

LES SOCIAUX-STYLES

QSI - MIAGE

SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

3 : Exercices de reconnaissance

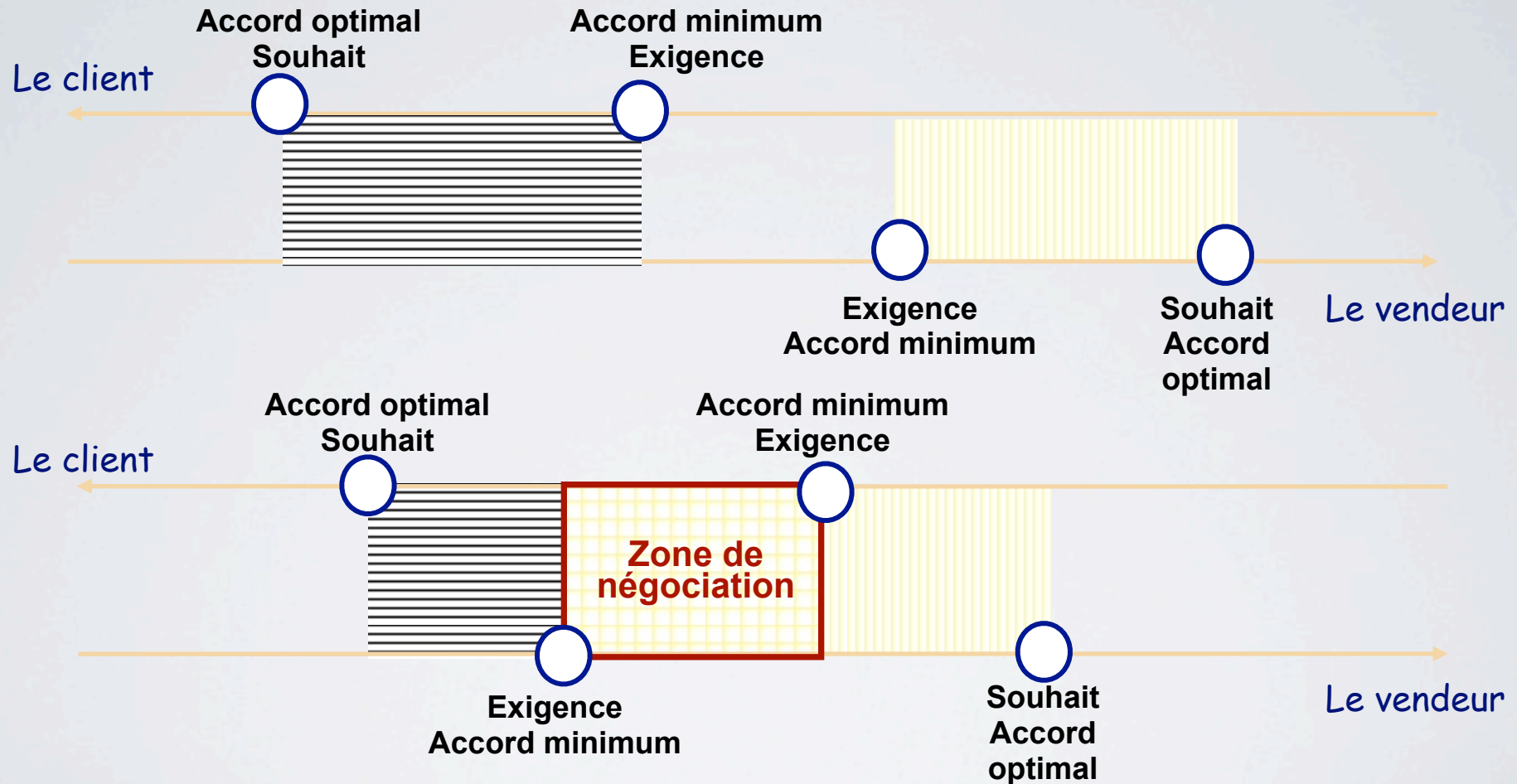
4 : Le changement et la défensive

5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

LES ZONES DE NÉGOCIATION : LA ZONE DE NÉGOCIATION PRIX

Les notions de souhait et exigence



**Au cours de l'entretien,
il faut déterminer toutes les exigences de l'interlocuteur ...**

UNE HISTOIRE D'ANIMAUX

Tout le monde est différent



Il était une fois des animaux qui décidèrent de s'associer pour ouvrir une école exclusivement réservée à l'éducation physique.

Les matières d'enseignement choisies furent : la course, l'escalade, la natation et l'envol. Pour simplifier les choses, il fut convenu que tous les animaux apprendraient toutes les matières.

Le canard se révéla un excellent nageur, meilleur même que son professeur. Mais, il n'obtint qu'une mention passable en vol et une mauvaise note à la course. Il abandonna la natation pour mieux travailler la course, jusqu'à ce que ses pieds palmés soient suffisamment usés pour qu'il puisse courir. Du même coup, il devint un nageur tout à fait moyen. Il eut beau protester, cela ne servit à rien car tout ce que demandait l'école, c'était d'obtenir la moyenne.

Le lapin fut, au début, le premier de la classe à la course, mais il fit une dépression nerveuse due à ses trop nombreux cours de rattrapage en natation.

L'écureuil était habile en escalade, mais les cours de vol lui firent perdre le moral parce que son professeur l'obligeait à décoller du sol plutôt que du haut d'un arbre. Il souffrit aussi de crampes pour avoir trop forcé et n'obtint qu'un "C" en escalade et un "D" en vol.

L'aigle était un élève indiscipliné, qui ne voulait faire les choses qu'à sa manière. En escalade, il arrivait en haut de l'arbre avant tous les autres mais sans appliquer du tout les leçons de son professeur.

L'anguille, qui non seulement nageait remarquablement bien mais aussi savait courir, escalader et même un peu voler, eut la meilleure moyenne et obtint le prix d'excellence.

**Les chiens de prairie refusèrent de participer à cette école tant que creuser la terre ne ferait pas partie des matières enseignées. Ils s'associèrent avec les marmottes et les taupes pour fonder une école de terrassiers vouée au plus bel avenir ...
Quelle est la morale de cette histoire ?**

UNE CÉLÉBRITÉ



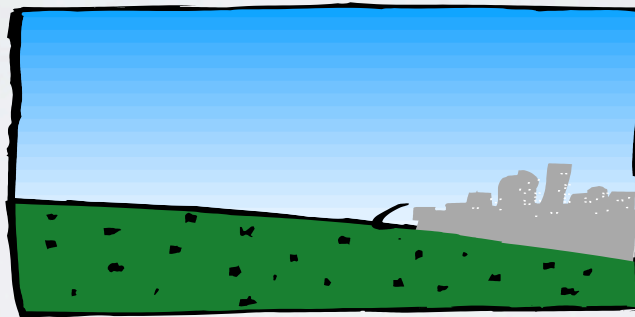
..... **est une célébrité connue de tous :**

LE JUGEMENT ET LE DESCRIPTIF

**Le ciel
est joli**

Jugement

- Opinion favorable ou défavorable
- Qui appelle aux sentiments d'un individu
- Lié à une échelle de valeurs, des normes



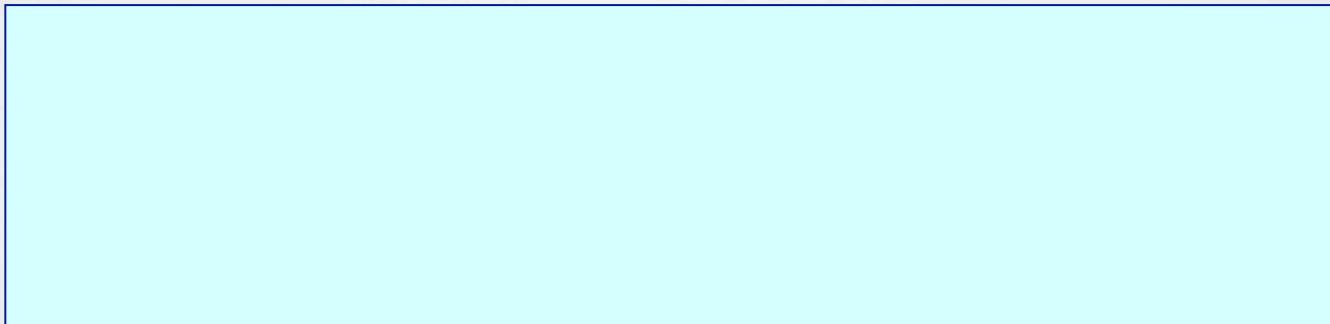
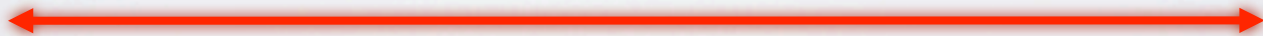
**Le ciel
est bleu**

Descriptif

- Se dit de ce qui décrit objectivement et qui ne peut pas être remis en cause
- Terme renvoyant à une notion neutre, mesurable, quantifiable

