

Soft skills : Édition 2021

Niveau: Technicien/Technicien spécialisé

**Module 05** 

Tome I

Les Compétences Comportementales et Sociales



# Sommaire



Code	sémiologique	2
Prése	entation du module	3
Déro	ulé pédagogiqueulé pédagogique	5
Séqu	ence1. Communication interpersonnelle	8
Les p	rincipes fondamentaux de la communication interpersonnelle	9
l-	Les pratiques indispensables en communication interpersonnelle	10
II-	La notion du cadre de référence	22
_		
	acteurs de facilitation et de perturbation de la communication	
I-	Le feedback en situation de communication	
II-	Les freins à la communication	
III-	Les conditions d'éfficacité d'une communication orale	
A-	L'écoute active	31
B-	L'empathie : Cross-Over	
Séqu	ence 2 . Connaissance de soi et l'affirmation de soide soi	39
<b> -</b>	Identification de ses potentiels et ses capacités personnelles	41
II-	Estime et confiance en soi	45
III-	Assertivité	52
Séqu	ence 3. Attitudes et valeurs au travail	61
l-	La notion de valeur	63
II-	Les attitudes professionnelles et la culture de l'entreprise	77
A-	L'assiduité au travail	79
B-	L'autonomie	82
Séqu	ence 4. Efficacité professionnelle	89
<b>I</b> -	La gestion du temps	91
II-	La gestion des priorités	94
III-	La planification	
Séqu	ence 5. Aisance relationnelle dans le milieu professionnelle	108
l	Le comportement professionnel	
II-	L'adaptabilité en milieu professionnel	
III-	La gestion des conflits	
IV-	La gestion du stress	
	<b></b>	

# **Code Sémiologique**



Symbole	Représentation
Définition	Définition
Outils	Outils
	Méthodologie et conseils
Activité	Activité
	Lien vers une vidéo
Palette pédagogique	Méthodes pédagogiques

# Présentation du Module



Code du module : EGT/EGTS 05

Le module de Compétences Comportementales et Sociales qui vous est proposé ci- après, fait partie des modules transverses qui servent à compléter les compétences techniques, valoriser le profil des stagiaires et par la suite renforcer leur employabilité.

Il s'agit à travers ce module, de développer chez le stagiaire des compétences particulières appelées Compétences comportementales et sociales. Les hard skills sont des compétences académiques et techniques que l'on acquière au cours de la formation. Les compétences douces, appelées communément, «les compétences comportementales et sociales font appel davantage à l'intelligence relationnelle et au quotient émotionnel.

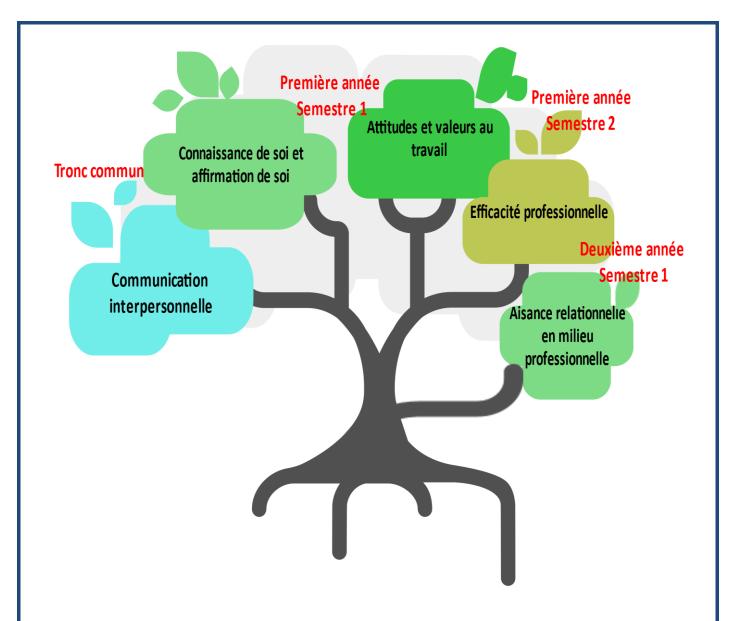
Il peut s'agir de l'aptitude à résoudre des problèmes, le respect de la hiérarchie, l'esprit d'équipe. Ces compétences correspondent à des aptitudes que chacun de nous possède de façon plus ou moins consciente comme la créativité, de la gestion du stress, de la confiance en soi, l'esprit d'entreprise et la responsabilité ou encore de l'empathie. S'entraîner à les identifier, les développer et à les mobiliser ouvre de nouvelles perspectives dans un monde du travail en plein bouleversement. Même dans les situations les plus imprévues ou déstabilisantes, les compétences comportementales et sociales permettent d'adoucir le quotidien professionnel tout en optimisant l'efficacité au poste de travail.

Ainsi, le module compétences comportementales et sociales offre à l'apprenant les moyens d'optimiser de sa communication son assurance et la maîtrise de situations professionnelles diverses.

Ce module compte une masse horaire de **60 heures** de formation, il est subdivisé en 5 séquences de formation relatives à 5 compétences clés et qui se présentent comme suit :

# L'Arbre de Compétences





Chaque séquence traite un élément de compétence et compte une masse horaire de **3 heures** pour un total de 60 heures.

Elément de compétence est composé de fiches pédagogiques comprenant :

- -Des éléments de connaissances relatifs au thème à traiter ;
- -Des activités ludiques sous forme d'exercices à réaliser.

La démarche adoptée dans l'élaboration de ce module est résolument active, elle en fait un outil de travail complet qui place l'apprenant en situation d'acteur. L'apprenant doit agir et résoudre des problèmes afin de développer ses propres compétences comportementales et sociale.

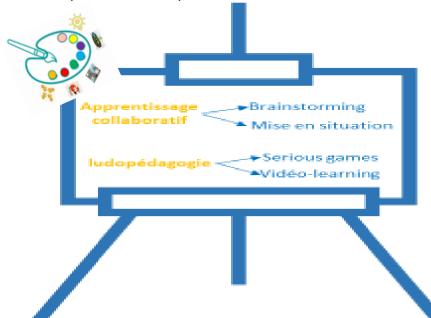
# Déroulé Pédagogique



# **Compétence visée :**

A la fin du présent module , le stagiaire doit être capable de mettre en œuvre des comportements adaptés aux différentes situations personnelles et professionnelles auxquelles il est confronté :

- En appliquant des méthodes pédagogiques actives et des techniques d'animation innovantes visant le développement de comportements et attitudes adaptés en milieu professionnel;



- en participant aux activités proposées selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent :



Travail individuel et/ou travaux de groupes

**Conditions d'évaluation :** 

 Evaluation formative : Le formateur est amené à prévoir des évaluations formatives

# A partir:

- Des quizs, des mises en situation et/ou des jeux de rôles.

#### A l'aide:

Des outils didactiques :

- Manuel de la DRIF
- Ouvrages de référence : La boîte à outils des soft skills... ;
- Digitals tools : mur collaboratif...;
- ✓ **Evaluation somative**: Le formateur clôture le module par une évaluation somative et ce à travers une étude de cas individuelle.

Pour démontrer sa compétence, le stagiaire doit savoir communiquer efficacement, avoir le sens de responsabilité, avoir le respect des valeurs, être capables de gérer des situations professionnelles complexes, savoir interagir avec les autres dans le but d'accroître la performance individuelle et collective.

- Critères généraux de performance :
- Pratiguer une communication interpersonnelles efficace;
- Avoir le sens des responsabilités et le respect des valeurs ;
- Faire preuve d'autonomie, d'esprit d'initiative, et de créativité ;
- Faire preuve de capacité d'adaptation ;
- Avoir le sens de la maîtrise de soi ;
- Faire preuve d'une grande aisance relationnelle.
- Critères particuliers de performance :
- Etablir des relations positives avec ses interlocuteurs;
- Se connaitre, gagner en assurance, confiance, sérénité et s'affirmer ;
- S'adapter à des situations professionnelles diverses ;
- Gérer et prévenir le stress ;
- Gérer et prévenir les conflits;
- Agir avec tact et fermeté envers les autres ;
- Optimiser son temps et son énergie ;
- Gérer ses émotions et celles d'autrui.

