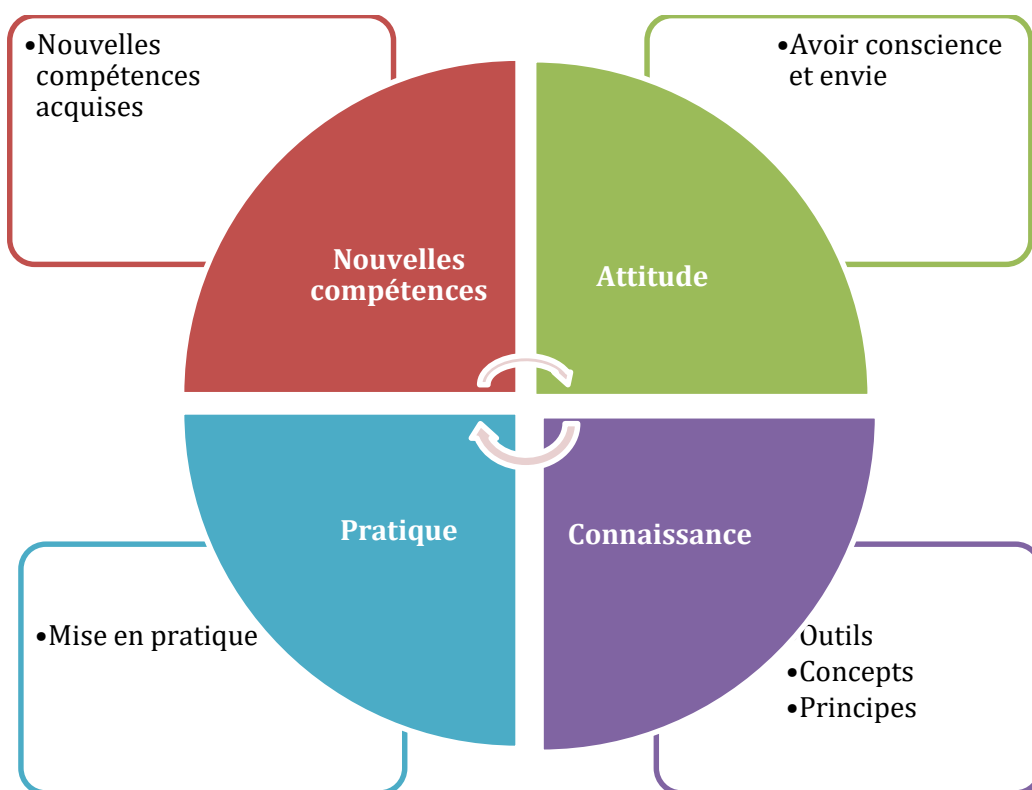


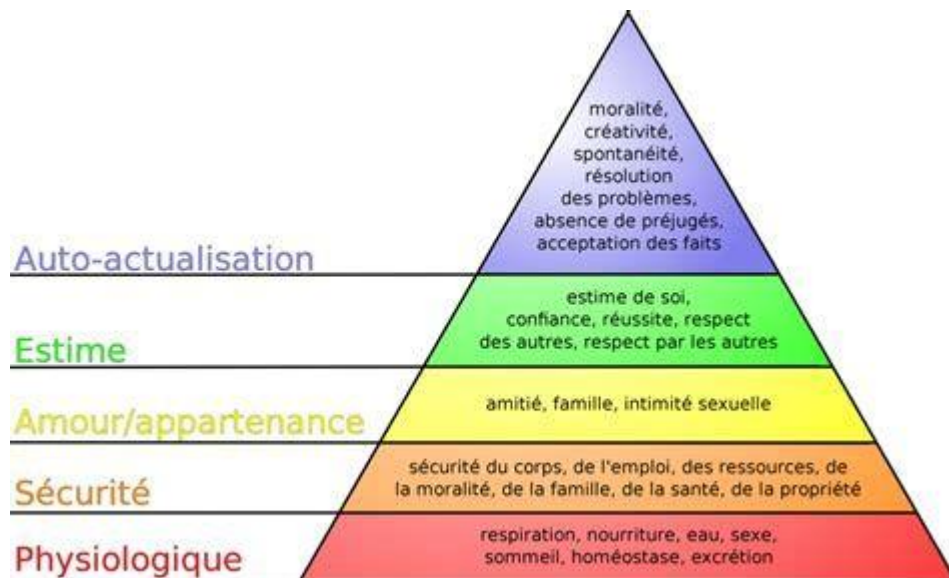
Attitudes et comportements

I - Développement d'un cycle de compétence



II- Les leviers de motivation

A) La pyramide de Maslow



B) La notion de confiance en soi et d'estime de soi

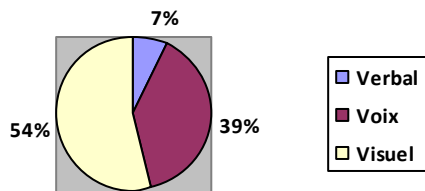
ESTIME DE SOI	CONFIANCE EN SOI
Être fier de soi	Être sûr de soi
Se sentir valeureux	Se sentir capable
Auto-évaluation	S'en remettre à ses compétences personnelles
Auto-appréciation	Se fier à soi-même
Façon dont je me considère	Croyance en ses capacités