L'AXE SENTIMENT

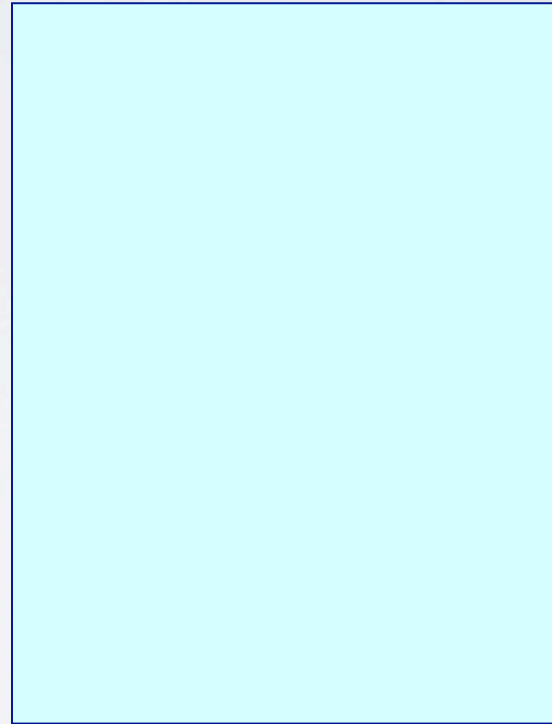
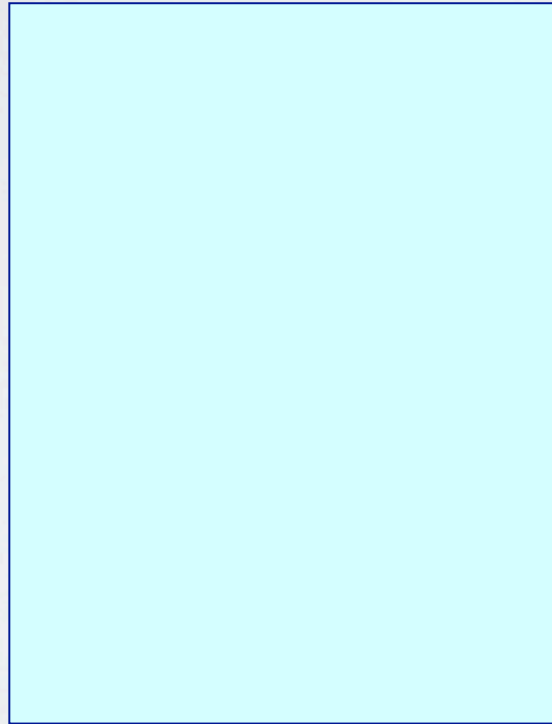
EXPANSIF



RÉSERVÉ

L'AXE DU POUVOIR

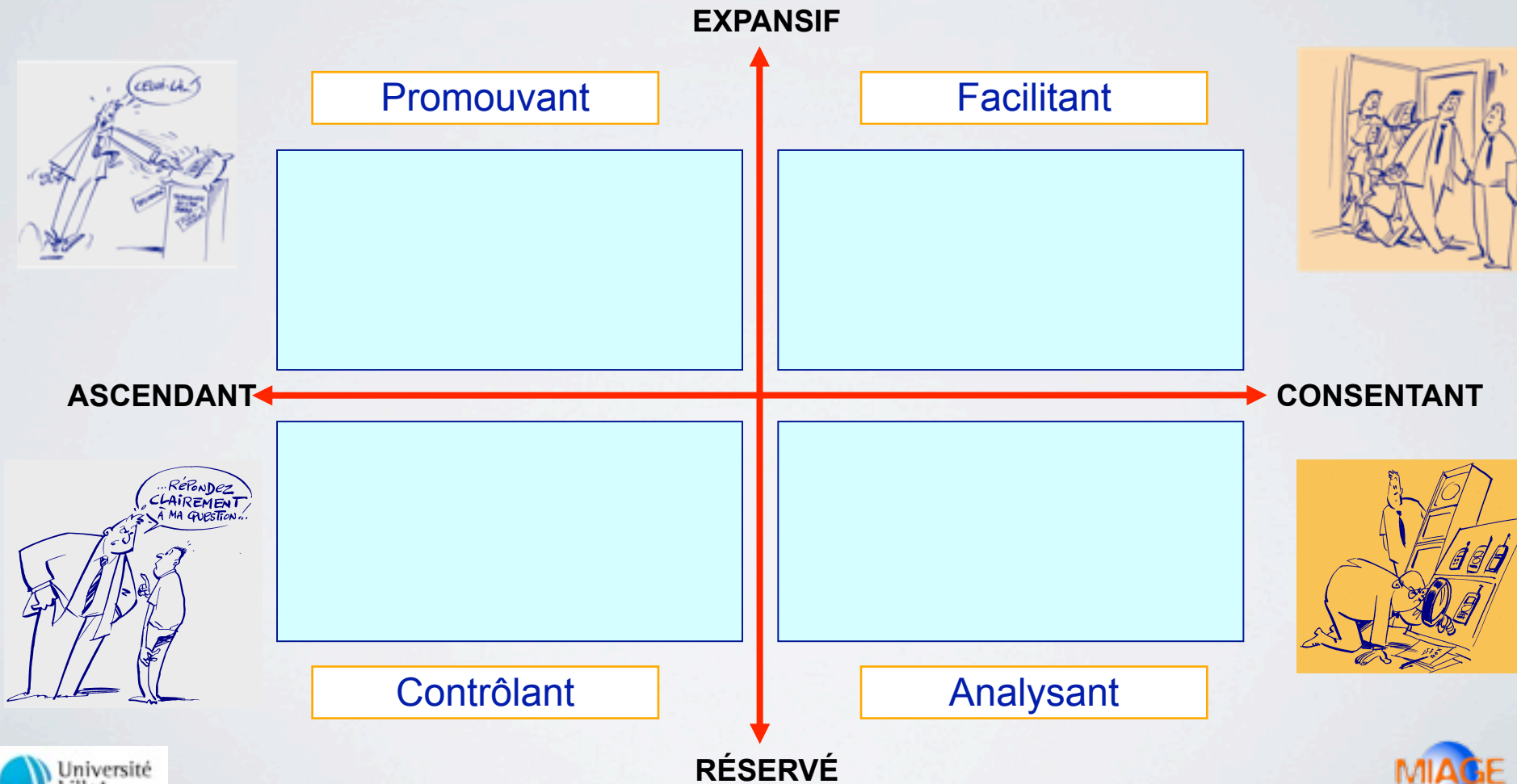
A
S
C
E
N
D
A
N
T



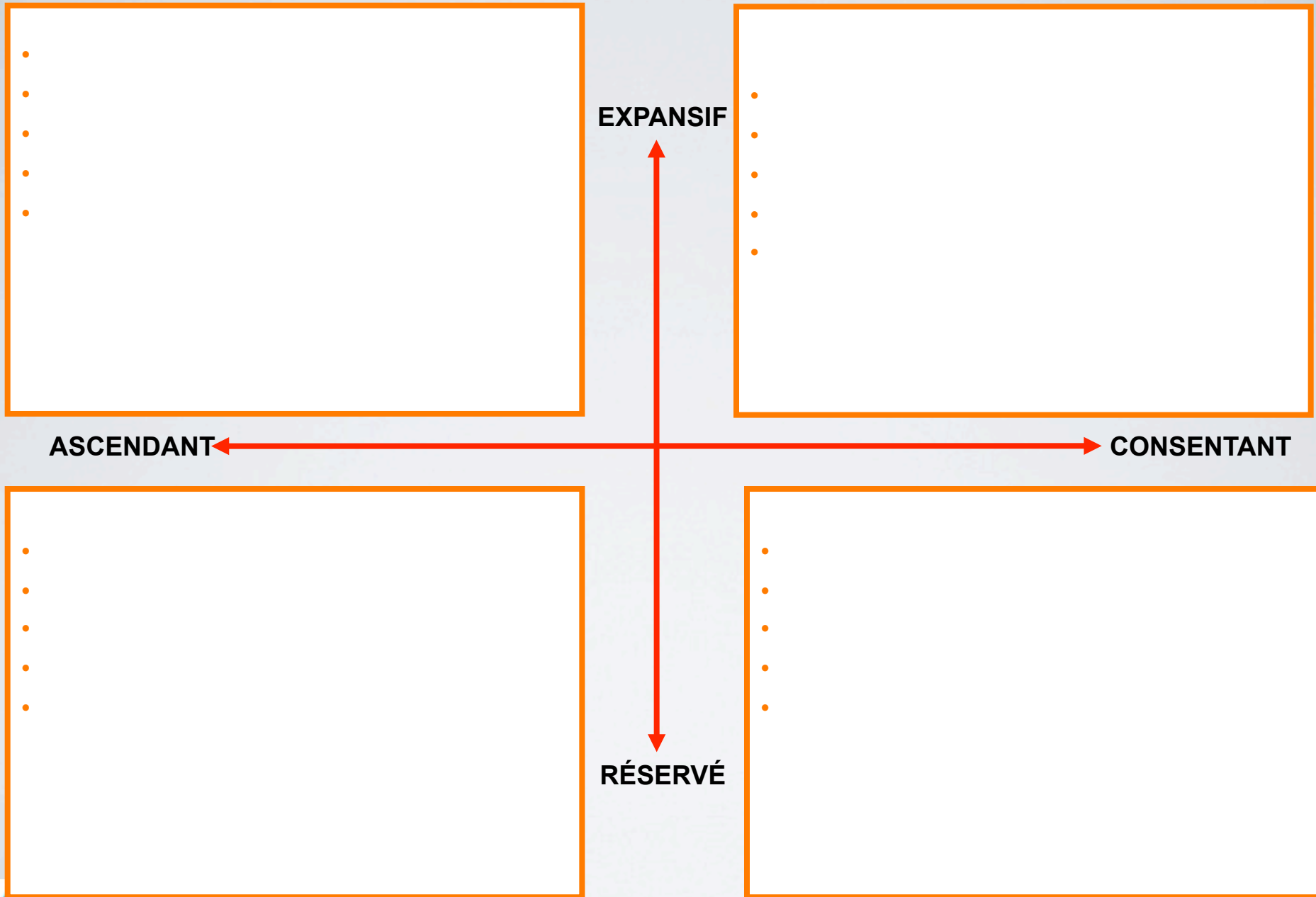
C
O
N
S
E
N
T
A
N
T

LA MATRICE DES STYLES SOCIAUX

Placez dans les quadrants correspondants de la matrice, les comportements liés à chaque style social, tels qu'ils peuvent être perçus le plus souvent par les autres styles sociaux




Quelques exemples de personnages connus ...