Éléments de compétences	Objectifs pédagogiques
A. Communication interpersonnelle	<ul> <li>1- Maîtriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelles</li> <li>2- Les facteurs d'échec et de réussite de la ommunication interpersonnelle</li> </ul>
B. Connaissance de soi et l'affirmation de soi	<ol> <li>Identifier son potentiel et ses capacités personnelles</li> <li>Renforcer l'estime et la confiance en soi en affirmant ses idées et points de vue.</li> <li>Développer son assertivité</li> </ol>
C. Attitude et valeurs au travail	<ol> <li>S'approprier les concepts de Valeurs et de normes</li> <li>Savoir Vivre Ensemble en harmonie</li> <li>S'approprier les concepts d'assiduité et de ponctualité et de culture de l'entreprise</li> <li>Développer son autonomie</li> </ol>
D. L'efficacité professionnelle	<ol> <li>Maîtriser les principes fondamentaux de la gestion du temps</li> <li>Gérer les priorités : Définir ce qui est important / Urgent</li> <li>Planifier efficacement ses activités</li> </ol>
4- Aisance relationnelle en milieu professionnel	<ol> <li>Développer des compétences essentielles pour le travail</li> <li>S'adapter facilement en milieu professionnel</li> <li>S'initier à la gestion des conflits</li> <li>S'initier à la gestion du stress</li> </ol>

# SEQUENCE 1 LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE



SEQUENCE 1 : COMMUNICATION INTERPERSONNELLE					
Séance	Objectifs	Durée en h			
Séance 1 : Maîtriser les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle	<ul> <li>S'approprier les pratiques indispensables à une bonne communication interpersonnelle</li> <li>S'approprier la notion de cadre de référence</li> </ul>	3			
Séance 2 : Les facteurs de facilitation et perturbation de la communication	<ul> <li>S'initier aux techniques de l'écoute active</li> <li>Maitriser le feedback en situation de communication</li> <li>L'empathie : le cross-over émotif</li> <li>Analyser les causes d'échec d'une communication orale</li> <li>Transformer un message négatif en axe de progrès</li> </ul>	3			

#### **INTRODUCTION**

La **communication interpersonnelle** prend place dans notre quotidien chaque fois que nous sommes en relation avec quelqu'un. Que ce soit pour une question, une demande, une remarque, une consigne, ..., nous utilisons la **communication** interpersonnelle pour faire passer notre intention.

Notre capacité à bien utiliser la **communication** interpersonnelle nous aidera beaucoup dans nos projets. A l'inverse, une moindre compétence se révèlera rapidement un frein significatif à notre réussite et à notre succès.

La **communication** interpersonnelle n'est pas innée : sans outil ou méthode, elle s'appelle **spontanéité**. La **communication** interpersonnelle favorable s'apprend et nécessite un entraînement. Elle bénéficie d'outils, de méthodes, et d'éléments de compréhension pour l'adapter à la situation. La **communication** interpersonnelle doit chaque fois être adaptée en fonction des **informations à communiquer**, des **personnes la cibles** et des **situations de communication**.

Les bénéfices sont multiples à pratiquer la **communication** interpersonnelle de façon favorable et productive. Bénéfices pour soi, en premier lieu, ce qui nous permet d'être au meilleur de notre forme et ainsi de nous soulager de nombreux aspects du stress. Une mauvaise **communication** est violente, et donc stressante.

En second lieu, la **communication** interpersonnelle favorable permet de faire avancer les projets dans le succès et la réussite. Les échanges d'informations sont fluides, et chacun dispose en temps et en heure des informations dont il a besoin.

La **communication** interpersonnelle favorable est un élément essentiel du management et du chemin du succès : **Notre relation aux autres passes toujours par la communication interpersonnelle**.

S	Séance 1 : Maîtriser les principes fondamentaux de la communication						
	interpersonnelle						
Objectifs	S'approprier les pratiques indispensables à une bonne communication interpersonnelle						
	S'approprier la notion de cadre de référence						
Durée	3 h						

# I- Les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle :

La communication est à la base de toute vie en société. Elle est une caractéristique de l'être humain. Le verbe communiquer ne signifie pas seulement transmettre. Son origine latine nous apprend qu'il signifie « être en relation avec ». Nous l'utilisons aussi dans le sens de mettre en commun, échanger, partager. Communiquer, c'est donc être reçu et recevoir dans une situation de communication.

#### A- Le contexte:

La situation de communication ou référent correspond au contexte dans lequel s'effectue la communication. Il est nécessaire de bien définir la situation de communication pour communiquer efficacement.

Le référent ou contexte est défini par :

- L'environnement géographique de la situation de communication.
- Le contexte temporel c'est le moment où la communication se réalise et la place du message dans une séquence d'événements.
- Le contexte relationnel : la nature de la relation entre les différents acteurs de la communication.



N°1

Dresser une liste de toutes les activités depuis le début de la journée à la fin de la journée et essayer d'identifier toutes les situations de communication.

Répondre à la question : Est-ce qu'il y'a une situation dans la journée qui n'implique pas la communication ?



Noo

M. SMAIL: Il s'adresse à l'un des ouvriers et lui: M. IMAD je constate que vous ne respectez toujours pas les règles en vigueur dans notre usine! Vous savez que vous devez obligatoirement porter votre masque lorsque vous procédez à des soudures.

M. IMAD: Oui, je sais mais, c'était juste une petite opération rapide.

M. SMAIL: C'est inadmissible, la prochaine fois vous serez sanctionné.

- Lisez le dialogue ci-dessus puis identifiez :
  - 1. La situation de communication.
  - 2. Les principaux acteurs.

Au moment de la pose M. IMAD raconte sa mésaventure à son collègue M. NABIL. M. SMAIL: Ce matin, j'étais en train de faire un petit point de soudure lorsque M. SAMIL est arrivé. Il était en colère et m'a dit que la prochaine fois que je travaillerai sans masque, ce sera la sanction.

M. NABIL : A vrai dire, IMAD, c'est une mesure de sécurité qu'il faut respecter, il n'a pas tort.

M. IMAD: C'est vrai, mais ce n'est pas utile de le dire sur un ton agressif.

- Lisez le document ci-dessus puis identifiez :
  - 1. La situation de communication.
  - 2. Les principaux acteurs.
  - 3. L'objet de la communication.



- Les deux situations de communication présentées ci-dessus sont-elles identiques ?
- Qu'est-ce qui les différencie?
- Qu'est-ce qui caractérise la première situation de communication ? Quel type de relations les acteurs entretiennent-ils entre-eux ?
- Qu'est-ce qui caractérise la deuxième situation de communication ? Quel type de relations les acteurs entretiennent-ils entre-eux ?



- Mettre en scène les deux situations sous forme de jeux de rôles, en prenant en compte la situation de communication.



- A partir des situations de communication proposées ci-après, présentez une communication orale sous la forme d'un jeu de rôle. Vous avez 10 minutes pour préparer votre prestation.

#### Situations de communication

- Un ami à vous est intéressé par la formation que vous suivez, il vous demande de lui parler du Métier pour lequel vous préparez en formation.
- Vous cherchez un stage dans une entreprise du secteur automobile, un responsable vous reçoit vous présentez votre demande.
- Vous vous rendez, confiant et déterminé à un entretien d'embauche. Le DRH de l'usine vous invite à le suivre dans son bureau et l'entretien débute.

# **B-** Les caractéristiques de la communication :

#### - Il nous est impossible de ne pas communiquer:

On peut décider de ne pas parler, mais cette décision communique quelque chose (colère, peur, culpabilité, manque de confiance, etc.). De plus, les expressions de notre visage, notre attitude, nos gestes, notre posture, nos comportements et notre façon de nous habiller parlent à notre place.

### -La communication est unique et irréversible:

Ce qui est dit est dit; on ne peut l'effacer. Tout au plus, on pourra le nuancer ou l'expliquer pour le rendre plus compréhensible.

La communication interpersonnelle permet l'interaction entre deux personnes. Elle permet d'établir, de maintenir, mais quelquefois de détruire ou de rétablir les relations humaines.

### C- Les techniques de la communication :

#### 1- La communication verbale

La communication verbale correspond à l'utilisation des mots pour faire passer un sens au message. Les composantes de la communication verbale

- Le choix des mots, c'est à dire le vocabulaire,
- La syntaxe, c'est à dire la grammaire, la construction des phrases.

#### Les 3 registres de langue

On distingue trois principaux registres de langue:

Le niveau familier : L'interlocuteur est d'un milieu populaire, l'interlocuteur est un ami ou de la famille.

Le niveau courant : Échange neutre, dans des circonstances quotidiennes ou professionnelles

Le niveau soutenu : Milieu socioculturel élevé, situations particulières.

#### A- La communication non – verbale



La communication non verbale correspond à l'utilisation des gestes, du physique pour faire passer un sens au message : tout ce qui n'est pas des mots. Elle compte pour 55 % dans la construction du sens d'un message. Elle s'exprime par le langage du corps.

Les composantes de la communication nonverbale sont :

#### L'apparence physique

Elle englobe à la fois la tenue vestimentaire, la coiffure, les accessoires, le parfum,...

Elle crée immédiatement un climat entre les interlocuteurs puisqu'elle reflète l'image que l'on veut donner de soi, consciemment ou non. Elle est donc très importante pour donner une première bonne impression.