C) Le doute

Il ne faut pas confondre doute et indécision ; ce sont deux choses bien distinctes car, de fait, il est possible, voire recommandé, d'être capable de décider... et de douter.

IV- La communication

1) Les fondements de la communication



**Congruence : la
réunion des 3
éléments**

Albert Mehrabian psychologue américain a démontré que lorsque nous exprimons une opinion, un sentiment le message perçu par notre interlocuteur provient à :

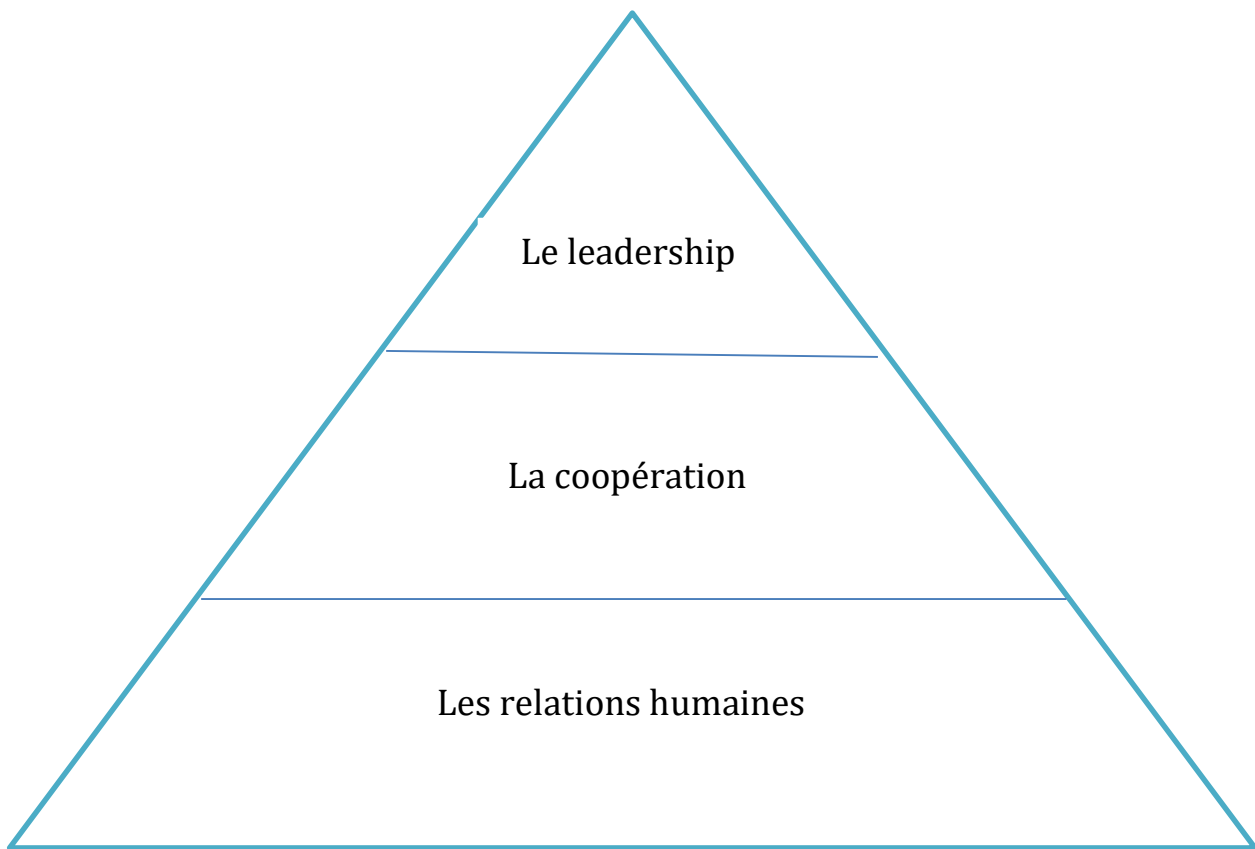
- 54% de notre gestuelle
- 39% de notre voix
- 7 % de nos mots