LES SOCIO-STYLE : COMMENT LES UTILISER ?

**C'est une grille de lecture
opérationnelle qui permet
de décoder rapidement
son interlocuteur**



**Elle vous aide à adapter
votre comportement
en fonction
de votre interlocuteur**



**Le décodage des styles sociaux donne des clés
pour établir une **relation de confiance**
avec vos clients ou vos collègues et
gérer les situations de conflit en vous adaptant
au style social de votre interlocuteur**

SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

3 : Exercices de reconnaissance

4 : Le changement et la défensive

5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

COMMENT ÉTABLIR UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC SON INTERLOCUTEUR ?

MEFIANCE  **CONFIANCE**

Acceptation

Ne pas juger
les autres,
chercher
à les mettre
à l'aise

Ouverture

Faire circuler
l'information,
bonne ou
mauvaise,
aller au devant
des autres

Fiabilité

Tenir
ses
promesses,
faire
ce qu'on a
promis

Authenticité

Dire ce qu'on
fait, faire
ce qu'on dit

- Chaque Style social a naturellement tendance à faire valoir un seul des quatre éléments, alors que les quatre éléments sont conjointement nécessaires pour établir un climat de confiance.
- Il est ainsi plus facile d'établir une relation de confiance avec un client du même style social que soi : cela demande moins d'efforts...

LES ÉLÉMENTS DE CONFIANCE

- En règle générale, l'aptitude à établir un climat de confiance varie en fonction du style social de chacun.
- Nous avons tous tendance à faire valoir les points forts qui nous permettent d'instaurer la confiance, tandis que nous minimisons nos points faibles.
C'est la raison pour laquelle nous nous entendons souvent bien avec quelqu'un qui a le même style-social que le nôtre.
- Les quatre éléments constituant la confiance sont :

OUVERTURE

Quelqu'un qui fait circuler l'information, bonne ou mauvaise.
Il va au devant des autres.
Mais il peut s'engager à la légère...

FIABILITE

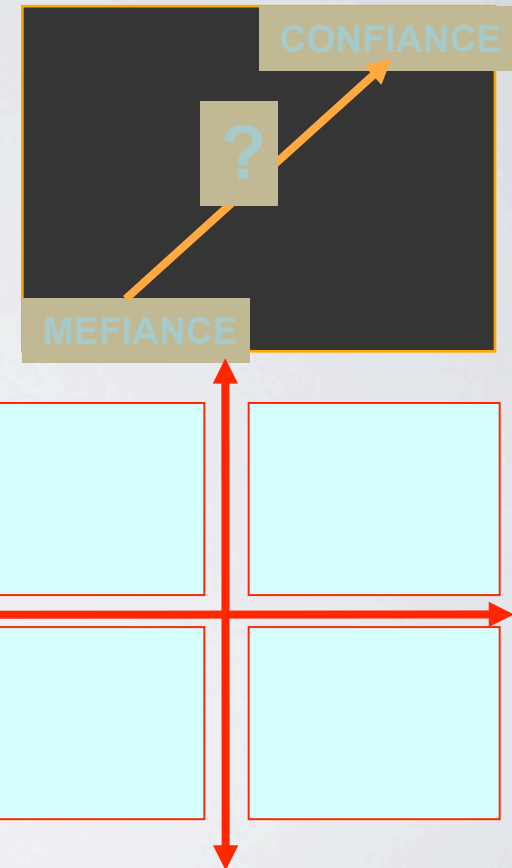
Quelqu'un sur qui on peut compter.
Il tient ses engagements.
Mais il attend qu'on vienne à lui...

ACCEPTATION

Quelqu'un qui cherche à mettre les autres à l'aise.
Il est tolérant. Mais il évite de dire des vérités "brutales"...

AUTHENTICITE

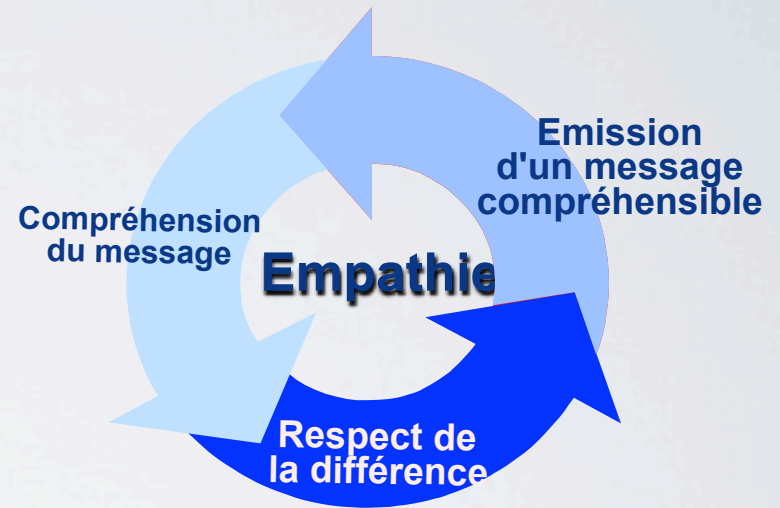
Quelqu'un qui dit ce qu'il pense,
et pense ce qu'il dit. Il est sincère et franc.
Mais les résultats l'emportent sur les sentiments...



L'EMPATHIE

L'EM...pathie n'est pas la SYM...pathie

- C'est la capacité de chacun à se mettre "à la place de ..."
- C'est montrer à son client que l'on comprend ses préoccupations, ses besoins, ses états émotionnels.
- Est empathique le consultant qui fait passer son message en tenant compte de l'angle de vue de l'autre et de la différence de point de vue qui les sépare, la démarche empathique consistant à s'appuyer sur les plages d'accords.



- Le niveau d'empathie ne dépend pas du style de communication !
- Il dépend de la capacité qu'a chacun de travailler cette aptitude...

A LA BASE DE L'EMPATHIE, L'ÉCOUTE ACTIVE



EN SYNTHÈSE....

Empathie

**Capacité à ne pas juger
et à se mettre à la place
de l'autre, à le comprendre,
et à le lui montrer**

Comportements

- Pose des questions
- Reformule
- Ecoute activement
- Regarde
- Se montre disponible

Flexibilité

**Capacité à satisfaire les besoins
des autres, tout en tenant compte
des siens, afin de construire
un échange gagnant / gagnant**

Comportements

- Propose des solutions
- Négocie
- Est ouvert au changement
- S'adapte
- Répond aux besoins fondamentaux

- Lorsque l'on travaille son empathie et sa flexibilité, notre profil est perçu comme plus proche du centre de la matrice.
- Cela traduit une plus grande capacité d'adaptation aux besoins des différents profils.

SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

3 : Exercices de reconnaissance

4 : Le changement et la défensive

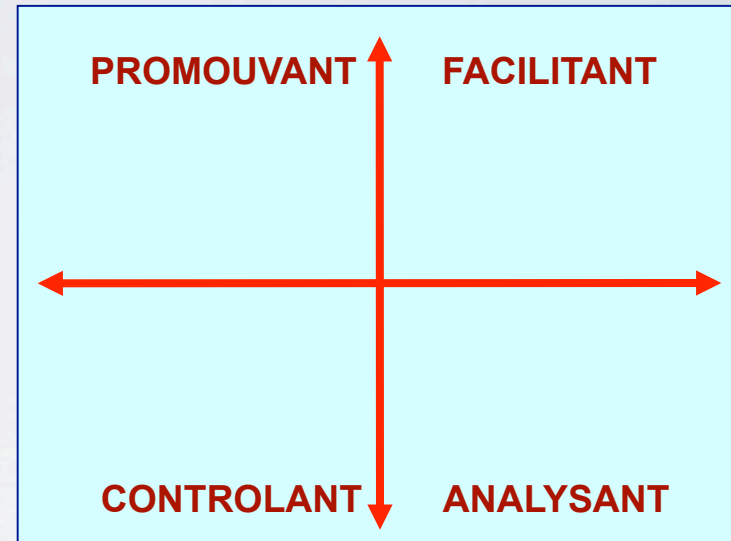
5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

LE CADRE TEMPS

Les termes et expressions ci-dessous se rapportent à la façon dont chaque style social réagit face au temps. L'exercice consiste à les associer à chaque style. Mettez la lettre capitale qui s'y rattache dans le quadrant correspondant.