Notre apparence et les tenues vestimentaires que nous portons ont un impact sur l'impression que les autres se font de nous. Ce que de nombreuses personnes ne savent pas, mais que plusieurs études récentes démontrent, c'est que ce que nous portons nous affecte nous aussi. En d'autres termes nos pensées et nos processus mentaux changent en fonction de la tenue vestimentaire que nous portons. Changer de style vestimentaire peut donc permettre d'influencer vos pensées et votre humeur.

Chaque professionnel a sa propre tenue de travail, et ce dans de nombreux secteurs. Le principal objectif de ce genre de vêtement et d'apporter la sécurité et la commodité pour ces professionnels. Il existe même des normes à respecter pour ces tenues, selon le secteur afin de le porter durant une activité selon les règlementations en vigueur. Mais en dehors, de ce rôle fondamental, quel est vraiment l'intérêt de porter un vêtement professionnel ?

Depuis toujours, le vêtement de travail servait pour protéger un professionnel contre les éventuels risques liés à son activité, et ce suivant son secteur. Il peut donc s'agir de salissures, froid, microbes,

chaleur, éclaboussures, intempéries ... . Cette fonction historique des tenues professionnelles concorde aussi aux requêtes d'hygiène et de propriété. Le fait de porter ce genre de vêtement n'est pas donc anodin, parce que chaque professionnel protège ses habits personnels et met une tenue qui répond aux exigences que son secteur d'activités demande. En répondant à ses différentes normes, le vêtement devient un équipement de protection. Ce qui permet aux professionnels de travailler dans les meilleures conditions et en toute sérénité.

Chaque métier et chaque secteur d'activité a ses propres contraintes. C'est pour cette raison que les vêtements professionnels varient selon les domaines. D'où la nécessité de répondre à différents critères selon chaque métier avant de faire le choix également. Leur conception et les matières employées ne sont pas également les mêmes. En effet, un pantalon professionnel d'un artisan ne ressemble pas à celui d'un cuisiner tout comme celui d'un infirmier ou un médecin. C'est pour cette raison que les fabricants mettent à disposition de ses clients actuellement des panoplies de vêtements qui répondent aux besoins de chaque secteur.

Une tenue professionnelle exprime l'appartenance à une institution, c'est est un moyen qui permet de communiquer l'identité et la valeur de son institution. Une personne qui voit par exemple un stagiaire de l'OFPPT en tenue professionnelle n'aura pas de problème à identifier son appartenance professionnelle.

L'hygiène corporelle et vestimentaire est indipensable pour une apparence physique convenable. Elle se définit comme la capacité de l'individu à conserver son corps et ses vêtements propres quotidiennement.

### > La posture

C'est l'attitude corporelle dans sa globalité : position de la tête, du buste, des jambes, des pieds, des bras,...

Elle révèle la personnalité de l'individu et ses intentions par rapport à la situation de communication. Les Types de postures

#### - Posture de soumission

Tête rentrée, inclinée, bras serrés, buste courbé

- **Posture de dominance** Menton et tête relevée
- **Posture de partage :** Tête avancée, cou allongé, buste penché en avant, bras ouverts, mains ouvertes, regarder en face
- Posture de rejet : Tête en arrière, bras croisés, appuis en arrière

# Les mimiques et expressions du visage

Il s'agit des mimiques faciales et des mouvements du visage.

Ils renforcent aussi le discours en le rendant plus vivant et permettent de faire facilement passer les émotions puisque c'est la partie du corps que l'interlocuteur regarde.

L'expression du visage doit être en « congruence » avec le message verbal ; la discordance entre verbal et non verbal brouille la signification du message. Un visage expressif et souriant et signe d'ouverture en communication interpersonnelle.

#### > le regard

Le regard est le moyen le plus direct d'expression : il transmet les émotions, l'intérêt, l'approbation ou la désapprobation. Il indique aussi la suspension ou la reprise du dialogue. Certains spécialistes de la communication pensent que 90 % de la communication passe par le regard.

#### > La gestuelle

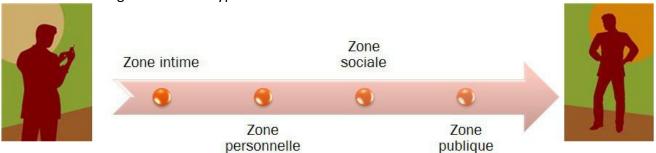
Il s'agit de tous les gestes du corps, aussi bien des gras, des jambes, des mains, ... Les gestes permettent de renforcer le discours mais traduisent aussi l'état émotionnel de la personne. Parfois, ils suffisent pour faire passer un message car ils ont leur signification propre (Exemple : lever la main, lever le pouce, ...).

On distingue différents types de gestes :

- **Gestes hauts ou bas** Gestes allant vers le haut du corps ou à l'inverse vers le bas du corps lls sont porteurs de sens positifs ou négatifs
- **Gestes ouverts**: tournés vers soi **ou autistes** (se tenir la tête dans les mains, main posée sur le front...). Ils montrent un repli sur soi.
- **Gestes** ouverts : tournés vers les autres (tendre les 2 bras, tendre la main...). Ils témoignent de l'ouverture, la prise en compte de l'autre
- **Gestes barrières :** Exemple main levée, ils montrent que l'on veut se protéger, arrêter l'autre
- **Gestes parasites :** Gestes qui n'aident pas la communication : se gratter le nez, se serrer le menton, se tortiller les cheveux, se ronger les ongles...Ils traduisent un stress, une gêne, un malaise

#### La proxémique

Il s'agit de la distance entre les interlocuteurs. Elle indique le rôle que chacun compte jouer dans la communication et sa situation par rapport à l'autre. Elle est aussi souvent déterminée par le milieu culturel. On distingue différents types de distances :



#### Les effets de la voix ou la communication par-verbale

La communication para-verbale correspond à l'utilisation de la voix pour faire donner un sens au message. Elle permet de faire passer nos sentiments et nos émotions, de capter l'attention du ou des récepteurs et d'aider à la compréhension du sens du message.

Les codes paraverbaux se composent :

- du volume c'est à dire l'intensité de la voix,
- de la diction c'est à dire l'articulation, la prononciation,
- du débit, c'est à dire la vitesse à laquelle nous prononçons les mots,
- du rythme, c'est à dire les variations de débit,
- de l'intonation, c'est à dire le sentiment transmis à travers la voix.

#### Conclusion

L'individu fonctionne comme un tout pour exprimer ses sentiments et ses pensées : il utilise donc, dès qu'il le peut, les 3 catégories de codes.

Il est important de savoir les interpréter chez les interlocuteurs et les exploiter dans sa propre communication car l'impact produit sur un interlocuteur dans un entretien oral vient pour :

- 15% du contenu (verbal);
- 35% de la voix (paraverbal);
- 50% de l'expression corporelle (nonverbale)



#### ... suite

#### Le timbre ou l'intonation

La sonorité de la voix quant à elle possède un véritable pouvoir pour capter l'attention de l'auditoire. Elle « habille » véritablement les paroles. Un beau timbre va charmer les foules, tandis qu'un timbre criard et nasal peut rendre votre présence tout à fait désagréable.

#### L'articulation

L'action de prononcer distinctement les différents sons d'une langue à l'aide des mouvements des lèvres et de la langue.

#### La prononciation

La manière dont les sons du langage sont articulés, dont un mot ou un groupe de mots est dit.

vous et les autres. En travaillant votre voix, vous serez plus convaincant, plus authentique et plus à même de défendre vos opinions.

Chacun des paramètres de la voix va agir sur la communication.

#### Le volume

Le volume est avant tout ce qui vous permet d'être entendu. Le volume symbolise la **force**. C'est la puissance de la voix.

Attention, cependant à ne pas parler trop fort, car cette « affirmation de votre puissance » pourrait passer pour de l'agressivité, cela peut être mal.

### La hauteur

**S**i elle est génétiquement déterminée, elle peut cependant varier de quelques tons. Vous pouvez parler plus ou moins aigu selon les circonstances.

Il peut être judicieux, aussi, de faire varier la hauteur au sein d'une même phrase afin d'enrichir vos **intonations**.

#### La rythmique ou le débit

Le rythme symbolise le **mouvement**, la vitesse c'est donc l'entrain, l'énergie que l'on met dans la voix. Ainsi, le dynamisme et l'**énergie** que l'interlocuteur perçoit, sont directement lié à la **vitesse** du débit.