Notre communication non verbale (la gestuelle) et para verbale (vocal) compte pour plus de 90% dans la perception du message.

Verbal	Visuel	Voix
Contenu du message	Geste Posture Regard Expression du visage	Intensité Élocution Silence Emphase Rythme

La congruence est l'alignement des trois éléments : le visuel, le verbal et le vocal. Si nous arrivons à aligner ces 3 éléments dans notre manière de communiquer alors nous serons plus convaincants et affirmés face à une personne ou une situation difficile.

III- La construction d'un groupe : favoriser la cohésion



La pyramide des relations humaines

Cette pyramide permet de souligner qu'avant de pouvoir coopérer ou même faire preuve de leadership, il est nécessaire de connaître la personne d'avoir bâti des relations de confiance.

III- la gestion des conflits

On distingue plusieurs types de conflits :

- **Idées** : désaccord sur des opinions, des points de vue différents, perçus comme opposés ;
- **Valeurs** : différend sur un choix de vie, une idéologie ;
- **Intérêts** : divergence sur les intérêts de chaque groupe ou personne ;
- **Personnes** : réactions d'antipathie, de compétitions. Les facteurs évoqués alors sont liés aux autres, à soi-même ou à l'environnement ;
- **Position** : lorsque, dans l'échange, des personnes se positionnent sur des bases idéologiques différentes ;
- **Situation** : la relation à l'autre n'est pas en cause, le conflit portant sur un ou des aspects (besoins et priorités, règles, choix des critères, etc.).

4 autres types de conflits :

Les conflits liés à l'organisation du travail

Il peut s'agir de différends relatifs à un sentiment d'inégalité dans la répartition des tâches ou de leur pénibilité, ou lors d'une restructuration. Ils peuvent également être le signe d'une souffrance au travail mal exprimée. C'est souvent à l'encontre de la hiérarchie que ce conflit s'adresse.

Les conflits de personnes

Il s'agit par exemple des incompatibilités entre personnes, liées à la façon de se comporter, au professionnalisme, au caractère. C'est sans nul doute le motif de conflit le plus subjectif.

Les conflits d'intérêts

Les conflits d'intérêts se manifestent lors de promotions au grade et d'attribution d'avantages, le personnel le plus soumis étant l'encadrement intermédiaire ou les agents les plus volontaires. Ce sont des conflits longs, insidieux, et l'enjeu est celui de la motivation générale.

Les conflits liés la communication

Les conflits liés la communication surviennent lorsque la communication interne au sein du service ou de la collectivité est défailante. Ils peuvent survenir lorsque des personnes n'arrivent pas à gérer comme il faut leur relation à l'autre. Là aussi, il peut s'agir de conflits profonds dont il est difficile de sortir rapidement.