- A. Affairé, pressé**
- B. Souvent en retard au rendez-vous**
- C. Tourné vers le futur et les nouveautés**
- D. Détendu**
- E. Tient ses engagements**
- F. A le temps pour les gens efficients**
- G. Tourné vers le présent, soucieux du court terme**
- H. A le temps pour tout le monde**
- I. Tourné vers le passé, les valeurs sûres, les systèmes fiables**
- J. Prend beaucoup d'engagements**
- K. Efficacement, rapidement**
- L. Tourné pareillement vers le passé, le présent et le futur**
- M. Prend les choses comme elles viennent**
- N. A le temps pour les gens expérimentés ou bien informés**
- O. A le temps pour les gens pleins d'entrain ou intéressants**

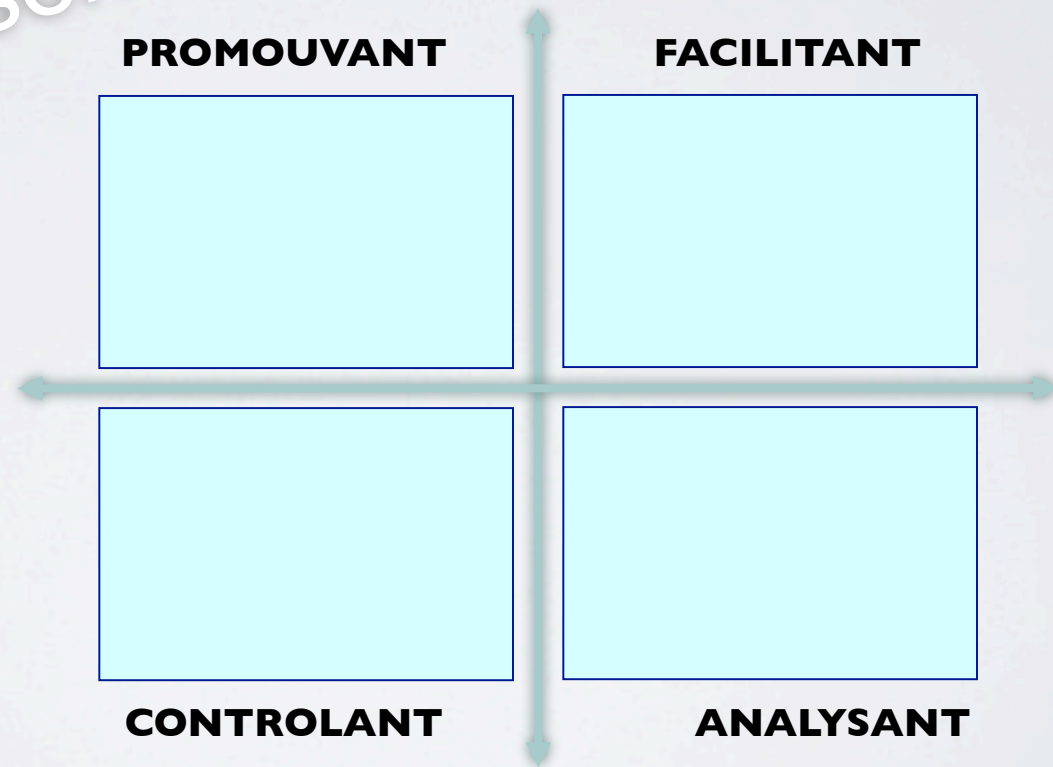


LE CADRE TEMPS

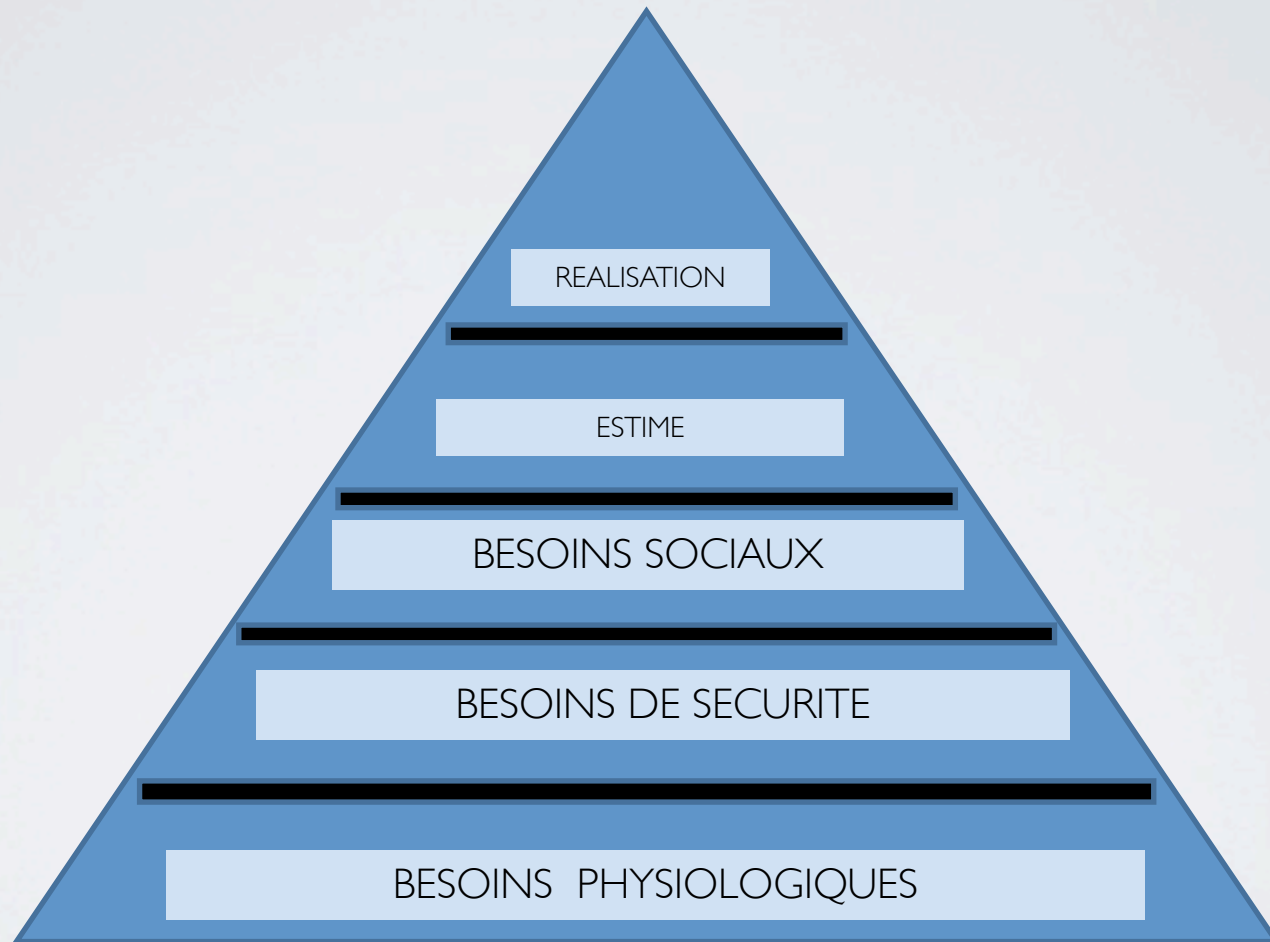
Nous n'avons pas tous le même mode d'appréhension et d'utilisation du temps.

Chaque style social s'orientera de façon privilégiée vers l'une ou l'autre des 3 dimensions :