Attention cependant à ne pas parler trop vite, la limite entre dynamisme et agitation est très ténue. Sans compter qu'un débit trop rapide ne facilite pas, ni la **compréhension**, ni la **mémorisation**.



https://www.youtube.com/watch?v=XPlp8-d2v9E

 $\underline{https://www.youtube.com/watch?v=ZBofBykHXZ0}$ 



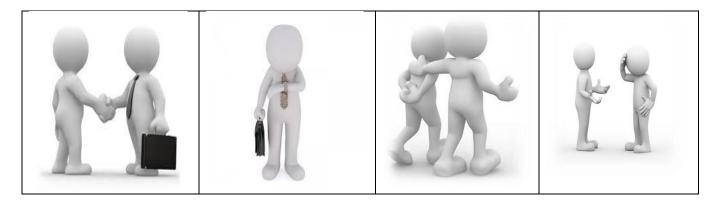
# Analysez les différents gestes

Mains virevoltantes- Paumes tournées vers l'intérieur- Paumes en l'air, doigts ouverts - Paumes en l'air, doigts repliés- Le pouce et l'index se rejoignent- L'index pointé vers vous- Les paumes vers l'extérieur



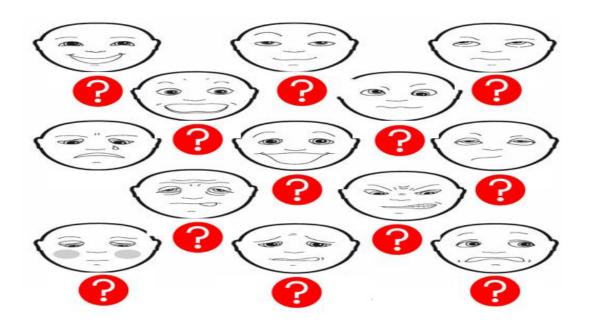
N°2

# Analysez les différentes postures.





Analysez les expressions du visage et dites ce qu'elles expriment.





N°4

Analysez les expressions les gestes et dites ce qu'ils expriment.





Analysez les postures et identifiez celles qui sont les plus adaptées





Mise en situation sous forme d'exposé rapide vous avez 10 minutes pour le préparer et 6 minutes pour le présenter.

Vous avez fait un stage dans une entreprise du secteur de l'automobile, on vous demande de présenter succinctement :

- L'entreprise et ses activités ;
- Le service auquel vous avez été affecté;
- Les tâches que vous avez effectuées ;
- Ce que ce stage vous a apporté.

A l'aide d'une grille sur la communication orale, il sera procédé à une évaluation de la communication verbale et nonverbale.



Prononcez la phrase suivante en mettant l'accent sur le mot souligné :

- Je n'ai pas dit qu'il avait emprunté mon livre.

- Je n'ai pas dit qu'il avait emprunté mon livre.
- Je n'ai pas dit qu'il avait emprunté mon livre.
- Je n'ai pas dit qu'il avait emprunté mon <u>livre</u>.



#### Entrainement à la prononciation et à la diction

- Faire lire à tour de rôle par les participants en veillant à la prononciation correcte des mots.
- 1- Donnez-lui à minuit huit fruits cuits et si ces huit fruits cuits lui nuisent, donnez-lui huit fruits crus.
- **2-** Madame Coutufon dit à Madame Foncoutu: "Bonjour, madame Foncoutu ; y a-t-il beaucoup de Foncoutus à Coutufon ? " " Il y a autant de Foncoutus à Coutufon qu'il y a de Coutufons à Foncoutu. "
- **3-** Papa boit dans les pins. Papa peint dans les bois. Dans les bois, papa boit et peint.
- **4-** Un pêcheur prépare pitance, plaid, pliant, pipe, parapluie, prend panier percé pour ne pas perdre petits poissons, place dans poche petit pot parfaite piquette, puis part pédestrement pêcher pendant période permise par police.
- 5- Dis-moi gros gras grand grain d'orge, quand te dégros gras grand grain d'orgeras-tu? Je me dégros grand grain d'orgerai quand tous les gros gras grands grains d'orge se dégros gras grand grain d'orgeront.
- 6- Il était une fois
  Une marchande de Foix
  Qui vendait du foie
  Dans la Ville de Foix
  Elle se dit: " Ma foi,
  C'est la dernière fois
  Que je vends du foie
  Dans la ville de Foix,
  car il fait trop froid.
- 7- Ciel si c'est cinq sous ces six ou sept saucissons-ci, c'est cent cinq sous ces cent sept saucissons aussi.
- **8-** Grand doreur quand redoreras-tu sûrement et d'un goût rare mes trente-trois ou trente-quatre grandes cuillers d'or trop argentées ? Je redorerai sûrement et d'un goût rare les trente-trois ou trente-quatre grandes cuillers d'or trop argentées, quand j'aurai redoré sûrement et d'un goût rare les trente-trois ou trente-quatre autres grandes cuillers d'or trop argentées.
- **9-** Un ange qui songeait à changer son visage pour donner le change, se vit si changé, que loin de louanger ce changement, il jugea que tous les autres anges jugeraient que jamais ange ainsi changé ne rechangerait jamais, et jamais plus ange ne songea à se changer.

- 10- Ces cent six sachets si chers qu'Alix à Nice exprès, tout en le sachant, chez Chasachax, choisit, sont si cher chaque, si cher, qu'ils charment peu.
- 11- Petit pot de beurre, quand te dépetitpodebeurreriseras-tu ? Je me dépetitpotdebeurreriserai serai quand tous les petits pots de beurre se dépetitpotdebeurreriseront. Or. comme tous les petits pots de beurre ne se dépetitpotdebeurreriseront jamais, petit pot de beurre ne se dépetitpotdebeurrerisera jamais.
- 12- Dis-moi, petite pomme, quand te dépetitepommeras-tu ?
  Je me dépetitepommerai quand toutes les petites pommes se dépetitepommeront.
  Or, comme toutes les petites pommes ne se dépetitepommeront jamais, petite pomme ne se dépetitepommera, jamais.
- 13- Six cents scies scient cent cigares, six cents scies scient six cents cigares, six cents scies scient six cent six cigares.
- 14- Un dragon gradé, un gradé dragon.
- **15-** Quand un cordier cordant veut corder une corde, pour sa corde corder, trois cordon il accorde. Mais si l'un des cordons de la corde décorde, le cordon décordant fait décorder la corde.
- **16-** Rat vit rôt, rôt tenta rat, rat mit patte à rôt, rot brûla pattes à rat, rat secoua pattes et quitta rôt.
- 17- J'ai un point dans mon pourpoint qui me pique et qui me pointe, si je savais celui qui a mis ce point dans mon pourpoint qui me pique et qui nie pointe, je lui mettrais un point dans son pourpoint qui le pique et qui le pointe.
- **18-** Si l'Américain se désaméricaniserait comment le réaméricaniserions-nous, l'Américain ? On le réaméricaniserait comme on l'a désaméricanisé, l'Américain.
- 19- La cavale au Valaque avala l'eau du lac et l'eau du lac lava la cavale au Valaque.
- **20-** Si la cathédrale se décathédraliserait, comment. la recathédraliserait-on, la cathédrale ? On la recathédraliserait comme on l'a décathédralisées, la cathédrale.

GIRLLE D'OBSERVATION DE L'ORAL	Α	В	С	D	E
I-EXPRESSION VERBALE					
Clarté de l'expression					
Cohérence de l'expression					
Tic du langage					
EXPRESSION NON-VERBALE					
Débit					
Volume					
Regard					
Gestes					
Utilisation de l'espace					
Expressions du visage					
Aisance, présence					
Dynamisme					
SUPPORTS PEDAGOGIQUES					
Utilisation du tableau					
Utilisation du transparent					
Autres supports					



En sous-groupe les stagiaires préparent une intervention (10 minutes) sur un thème de leur choix. Ils tenteront lors de cette prestation de mettre en œuvre les comportements verbaux et non verbaux de la communication les plus adaptés.

# II- Le cadre de référence



# Notre cadre de références est spécifique à chacun de nous, il comprend :

- Nos valeurs
- Nos croyances
- Nos motivations
- Notre niveau intellectuel
- Nos buts et objectifs
- Notre statut social
- Nos traits de caractère
- L'image que l'on veut donner de soi

### Notre cadre de références

- Influe sur la façon dont nous voyons la vie
- Façonne notre communication orale

Communiquer efficacement c'est connaître son propre cadre de référence et identifier et comprendre celui des autres.

### Conseils pour une communication interpersonnelle efficace

- Accepter le point de vue des autres, même s'il diffère du nôtre.
- être patient avec les interlocuteurs.
- Reconnaitre et accepter les différences.
- Éviter de juger, de stéréotyper ou de discriminer.
- Éviter d'imposer ses propres croyances aux autres.

#### Les principes du contrat de communication

Le contrat de communication est l'acceptation d'un échange entre deux interlocuteurs. Il s'agit d'établir entre les interlocuteurs un cadre de référence commun accepté par tous. Le contrat de communication donne une légitimité à l'échange verbal entre les parties à partir du moment où chacun accepte le droit à la parole de l'autre. Celui-ci doit prendre en compte les particularités, l'histoire de chacun.

