
- C'est à cette condition qu'on peut le faire sans culpabilité

DIRE NON TOUT SIMPLEMENT

Commencez par faire le point



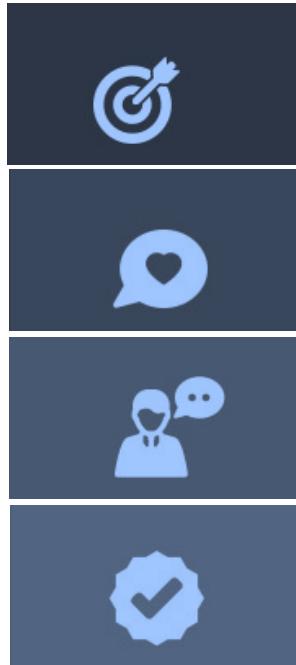
1. Est-ce que ce qui m'est demandé fait partie de mes priorités ? De mes objectifs ? Respecte mes valeurs ?
2. Est-ce que j'ai quelque chose à gagner ?
3. Ai-je je vraies raisons (professionnelles) de ne pas accepter ?
4. Puis je proposer une alternative ?

Vous avez répondu non aux questions 1 et 2

Vous avez répondu oui aux question 3 et encore mieux 4

FELICITATION ! Vous êtes en droit de dire non !

DESC : RECADRER AVEC ASSERTIVITE



DESCRIPTION

Décrire une situation, des faits précis.
Pas de jugement ni d'exagération

EXPRESSION

Exprimer ses émotions et ses besoins.
Dire « Je » jamais « Tu ». Parler de soi

SOLUTION

Rechercher ou proposer une solution.
Idéalement la co-construire ou chercher des alternatives

CONCLUSION

Aboutir à une conclusion et conduire l'autre à s'engager
« Qu'en penses-tu ? » « Donc on est d'accord »

JEUX DE ROLE



Vous devez recadrer cette collaboratrice...
Que lui dites-vous ?



m E R C i

DE VOTRE
ATTENTION

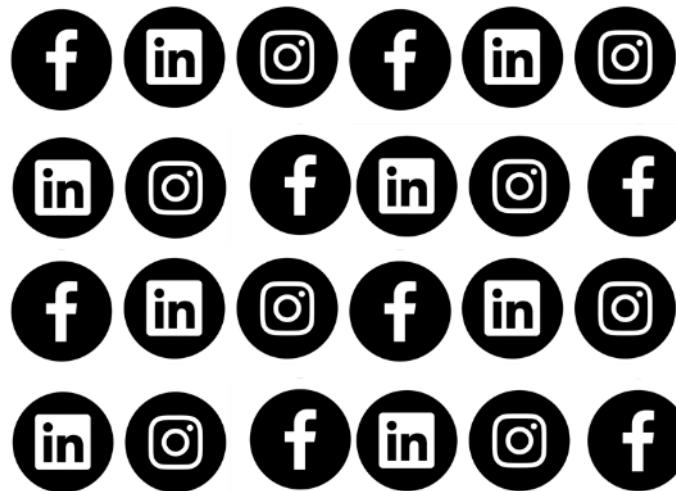
N'hésitez pas à me contacter :
jrippinger@ajc-formation.fr

Ou mieux, à venir me voir ;):
Au 4^{ème} à gauche



REJOIGNEZ NOS COMMUNAUTÉS !

Si vous aimez votre formation dites le nous ou suivez-nous ☺



Mais surtout profitez ici et maintenant de la suite de l'expérience !