Passé - Présent -
Futur

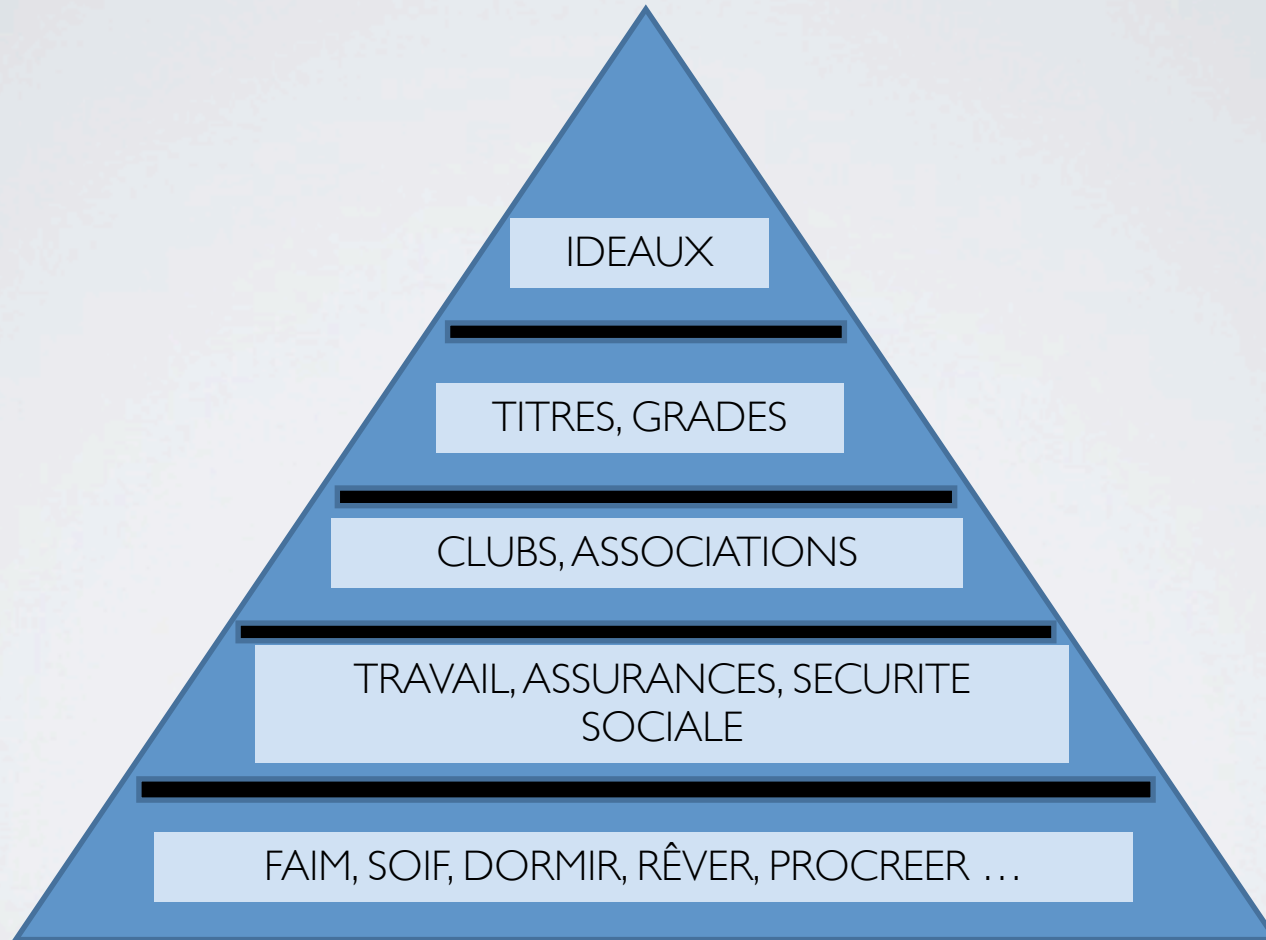


LA PYRAMIDE DE MASLOW - 1926



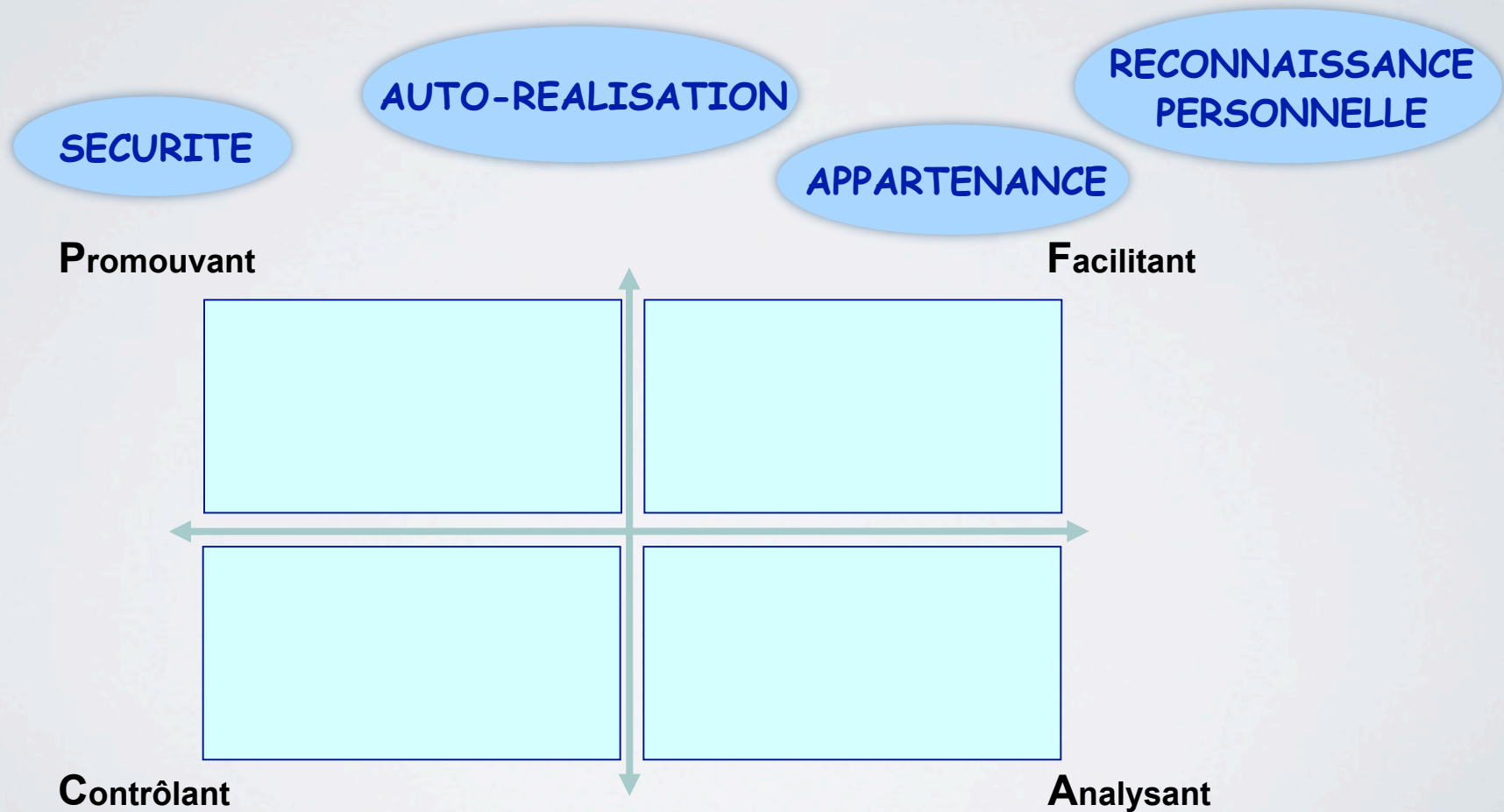
LA PYRAMIDE DE MASLOW

- 1926



LES 4 BESOINS FONDAMENTAUX

Positionnez les 4 besoins fondamentaux ci-dessous sur la matrice



LES 4 BESOINS FONDAMENTAUX

Promouvant

Facilitant

**RECONNAISSANCE
PERSONNELLE**

Etre apprécié
Etre félicité

APPARTENANCE

Etre aimé
Etre accepté

Prendre des décisions
Atteindre des résultats

Etre rassuré
Acquérir des
connaissances

AUTO-REALISATION

SECURITE

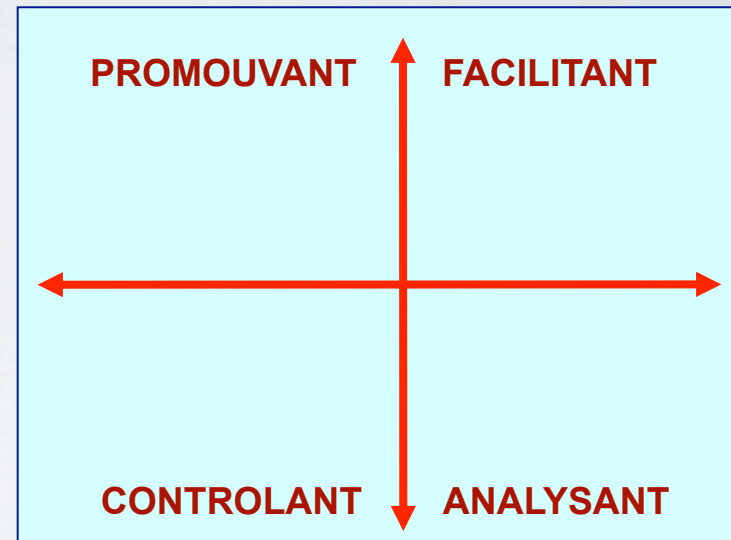
Contrôlant

Analysant

EXERCICES

Chacun des styles sociaux sera stimulé et aura tendance à rechercher les situations lui permettant de répondre à ses besoins. Ce sont celles qui vont lui permettre de :

- A. Relever un défi**
- B. Obtenir des garanties, des preuves**
- C. Surmonter des obstacles**
- D. Faire plaisir aux autres**
- E. Briller en société**
- F. Gagner du temps et de l'argent**
- G. Être le premier, le leader**
- H. Avoir des contacts chaleureux et amicaux**
- I. Vérifier, verrouiller**
- J. Atteindre ses objectifs**
- K. S'appuyer sur des faits**
- L. Acquérir du prestige**
- M. Se dépasser**
- N. Faire partie d'un groupe, d'une équipe**
- O. Être en interdépendance**
- P. Approfondir ses connaissances**



POUR LE CONVAINCRE, IL FAUT :



LES ATTENTES DE CHACUN ...

Promouvant

*Stimulant, énergique, chaleureux,
créatif, intuitif, débordé ...*

Besoin fondamental :

***La reconnaissance personnelle,
être reconnu, félicité***

Ce qu'il attend d'un consultant :

être enthousiasmé

Ce qu'il faut faire :

***le valoriser vis à vis de lui-même
et des autres***

Expansif

Facilitant

*Amical, coopératif, sensible, détendu, prudent,
attentif, conciliant ...*

Besoin fondamental :

***L'appartenance,
être aimé, accepté***

Ce qu'il attend d'un consultant :

être approuvé

Ce qu'il faut faire :

***tenir compte de son environnement
et du bien-être de chacun***

Ascendant

Consentant

*Déterminé, résolu, efficace, impatient, concret,
pressé, direct, actif, exigeant ...*

Besoin fondamental :

***L'auto-réalisation,
prendre des décisions, atteindre
ses objectifs***

Ce qu'il attend d'un consultant :

être informé

Ce qu'il faut faire :

optimiser le rapport Temps / Argent / Qualité

Contrôlant

Réservé

Analysant

*Patient, parle peu, précis, méthodique,
ponctuel, pondéré, consciencieux, réfléchi ...*

Besoin fondamental :

***La sécurité,
acquérir du savoir***

Ce qu'il attend d'un consultant :

être sécurisé

Ce qu'il faut faire :

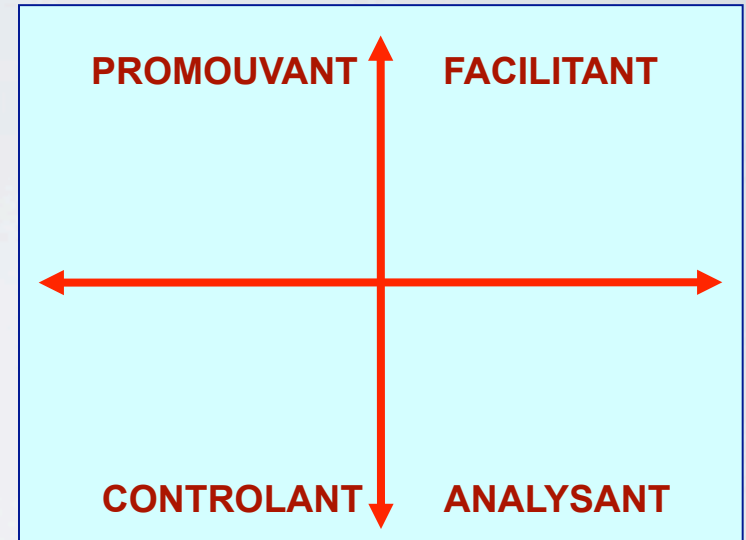
se reposer sur des valeurs sûres

EXERCICES

Les mots et groupes de mots ci-dessous ont un rapport avec la façon dont chaque style social prend une décision. Pensez à vos 5 derniers entretiens.