Le contrat de communication est régi par quatre principes fondamentaux :

- B- -Un principe d'interaction : échange, co-construction ;
- C- -Un principe de pertinence : projet de parole, reconnaissance de savoirs, de valeurs partagés ;
- D- -Un principe d'influence : lutte discursive, compromis, terrain d'entente ;
- E- -Un principe de régulation : reconnaissance de la légitimité du droit à la parole, acceptation ou rejet de la parole de l'autre

Nous utilisons tous une « grille perceptuelle ». Cette grille est faite de tout ce qui rend un individu unique : notre physiologie, nos motivations, aspirations, besoins, intérêts, peurs, etc...

Chaque individu possède sa propre grille qui rend sa perception de la réalité différente du voisin. Il en résulte que la perception de la réalité est subjective et qu'elle correspond au bout du compte à une construction ou à une suggestion personnelle de la réalité. Chaque personne ayant sa propre façon de décoder les informations qu'il reçoit, deux individus qui regardent une même chose, ne voient pas forcément la même manière. Chaque individu a sa propre perception des choses.



No

Observez puis exprimez ce que vous voyez!





N°2

# Objectif: L'ouverture de soi

Réfléchir aux informations que l'on peut révéler ou cacher selon les circonstances et les personnes rencontrées

#### Travail à faire :

Indiquez dans le tableau suivant pour chaque information si vous jugez :

- indispensable (3)
- sans problème (2)
- déconseillé (1)

Puis communiquez ces informations aux autres groupes!

**Méthodologie :** Ce tableau peut être rempli dans le cadre d'une discussion en groupe.

	Un supérieur hiérarchique	Votre subordonné	Un collègue	Un client	Un ami	un inconnu rencontré au restaurant
Nom						
Prénom						

Data da naissanas			
Date de naissance			
Age			
Adresse			
Profession conjoint			
Age de vos enfants			
Fonction dans			
l'entreprise			
Loisirs			
Origine sociale			
Diplôme			
Projets personnels			
Projets			
professionnels			
Voiture			
Lieu de vacances		 	



N°3

Vous êtes invités à une visite dans une entreprise. On vous demande vous présentez et de parler de vous. Attention, il y a des informations que vous pouvez divulguer et d'autre qu'il est préférable de taire.



N°:

Pour développer ses compétences en communication, il faut d'abord se connaître, connaître ses forces et ses faiblesse. L'autoévaluation permettra à chacun de découvrir ses propres points forts et points faibles .

Cochez dans le tableau ci-dessous les réponses qui vous correspondent le mieux.

### **Auto-évaluation:**

Etes-vous efficace dans un échange avec une autre personne ?				
Question	Toujours	Parfois	Rarement	

Pensez-vous que les autres vous comprennent mal ?		
Vous arrive-t-il de perdre le fil de vos pensées lorsque vous parlez à quelqu'un ?		
Vient-on vous voir pour vous demander des éclaircissements sur ce que vous avez dit ?		
Etes-vous sarcastique ?		
Evitez –vous les têtes à tête ?		
Faites-vous attention à la façon dont vous vous exprimez pour vous adapter à la personne à qui vous vous adressez ?		
Regardez-vous votre interlocuteur dans les yeux lorsque vous lui parlez ?		
Demandez-vous à votre interlocuteur s'il a compris ce que vous lui avez dit ?		
Essayez-vous de trouver un moment et un endroit convenable pour parler ?		
Dites-vous aux autres pourquoi vous leur demandez de faire quelque chose ?		
Lorsque vous devez dire quelque chose de compliqué, vous préparez-vous à l'avance ?		
Demandez-vous leur opinion aux autres ?		

Quest	ion 1 à 5	Question 6 à 12		
Toujours	1 point	Toujours	3 points	
Parfois	2 points	Parfois	2 points	
Rarement	3 points	Rarement	1 point	

<u>Plus de 32 points</u> : vous semblez être efficace lorsque vous communiquez en tête-à-tête. Mais il y a peut-être des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

<u>De 26 à 32 points</u> : vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.

Moins de 26 points : vous avez des progrès à faire dans de nombreux domaines.



N°2

Etes-vous efficace face à un groupe ?						
Question Toujours Parfois Rarement						
Avez-vous peur de prendre la parole devant un groupe ?	Avez-vous peur de prendre la parole devant un					

Etes-vous efficace face à un groupe ?				
Question	Toujours	Parfois	Rarement	
Lorsque vous devez avoir une réunion avec votre				
équipe, annoncez-vous cette réunion longtemps				
à l'avance ?				
Arrive-t-il que certains membres de votre équipe				
ne participent pas à une réunion ?				
Préparez-vous à l'avance ce que vous allez dire				
lors d'une réunion avec votre équipe ?				
Lors des réunions avec votre équipe, est-ce vous				
qui parlez la plupart du temps ?				
Après que vous avez donné des instructions,				
votre équipe demande-t-elle des				
éclaircissements ?				
Laissez-vous les membres de votre équipe parler				
autant qu'ils veulent lors des réunions ?				
Laissez-vous les gens se disputer pour qu'ils se				
défoulent ?				
Demandez-vous aux membres de votre «équipe				
s'il y a autre chose dont ils aimeraient parler?				
Vous adressez-vous de la même façon à tous les				
groupes que vous côtoyez ?				

<u>Plus de 26</u>: vous ne semblez pas avoir de problèmes pour prendre la parole devant un groupe. Mais il y a peutêtre des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

<u>De 20 à 26</u>: vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.

Moins de 26 : vous avez des progrès à faire dans de nombreux domaines.

Question 1,3,5,7,8,10		Question 2,4,6,9	
Toujours	1 points	Toujours	3 points
Parfois	2 points	Parfois	2 points
Rarement	3 points	Rarement	1 point

<u>Plus de 26</u>: vous ne semblez pas avoir de problèmes pour prendre la parole devant un groupe. Mais il y a peutêtre des domaines dans lesquels vous pouvez encore vous améliorer.

<u>De 20 à 26</u> : vous avez certaines compétences, mais vous pourriez vous améliorer considérablement.

Savoir communiquer est une double compétence : il faut être capable de faire passer un message et d'écouter et de comprendre ce que les autres veulent dire –technique connue par l'écoute active- c'est la seule façon de donner aux autres ce qu'ils demandent et d'obtenir les informations dont on a besoin.

Séance 2 : Les facteurs d'échec et de réussite de la communication interpersonnelle			
Objectifs	I- Maitriser le feedback en situation de communication		
	II- Analyser les causes d'échec d'une communication orale		
	III- Produire une communication efficace		
Durée	3 h		

# I- Le feedback en situation de communication :

Le message de Rétroaction (ou Feedback, ou encore message de feed-back en anglais), est le message, verbal ou non, renvoyé par réaction par le récepteur, à l'émetteur. Lorsqu'il existe, on parle de communication bidirectionnelle.

Ses enjeux sont différenciés de ceux du message dont il est issu. Le feed-back peut servir, suivant les cas, à:

- confirmer la réception du message,
- infirmer la réception du message,
- demander des précisions,
- relancer la discussion,
- terminer la discussion.



La notion de rétroaction (feed-back) est issue des travaux de Norbert Wiener sur la cybernétique (

On peut distinguer selon Wiener deux formes de Feed-Back :

Le Feed-back positif, qui conduit à accentuer un phénomène, avec un effet possible de boule de neige (hausse de la tension entre les communicants. Entre humains il s'agirait d'énervement entre deux personnes).

Le Feed-back négatif peut être considéré comme un phénomène de régulation, qui en amoindrissant la communication, tend à la maintenir stable et équilibrée. Cette régulation prend plusieurs formes notamment la reformulation ou le questionnement.

Ces deux formes du Feed-back assurent la réception du message. Le troisième cas, dans lequel le Feed-back n'est pas exprimé (néant), crée un frein à la communication : on ne sait même pas si le message a été reçu ou pas.

La Rétroaction est le processus utilisé en communication pour donner de l'information à quelqu'un à propos de ce qu'il a fait (action ou comportement), de façon à l'approuver ou à y suggérer une correction dans le but de l'améliorer

Il faut souligner une part importante de la communication au travail et dans la vie quotidienne consiste à donner et à recevoir du *feedback* ou de la rétroaction. Lorsque la rétroaction positive est utilisée pour complimenter quelqu'un sur un travail bien fait, elle donne lieu à une augmentation **de la confiance en** 

soi et de la motivation du destinataire ainsi qu'à une amélioration de son rendement. Lorsque la rétroaction négative est utilisée pour critiquer une action ou un comportement moins souhaitable, elle peut devenir accusatoire et mettre le destinataire sur la défensive et faire en sorte qu'il n'écoute plus le message transmis. Il est donc important de savoir comment donner une rétroaction constructive et aussi comment recevoir de la rétroaction.