Placez les numéros de chaque mot ou groupe de mots dans le quadrant correspondant.

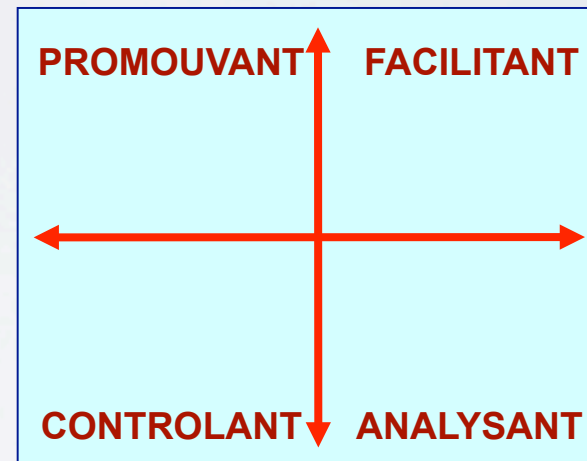
- A. De façon réaliste
- B. En hésitant
- C. Courageusement / hardiment
- D. A regret / à contrecœur
- E. En fonction des autres
- F. Préfère des solutions nouvelles
- G. Disposé à prendre un risque calculé
- H. De façon méthodique
- I. En toute indépendance
- J. Lentement
- K. Préfère s'associer à la décision du groupe
- L. Seulement si d'autres sont impliqués dans la prise de décision
- M. Aime examiner dans le détail les solutions de rechange
- N. Intuitivement
- O. Prudemment
- P. Rapidement
- Q. Préfère les solutions de rechange concrètes
- R. Préfère les solutions de rechange déjà éprouvées
- S. Soucieux de l'incidence de sa décision sur les gens



EXERCICES

Si vous deviez motiver une personne de chaque style, comment vous y prendriez-vous ?
Associez pour chaque style social les moyens que vous utiliseriez afin de lui montrer votre considération.

- A. Marques d'intérêt**
- B. Eloges**
- C. Comportement direct**
- D. Respect dû à la fonction**
- E. Comportement amical**
- F. Occasion de s'exprimer**
- G. Communication sans détour**
- H. Présentation synthétique**
- I. Consacrer du temps**
- J. Libre arbitre / décision**
- K. Comportement dynamique**
- L. Procédures classiques**
- M. Accent sur les résultats, réalisations**
- N. Gain d'argent**
- P. Compliments sur le travail**
- Q. Authenticité**
- R. Références**
- S. Planning détaillé**
- T. Félicitations publiques**
- U. Travail en équipe**

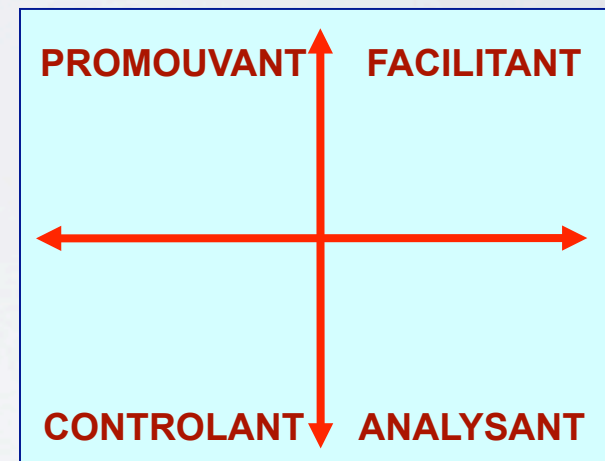


EXERCICES

Les termes suivants indiquent les attitudes que chacun des styles doit développer afin d'améliorer ses rapports avec les autres et rallier leur adhésion.

Associez à chaque style social, le comportement qu'il doit adopter pour que ces attitudes soient clairement perceptibles pour les autres styles sociaux.

- A. Écouter les autres**
- B. Éloges**
- C. Être moins volubile**
- D. Être moins exigeant**
- E. Planifier son temps**
- F. Prendre des initiatives**
- G. Laisser une place aux autres**
- H. Tenir ses engagements**
- I. Être à l'heure à ses rendez-vous**
- J. Se donner les moyens d'atteindre ses objectifs**
- K. Compte sur soi-même**
- L. Aller plus doucement**
- M. Accepter de manquer d'informations**
- N. Fermer sa porte**
- O. Prendre moins d'engagements**
- P. Adhérer davantage aux solutions nouvelles**
- Q. Desserrer son temps**
- R. Se centrer davantage sur la tâche**
- S. Être plus détendu**



La motivation et la réduction des points faibles

Expansif

Promouvant

Motivé par :
la nouveauté, la réussite

Ouverture : **va au devant des autres**

Fiabilité : **peut s'engager à la légère**

+ Actions de réduction des points faibles
Respecter les horaires, s'assurer des moyens pour réussir

- Actions de motivation
Valoriser ses actions, le féliciter, le prier de faire

Facilitant

Motivé par :
le travail en équipe, la convivialité

Acceptation : **est tolérant**

Authenticité : **évite de dire des vérités "brutales"**

+ Actions de réduction des points faibles
Acquérir de la méthode, se fixer des objectifs, être plus autonome

- Actions de motivation
L'écouter, le faire participer, solliciter son aide

Motivé par :
le résultat, les responsabilités

Authenticité : **est sincère et franc**

Acceptation : **les résultats l'emportent sur les sentiments**

+ Actions de réduction des points faibles
être tolérant, écouter les autres

- Actions de motivation
lui confier des responsabilités, lui fixer des objectifs

Motivé par :
l'expérience, la connaissance

Fiabilité : **tient ses engagements**

Ouverture : **attend qu'on vienne à lui**

+ Actions de réduction des points faibles
Prendre des risques, innover

- Actions de motivation
Le sécuriser, le complimenter sur son travail

Contrôlant

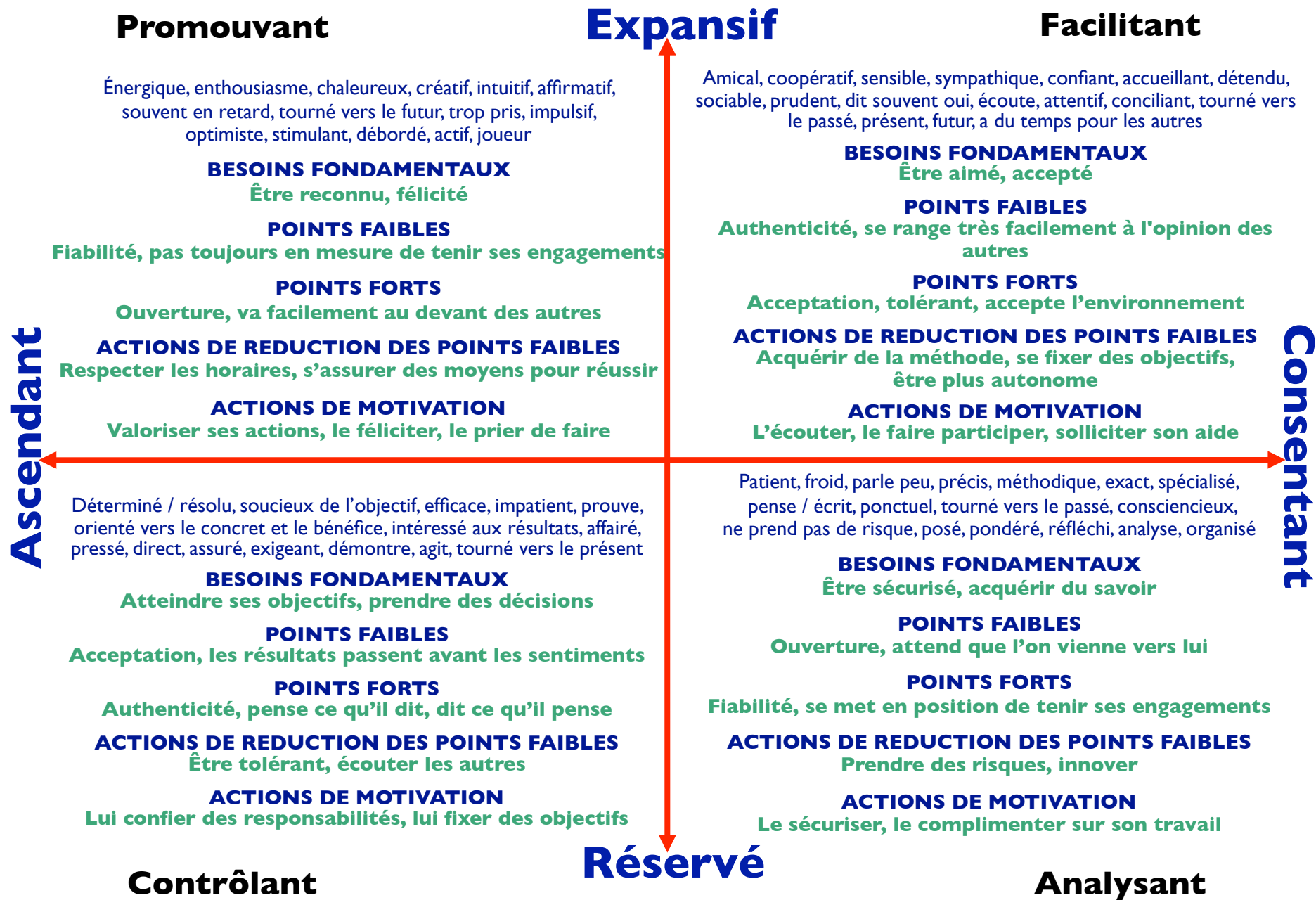
Réservé

Analysant

Ascendant

Conséquant

SYNTHÈSE DES 4 STYLES SOCIAUX



SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

3 : Exercices de reconnaissance

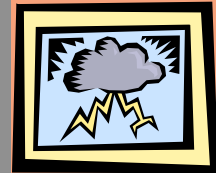
**4 : Le changement et la
défensive**

5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

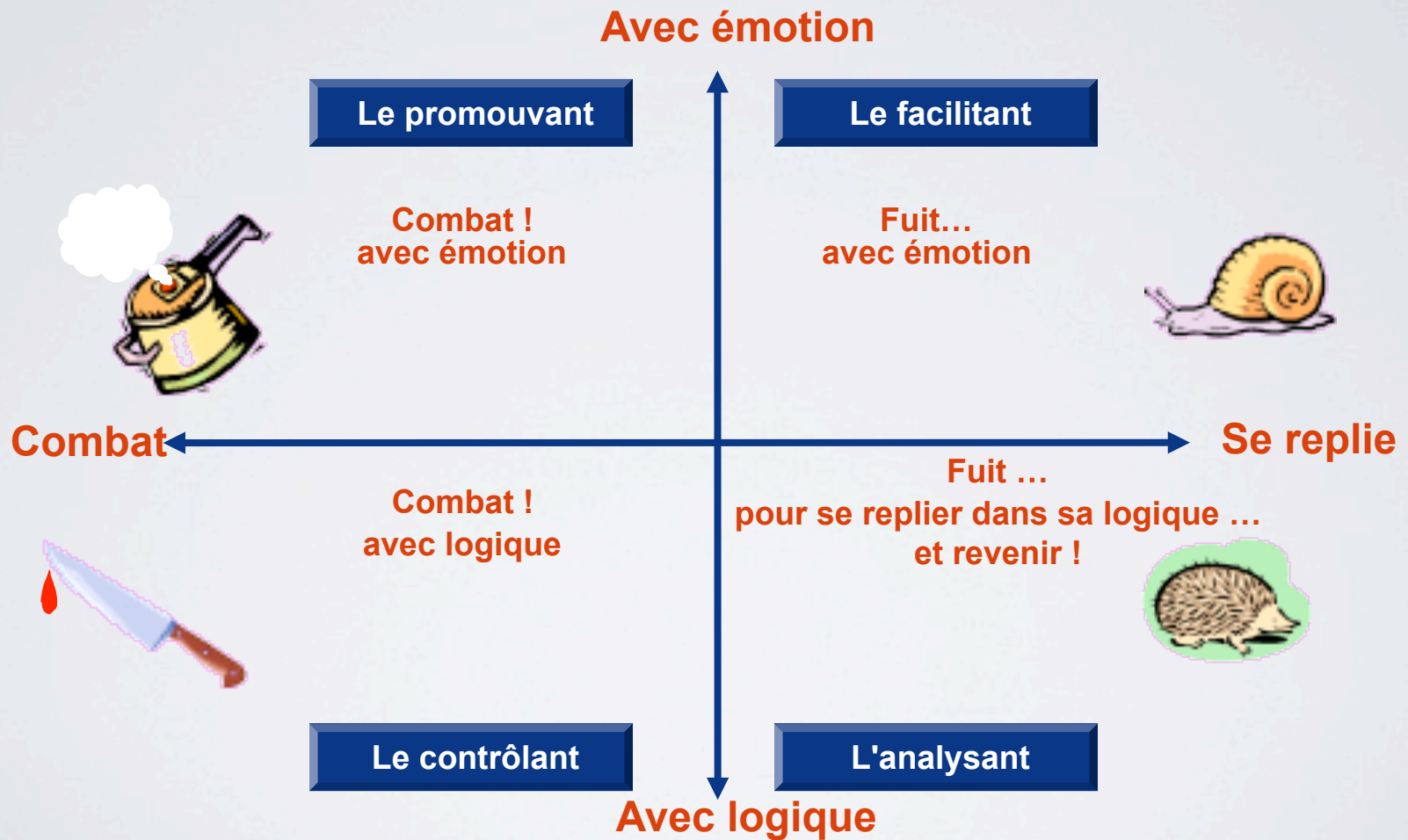
TOUT CHANGEMENT GÉNÈRE DES CLIMATS DE TENSION

La tension apparaît dès qu'une personne est confrontée au changement.
Plus un changement est difficile à accepter, à assimiler, plus il demande d'adaptation et plus les réactions de chaque profil seront extrêmes.

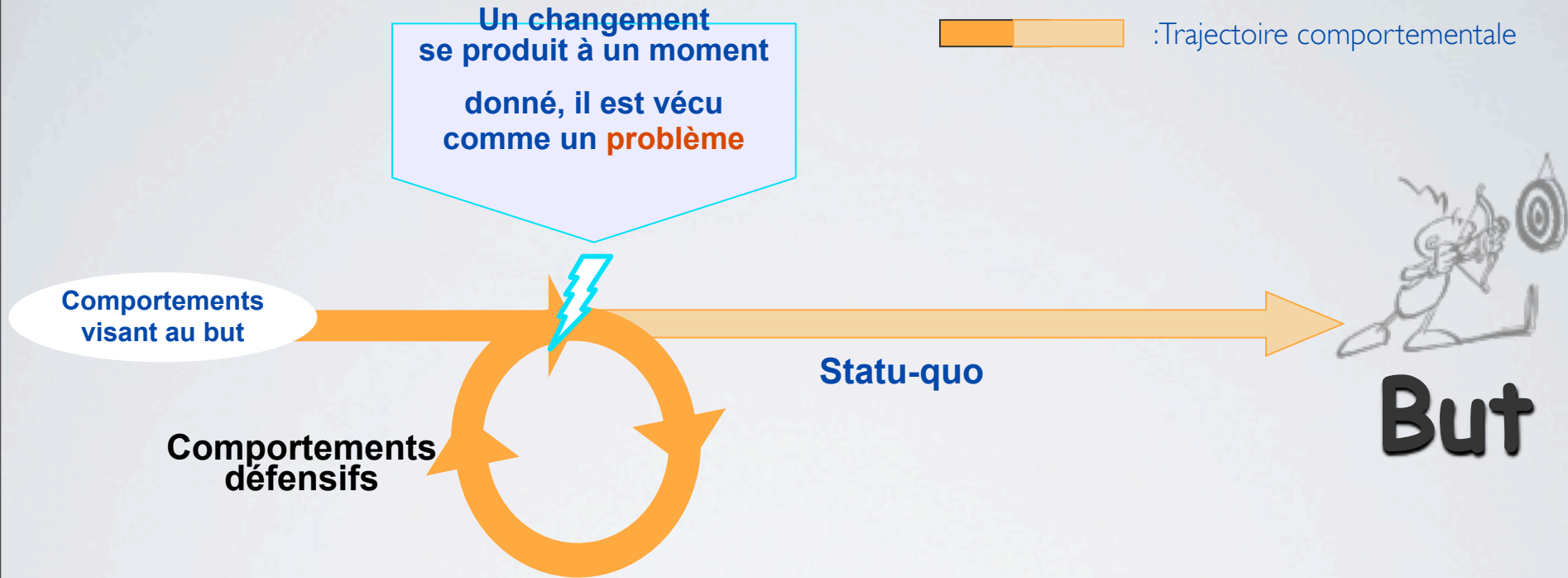


***Il est très important de comprendre
comment chaque profil réagit dans un climat de tension.***

COMMENT CHAQUE STYLE SOCIAL RÉAGIT QUAND LA TENSION MONTE



LE CYCLE DE MAINTENANCE



- ★ Quand une personne a adopté un comportement défensif, elle n'est plus rationnelle ni raisonnable. Elle se ferme à la négociation interpersonnelle.

L'individu confronté au changement vécu comme un problème rentre en cycle de maintenance...