N°1

Donnez de la rétroaction positive ou constructive dans le but de communiquer plus efficacement.

Poser la question : Que veut dire le mot «rétroaction» ? Ensuite, poser les questions suivantes au groupe :

- Retracez des situations où vous avez donné ou reçu de la rétroaction.
- Quels sentiments avez-vous éprouvés dans les deux cas ?
- Quelles stratégies avez-vous trouvées plus efficaces pour donner de la rétroaction ?
- Présenter la définition de **rétroaction** et en discuter en faisant référence aux discussions précédentes.



N°2

#### Mise en situation : Donner et recevoir de la rétroaction

Mettez en situation les 5 jeux de rôles suivants en veillant à donner et recevoir du feedback positif et approprié!

#### Scénario 1

Cela fait deux fois que tu assistes à une présentation durant laquelle le directeur de la compagnie utilise un diaporama qui contient des erreurs flagrantes. Comment t'y prends-tu pour lui donner de la rétroaction ?

#### Scénario 2

Pendant le dîner, un collègue dit des choses négatives au sujet d'un autre collègue. Tu ne te sens pas à l'aise. Comment t'y prends-tu pour lui donner de la rétroaction ?

#### Scénario 3

Ton employeur te demande de faire des heures supplémentaires non rémunérées. Comment t'y prends-tu pour lui donner de la rétroaction ?

#### Scénario 4

Un collègue n'arrête pas de bavarder. Il est toujours à ton poste de travail alors que tu essaies de travailler. Comment t'y prends-tu pour lui donner de la rétroaction ?

#### Scénario 5

Le formateur a démontré beaucoup de patience et a su vous aider à surmonter plusieurs difficultés avec la matière. Vous êtes convaincu que votre succès est dû à son dévouement. Comment vous y pensez-vous pour lui donner de la rétroaction ?

#### A- Les freins de la communication :



La communication peut être soumise à des facteurs de perturbation qui empêchent la communication d'atteindre son but.

Ces facteurs de perturbation sont multiples. Ils sont liés à des difficultés de communication chez les intervenants, à des perturbations dans le message ou à des interférences liées au contexte.



https://www.youtube.com/watch?v=TbBIOFZdgHQ

Les perturbations relatives à l'émetteur et au récepteur :

Ces perturbations sont en général liées :

- au manque de préparation.
- aux différences de répertoire : la communication s'effectue entre des personnes qui ont des cadres de référence différents et qui ne se comprennent pas. Ou encore l'utilisation d'un registre de
- langue n'est pas adapté.
- Aux défauts de rétroaction : l'absence d'écoute ou d'observation de l'interlocuteur entraîne de nombreuses incompréhensions.

### Les perturbations liées au langage :

Elles peuvent résulter aussi bien des mots prononcés que de la manière de les prononcer ou de l'attitude.

Le langage verbal :

Utilisation d'un vocabulaire abstrait ou trop complexe. Apparition parfois chez certains locuteurs de tics du langage qui perturbent la communication.

Absence de congruence : l'intonation, le ton de la voix peuvent être totalement inadaptés au message ou à la situation.

## Les perturbations liées au contexte :

- Les perturbations liées au temps :

Moment mal choisi, délai non respecté, manque de ponctualité, durée de la communication inadaptée.

- Les perturbations liées à l'espace :

L'absence de confort, un aménagement maladroit

- Les outils et supports

Ce sont en général les meilleurs alliés de l'oral mais ils peuvent devenir les pires ennemis de leur utilisateur si celui-ci en maîtrise mal le fonctionnement, s'il les utilise à outrance, s'il est victime d'une panne d'appareil ou de courant.



Voici des situations où la communication se fait mal. Essayez de trouver quel est l'élément qui pose problème (transmission de l'information – langage du message – problème du récepteur dû à l'émetteur...).

#### Première situation:

Un ingénieur explique à un ouvrier, avec des termes techniques, pour quelles raisons les modifications des produits demandés par le service commercial sont impossibles. L'ouvrier répond : « ce que vous me dites, pour moi c'est du chinois»

Le problème de communication est dû à.....

#### Deuxième situation:

Vous participez à une réunion d'équipe. Le responsable explique les conditions dans lesquelles un du nouveau matériel pourrait être installé dans l'usine. Un employé lève la main avec insistance pour avoir la parole ; son intervention, porte sur le matériel installé il y a 6 mois.

Le problème de communication est dû à......

#### Troisième situation:

Un employé a été formé à l'utilisation de nouveau équipements, il est capable de la faire fonctionner correctement. Lorsqu'on lui demande d'expliquer ce qu'il fait, il est paralysé, c'est le « trou ».

Le problème de communication est dû à......

### Quatrième situation:

M. Fouad parle à Driss de la charge de travail : « au cas où nous aurions une commande plus urgente que celle que pour l'Egypte, il faudrait réorganiser le travail à l'atelier B, remplacer certaines machines et augmenter les effectifs ».

Driss en parle à Ahmed, qui en parle à Farid. Farid en dit quelques mots à Karim dans les termes suivants : « puisqu'il y aura une commande qui remplacera celle d'Egypte, il va falloir d'urgence augmenter le nombre de machines de l'atelier B et changer les effectifs ».

Le problème de communication est dû à.....

#### B- Les conditions d'efficacité d'une communication orale :



**U**n comportement facilitateur est un comportement permettant de créer un climat d'échange favorable à la communication.

## A- L'écoute active :

Il faut faire une distinction entre ENTENDRE et ECOUTER. On entend beaucoup de choses, tout le temps, mais on choisit ce qu'on écoute, ce à quoi on fait attention, ce qu'on essaye de comprendre et ce à quoi on va réagir.

On ne peut pas faire attention à tout à la fois : il faut choisir ce qu'on écoute, car écouter demande de se concentrer, de faire un effort, pour comprendre et réagir.

Entendre et écouter, c'est comme voir et regarder. Tout le monde voit tout le temps ce qui l'entoure, mais on ne regarde pas tout avec attention. C'est comme le détective avec sa loupe : il cherche une information, et quand il remarque quelque chose, il s'arrête pour regarder ça de plus près, pour faire attention aux détails, à ce qui n'est pas visible à première vue, pour comprendre.

### 1- Les principes de l'écoute active :

La personne qui écoute a donc une activité très importante dans le processus de communication. Ce n'est pas juste un récepteur de l'information ou un vase qu'on remplit. La personne qui écoute doit :

- être attentive à celui qui veut communiquer avec lui (l'émetteur)
- être attentive à ce qu'on veut lui transmettre (le message)
- faire comprendre qu'il est attentif, qu'il écoute (communication verbale et non verbale)
- réagir en fonction du message reçu

#### a- La concentration:

Il est important de concentrer son attention et de mettre toute son écoute à la disposition de l'interlocuteur et d'appréhender son message dans toute son intégralité pour mieux comprendre le contenu de sa communication. Des idées parasites peuvent intervenir et distraire l'esprit de la personne qui écoute; il faut mobiliser toute son attention et éviter que le cerveau ne vagabonde.

## b- L'impartialité:

L'impartialité consiste à écouter avec attention mais sans jugement. Il s'agit de faire un reflet neutre plutôt de sonner son opinion.

# 2- Les techniques de l'écoute active :

# a- Le questionnement :



La pratique d'un questionnement adapté détermine l'efficacité d'une communication. La façon de questionner dépend beaucoup de l'objectif poursuivi. La nature et l'ordre des questions diffèrent considérablement.

Le questionnement peut avoir pour objectif :

De s'informer;

De vérifier contrôler;

D'évaluer;

De former;

D'élucider.

Pratiquer efficacement la technique du questionnement en communication orale suppose de :

Définir l'objectif,

Adapter le non verbal à l'objectif,

Choisir le type de questions en fonction de l'objectif, Écouter les réponses, varier les questions, ne pas couper la parole.

Méthodologie et conseils :

L'interprétation est un mécanisme cognitif puissant qui aide à la compréhension de nos expérience. Cependant, si la distinction n'est pas faite entre interprétation et compréhension, on risque de tompber dans ces trois principaux pièges :

- L'utilisation des références passées qui filtrent et masquent ce que la situation à de nouveau : « ça me rappelle », « C'est comme... » ;
- La reconnaissance a priori comporte des biais systématiques, comme des éxagérations, des généralisations et des simplifications appauvrissantes : « comme un lundi » ;
- L'interprétation interrompt le processus attentionnel, ce qui limite les informations disponibles : une fois qu'on pense avoir compris, on ne fait plus attention à la suite de la discussion ou des évènements.

La question naive permet d'éviter ces trois pièges en faisant abstraction de son propre savoir, en amenant à préciser les choses et en maintenant l'attention à ce qui se passe.

#### b- La reformulation:

La technique consiste à redire d'une autre manière ce que l'on vient de dire pour se faire mieux comprendre, ou à redire d'une autre manière ce qui vient d'être dit par l'émetteur pour montrer qu'on à bien compris son message.