EXEMPLES DE COMPORTEMENTS EN CYCLE DE MAINTENANCE

Tourné vers les gens

Le promouvant

- ☒ Garde le silence
- ☒ S'isole / Boude
- ☒ Se renfrogne
- ☒ Rentre dans le détail et pose des questions

Le facilitant

- ☒ Attaque de façon cinglante
- ☒ Est sarcastique voire agressif
- ☒ N'écoute pas
- ☒ Met en avant ses seuls intérêts



Mène la discussion

Se laisse guider

- ☒ Forme des clans
- ☒ Recherche le conseil
- ☒ S'excuse / se justifie
- ☒ Se plaint / cherche des appuis

- ☒ Sort de ses gonds
- ☒ Bâcle son travail
- ☒ Se fait attendre et est débordé
- ☒ Rit / Rêve

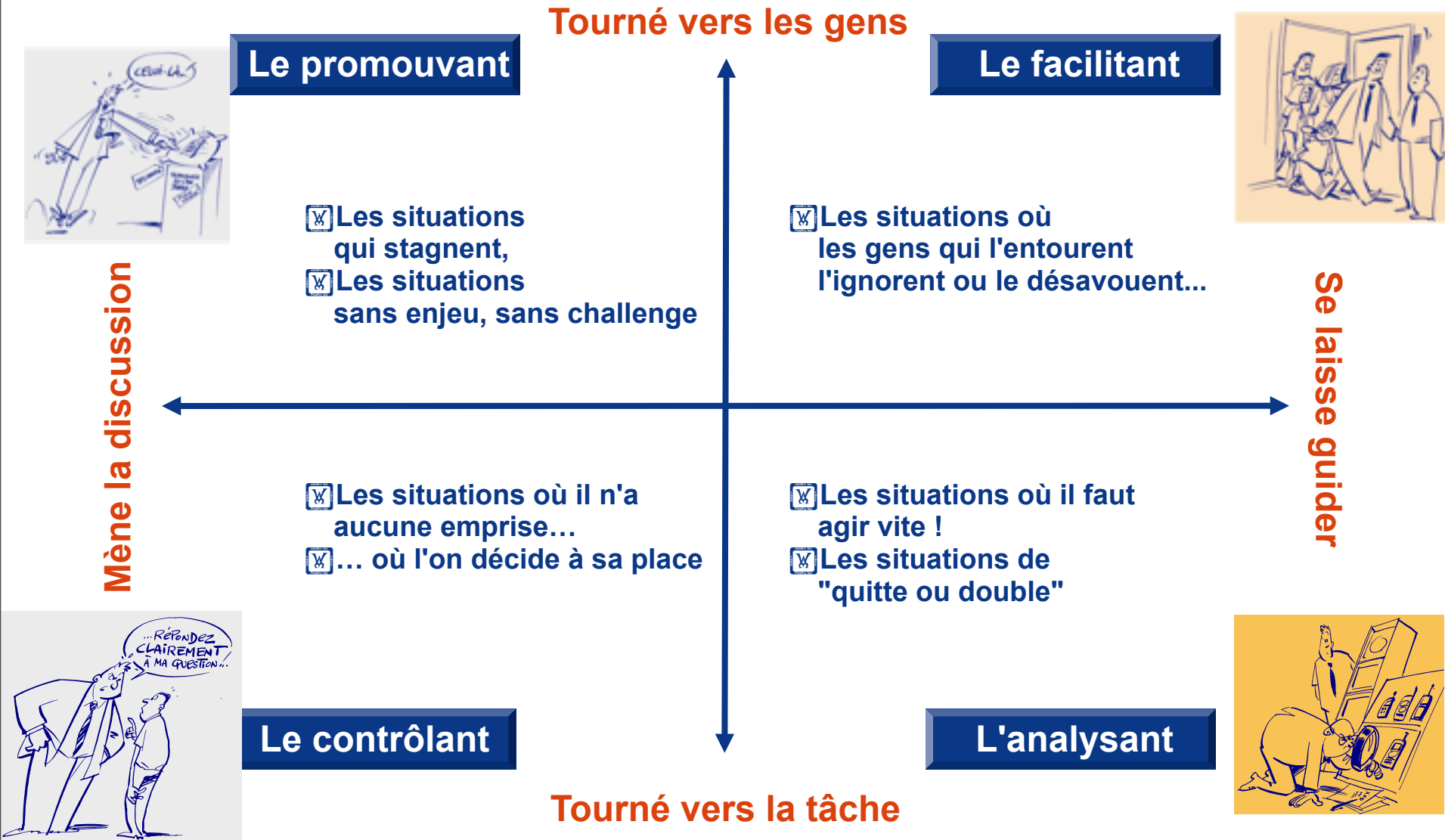
Le contrôlant

Tourné vers la tâche

L'analysant



LES SITUATIONS QUI POUSSENT CHAQUE SOCIO-STYLE EN CYCLE DE



SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

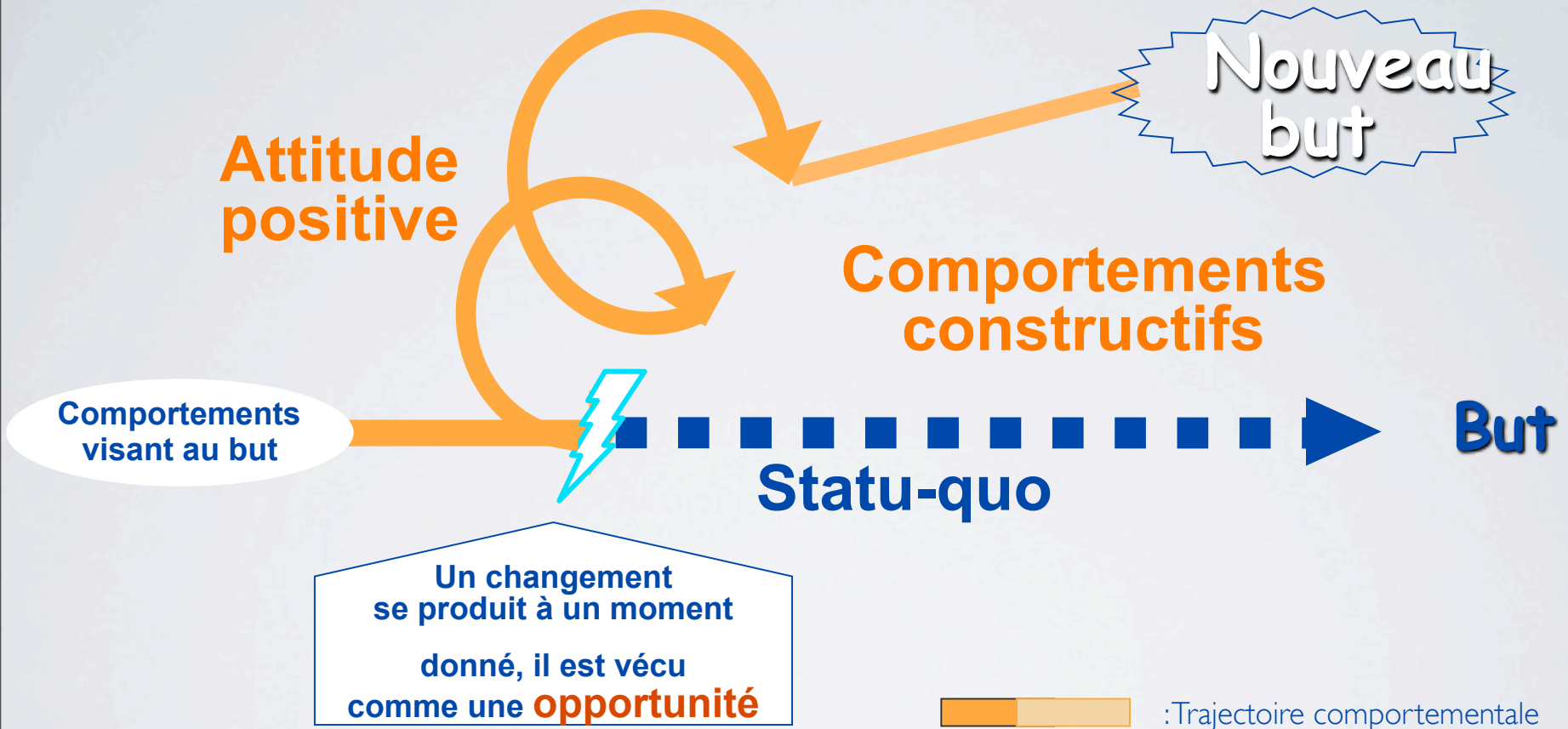
3 : Exercices de reconnaissance

4 : Le changement et la défensive

5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

LA SPIRALE D'ÉVOLUTION



Quels sont les **COMPORTEMENTS CONSTRUCTIFS** qui montrent qu'une personne est sur la SPIRALE D'ÉVOLUTION ?

LES ÉCHANGES GAGNANT-GAGNANT

**Une personne flexible met son entourage
à l'aise, le sécurise et le rend plus ouvert,
plus réceptif à ses idées, ses projets**

SOMMAIRE

1 : Le style social

2 : La confiance et l'empathie

3 : Exercices de reconnaissance

4 : Le changement et la défensive

5 : La flexibilité

6 : DO & DON'T

LES FACTEURS CLEFS DE SUCCÈS

DO

- Toujours avoir en tête la matrice des socio-styles lors de contacts humains, et élaborer son hypothèse et la confirmer/infirmar lors de l'entretien en adaptant son discours et son attitude en concordance avec cette hypothèse
- Confronter au maximum ses hypothèses de décodage avec les membres de son équipe
- Garder à l'esprit que la perception peut être altérée par un cycle de maintenance
- Ne pas confondre "Empathie" et "Facilitant"
- Lors d'un doute, repartir des bases de la matrice pour faire son hypothèse de socio-style

DON'T

- Ne pas juger les styles sociaux, éviter l'étiquette
- Attention à ne pas exagérer avec l'utilisation des socio-styles, en décodant tout le temps à voix haute par exemple
- Ne pas croire qu'il ne faille pas SE remettre en cause soi-même...
- Prendre garde aux conclusions hâtives et aux hypothèses trop rapides
- Attention aux a priori