La reformulation est un excellent outil de rétroaction qui permet d'indiquer à l'émetteur ce qui dans son message a été compris et retenu.



## Petit exercice d'écoute.

Dans la classe on entend beaucoup de choses... mais on ne fait pas attention à tout.

Tout le monde reste silencieux et attentif durant 1 minute. On fait attention, on est attentif à tout ce qu'on entend, on essaye de comprendre ce que c'est, d'où ça vient, ce que ça signifie, qui produit le bruit, à qui il est destiné...

Ensuite, on fait un retour en grand groupe sur ce qu'on a entendu... ce qu'on a écouté!

- A-t-on découvert des choses auxquelles on n'avait jamais fait attention avant ?
- A-t-on accordé plus d'attention à un bruit qu'à un autre ?



#### Savez-vous écouter ?

Si vous voulez découvrir ce qui vous empêche de devenir un bon auditeur, répondez en toute franchise aux questions suivantes. Il pourrait également être utile que vous demandiez à d'autres d'évaluer vos aptitudes à écouter.

	Oui	Non	Je ne sais pas
. Avez-vous souvent l'esprit ailleurs lorsque vous écoutez ?			
2. Vous arrive-t-il de simuler l'attention et de faire semblant			
D'écouter ?			
3. Vous surprenez-vous parfois à réfléchir à vos			
préoccupations personnelles durant une conversation ?			
4. Avez-vous tendance à n'écouter que les idées et à ignorer			
les sentiments qu'elles soulèvent ?			
5. Interrompez-vous les autres lorsqu'ils parlent ?			
6. Terminez-vous, par anticipation, les phrases des autres ?			
7. Etes-vous porté à n'écouter que ce que vous voulez			
8. entendre ou ce qui vous intéresse, et à ignorer le reste ?		-	
9. Etes-vous facilement distrait par le bruit, par les manies			
De votre interlocuteur, etc. ?			
10. Evitez-vous de regarder votre interlocuteur ?			

Si vous avez répondu « oui » à la plupart des questions, il vous faudra faire de grands efforts pour améliorer votre aptitude à écouter. Vous découvrirez cependant que vous n'êtes pas seul ou seule dans cette situation.

Si vous avez répondu « non » à plusieurs questions, vous êtes probablement déjà un bon auditeur.

Si vous avez répondu « je ne sais pas », il est très important que vous preniez davantage conscience de votre façon de communiquez.



#### Vivre une expérience d'écoute active et développer ses habilités d'écoute

Les stagiaires se mettent en groupe de deux, chaque personne aura l'occasion, au cours de cet exercice, de jouer tantôt le rôle d'émetteur, tantôt celui de récepteur. Les

membres de chaque groupe doivent d'abord se distinguer en prenant l'un, la désignation « A » et l'autre, la désignation « B », pour les fins de l'exercice.

#### Marche à suivre :

Individuellement et en remplissant la grille de réflexion ci-jointe, faites le point sur votre cheminement personnel à propos de la formation au métier.

- « A » partage son bilan avec « B » ; pendant ce temps, « B » fait de l'écoute active. Puis « B » reformule à « A » ce qu'il a compris.
- « B » partage son bilan avec « A » ; pendant ce temps, « A » fait de l'écoute active. Puis « A » reformule « B » ce qu'il a compris.

#### Grille de réflexion

Bilan de mon acheminement personnel depuis le début de la formation

1. Les éléments significatifs que j'ai découvert sur :  Moi :
Sur les autres :
2. Les principales difficultés éprouvées :
3. A la suite de cette formation, j'ai l'intention de :
➤ Le bilan avec le formateur permettra d'évaluer l'efficacité de l'écoute.

 $\underline{https://www.youtube.com/watch?v=7g7p0ltBCys\&ab\_channel=MissMundTourisme}$ 

#### B- L'empathie : cross-over émotif

C'est le passage de la sympathie qui consiste à accompagner la souffrance de l'autre à un processus qui consiste à se laisser « traverser » (cross-over) par les émotions sans le retenir et se faire déborder. C'est-à-dire faire des aller-retours entre attention et émotions , et ce par le fait de se mettre à la place de l'autre et accepter ses émotions tout en maintenant son attention.

#### Grille d'analyse d'une situation de communication

#### 1- Quel était mon objectif dans cet échange?

Formulez l'impact que vous désirez avoir sur l'autre, par exemple vous désirez qu'il reconnaisse son erreur, qu'il adopte votre point de vue, qu'il vous dise qu'il apprécie vos compétences, etc.

**Exemple**: je voulais lui communiquer mon enthousiasme

#### 2- Qu'est-ce que je ressentais à l'égard de mon interlocuteur ?

Ce qu'on ressent dans l'interaction est information importante dont il faut tenir compte.

**Exemple**: J'étais inquiet de sa réaction.

J'étais étonné de sa réaction.

#### 3- A quel moment je me suis aperçu que la communication devenait difficile?

La réponse à cette question varie beaucoup selon les contextes. Dans certains cas, la communication avec cette personne est toujours difficile. Dans d'autres cas l'échange se déroule bien mais, à un moment donné plus rien ne va. Il arrive qu'on se rende compte seulement après l'échange qu'on n'était pas sur la même longueur d'onde et que l'incompréhension s'était installée.

**Exemple**: Quand il m'a dit que.....

#### 4- comment j'explique ce qui s'est passé?

En répondant à cette question il faut éviter de répéter les difficultés rencontrées par les défauts de l'autre personne. Même si l'évaluation que l'on fait de l'autre est juste. Le rendre responsable de l'échec de notre échange, nous avance pas dans le développement de nos compétences en communication.

**Exemple** : A la première objection de sa part j'ai redoublé d'efforts pour prouver mon point de vue il a fait de même.

#### 5- Qu'est-ce que j'aurai pu faire autrement ?

Pour répondre à cette question il s'agit de d'envisager d'autres possibilités d'interaction. Il y a rarement une seule façon de dire les choses. Evitons de nous laisser enfermer dans la conviction qu'il n'y avait rien d'autre à faire car ainsi nous nous privons de possibilités d'apprentissage et de changement.

**Exemple**: J'aurai pu essayer de comprendre son objection.

#### 6-Qu'est-ce que j'apprends de cette situation?

L'analyse d'une situation de communication difficile nous permet de cerner avec plus de précision et de nuancer nos manières de réagir en interaction.

**Exemple**: Quand quelqu'un me conteste, je deviens nerveux et je continue à argumenter sans tenir compte de l'autre.

## 7- Qu'est-ce que je me propose de faire pour intégrer cet apprentissage dans mes communications ?

L'amélioration des compétences en communication advient grâce à l'intégration de nouveaux comportements et des façons différentes de réagir dans la vie de tous les jours.

#### Exemple:

La prochaine fois que je ferai face à une objection, je vais me center sur l'autre pour bien saisir la nature de son point de vue.



Nº1

- 1-Décrire oralement une situation précise où la communication a été difficile exigeante ou insatisfaisante ;
- 2- Identifier les sources de blocage
- 3- Expliquer quels sont les moyens mis en œuvre pour la résoudre



N°2

Utilisez la grille d'analyse proposée ci-dessus pour analyser votre comportement et vos réactions. Dites quel enseignement vous en tirez ?



Nº3

Jeux de rôle : Mettre en scènes certaines des situations énoncées. Mettre en pratique les moyens pour résoudre une communication difficile.

# SEQUENCE 2 Connaissance de soi et affirmation de soi



Séance	Objectifs	Dure
Séance 1 : Identifier son potentiel et ses capacités personnelles	Identifier ses qualités et ses limites comportementales.	3
Séance 2 : Renforcer l'estime et la confiance en soi en affirmant ses idées et points de vue.	<ul> <li>Accepter les autres et être en harmonie.</li> <li>S'affirmer avec respect, et se respecter soimême.</li> <li>Mesurer le propre niveau d'affirmation de soi</li> <li>Surmonter ses peurs dans ses relations</li> <li>Exprimer une demande ou un refus</li> <li>Utiliser les mécanismes de l'affirmation de soi</li> </ul>	3
Séance 3 : Développer son assertivité	<ul> <li>S'initier au comportement assertif</li> <li>Développer une attitude assertive</li> </ul>	3

#### **INTRODUCTION**

La perception que nous avons de nous-même nous limite et nous empêche souvent d'utiliser notre plein potentiel. Revisiter qui nous sommes, nos valeurs, nos modes de perception, nos points forts et nos axes d'amélioration nous permet de retrouver estime, confiance et affirmation de soi.

Avoir confiance en soi c'est avant tout percevoir qu'on peut faire face aux défis du quotidien. C'est avoir confiance en sa capacité à penser, apprendre, faire des choix, prendre des décisions, s'adapter aux changements...

La confiance en soi est un gage d'épanouissement personnel et professionnel. C'est une aide précieuse pour être à l'aise dans ses relations. C'est aussi un levier fondamental pour atteindre les objectifs fixés par nous-mêmes ou par d'autres. Cette confiance est intimement liée à l'estime que nous nous portons. Pour développer une confiance authentique, nous avons donc besoin de connaître celui/celle que nous sommes vraiment et de nous réconcilier avec lui/elle.

La confiance en soi est l'élément pilier pour plus de réussite. Avec plus de confiance en soi on peut parvenir à :

- Plus d'aisance sociale;
- Plus de relations ;

- Plus de réussite ;
- Plus de projets ;
- Plus de bonheur dans la vie et dans le travail;
- Plus d'optimisme ;
- Plus d'estime des autres

Séance 1 Identifier son potentiel et ses capacités personnelles		
Objectif	1- Identifier ses qualités et ses limites comportementales	
Durée	3 h	

#### La connaissance de soi

Même s'il faut être au moins deux pour établir une communication interpersonnelle, il faut commencer par s'étudier soi-même. Avant de s'ouvrir avec une autre personne, il faut d'abord prendre conscience de soi et de ce qu'on est (personnalité, nos valeurs personnelles et nos besoins, nos habitudes et nos émotions). La conscience de soi nous aide à cerner les actions à prendre pour nous comporter de façon compétente dans différentes situations. Plus nous maîtrisons la connaissance de soi de soi, pour nous serons en mesure de gérer notre propre comportement et plus nous pourrons adapter notre comportement aux différentes circonstances.

« Connais-toi toi-même » disait Socrate. Une simple phrase, dont le sens a évolué, mais qui résonne aujourd'hui comme un des fondements du développement personnel.

La connaissance de soi est moyen de reconnaître ses forces et ses faiblesses, d'identifier et d'analyser les qualités qui nous réduisent ou nous font grandir. C'est un moyen d'être véritablement en adéquation avec sa propre psychologie, ses besoins, ses valeurs, ses ambitions...

La connaissance de soi, c'est un des terrains les plus favorables à la définition d'objectifs et à la réalisation personnelle.

C'est le critère qui mène à la liberté, à la remise en cause du regard d'autrui et à un renforcement de la confiance qui nous habite.

En fait, la connaissance de soi, c'est l'acceptation de qui nous sommes et le fait de jouer de cette définition pour avancer dans la vie.

Dans les faits, développer la connaissance de soi reste un mécanisme très simple à mettre en place. Elle nous permet de rester focalisé sur les pensées, les sentiments et les valeurs qui motivent chacune de nos actions.

La connaissance de soi, adoptée quotidiennement, devrait nous permettre de ne plus recommencer à nos erreurs, d'apprendre de ces dernières et donc de percevoir l'échec comme une source d'apprentissage. En réalité, la connaissance de soi est un processus lent, quotidien, naturel.



- 1- Chaque stagiaire à tour de rôle présente ses propres atouts et ses faiblesses.
- 2- Débat en grand groupe pour définir les notions d'atouts et de faiblesses, comment transformer les insuffisances en forces.



- 1- Détectez vous-même vos qualités et vos défauts en vous autoévaluant par le biais de ce test.
- 2- Identifier le texte en grand groupe afin d'éclaircir les notions qui pourraient ne pas être suffisamment claires.
- 3- Un tester-vous pour détecter vos points forts et vos points à améliorer.

Choisissez, pour chaque question, la phrase ou la situation qui vous correspond le mieux. Répondez franchement au questionnaire, la qualité du diagnostic en dépend.

Reportez-vous ensuite à la grille de calcul ci-contre.

Indiquez-y le score A, B ou C pour chacune des questions, puis faites le total de vos points.

Etes-vous prêt à vous dépasser ?		
	"Je fonce toujours", telle est ma devise.	
	S'il le faut, je fonce, mais si tout a bien marché jusqu'à maintenant, je ne vois pas	
	pourquoi j'irais de l'avant.	
	On ne vit qu'une fois, alors pourquoi se compliquer la vie.	

Aimez-	Aimez-vous aller jusqu'au bout de vos idées ?		
	J'aime bien terminer ce que j'ai commencé, à condition que les choses se présentent		
	bien.		
	Si j'ai une idée en tête, rien ne peut m'empêcher de la réaliser.		
	Je laisse volontiers un problème de côté en espérant que les choses finiront par		
	s'arranger d'elles-mêmes.		

Aimez-vous prendre les devants ?		
	Je suis un bon exécutant et je ne prends des initiatives que si je ne peux faire autrement.	
	Je suis capable de prendre des initiatives si quelqu'un me met sur la bonne voie ou me donne un coup de main.	
	Il est inutile qu'on me suggère ce qu'il faut faire. Je prends toujours les devants.	

En cas de coup dur, comment réagissez-vous ?	
	Je perds une partie de mes moyens lorsque l'on m'apporte de mauvaises nouvelles.
	J'essaie toujours de m'arranger pour ne pas recevoir de claques.

En toute circonstance, je suis d'humeur égale.

Etes-vous	Etes-vous quelqu'un d'émotif ?		
	Je reste placide face à tout événement.		
	Pour éviter de perdre le contrôle de mes moyens, je prends toujours le temps de réfléchir.		
	J'ai tendance à réagir de façon excessive lorsque je reçois de mauvaises ou de bonnes nouvelles.		

Etes-v	Etes-vous un infatigable travailleur ?		
	Je suis capable de travailler intensément mais pas longtemps. Je considère que le principal, c'est de donner un bon coup de collier quand il le faut.		
	Je travaille toujours beaucoup, et je ne prends jamais de vacances. Si j'ai une tâche à accomplir, je ne regarde pas à la somme des efforts qu'elle exige. Bref, je fais le nécessaire.		
	Les prisonniers du boulot ne font jamais de vieux os.		

Quelle est votre résistance physique ?			
	Je me fatigue très vite		
	J'ai assez d'énergie pour faire face aux problèmes importants.		
	Je suis solide comme un roc, je le resterai jusqu'à l'âge de ma retraite, dont je n'ai pas fixé		
	la date.		

Etes-vous quelqu'un d'enthousiaste ?		
	L'enthousiasme, c'est bien si cela ne marque pas un manque de confiance en soi.	
	C'est l'enthousiasme qui permet de déplacer les montagnes. Pensez aux soldats de l'an II.	
	Inutile de s'énerver. Pensez à la fable de La Fontaine Le lièvre et la tortue.	

Pouve	Pouvez-vous faire déplacer des montagnes à votre entourage ?		
	On dit de moi : il communique aux autres un tel enthousiasme qu'il leur fait faire n'importe quoi		
	Qui va lentement va sûrement.		
	Je préfère motiver ceux qui m'entourent en leur confiant des responsabilités ou en leur montrant de la considération.		

Prenez-vous vos décisions sur un coup de tête ?			
	Je préfère décider très vite, quitte à revenir ensuite sur ma décision.		
	Tout dépend des circonstances.		
	Je refuse presque toujours de décider à chaud . Je prends d'abord le temps de recueillir les informations nécessaires et de peser toutes les données du problème.		

- Peut-on	Peut-on vous duper ?		
	Je ne crois que ce que je vois. D'ailleurs je me trompe rarement sur les autres et j'ai		
	toujours les pieds sur terre.		
	J'ai un assez bon jugement, mais il est parfois déformé. Par exemple, lorsque je suis psychologiquement trop impliqué.		
	Ma gentillesse, mon obstination ou ma naïveté me conduisent assez souvent à me tromper sur les gens ou à être trompé par eux.		

- Les situati	- Les situations nouvelles vous font-elles peur ?		
	Je m'adapte volontiers au changement, mais je ne le recherche que si la situation actuelle ne me donne plus satisfaction.		
	J'aime, je recherche le changement. Je me trouve donc très à l'aise dans toutes les situations nouvelles.		
	Ce sont les pionniers qui se sont fait tuer par les indiens. Je souhaite donc me construire une citadelle et m'y abriter		

- Votre	- Votre activité est-elle votre seul centre d'intérêt ?		
	Je préfère bien connaître mon domaine d'activité que de me disperser.		
	J'essaie de développer mon sens de l'observation afin de m'obliger à sortir de ma tour d'ivoire.		
	Tout ce qui m'entoure m'intéresse. Je suis curieux de tout et cela me permet d'avoir une foule d'idées.		

- Etes-vou	Etes-vous un visionnaire?		
	Au flair, je préfère toujours une démarche rationnelle et systématique.		
	Il m'arrive de pressentir les événements, mais mon intuition me conduit parfois à de		
	sévères déceptions		
	J'ai un sixième sens. Je crois que je possède l'art d'anticiper le changement.		

	Réponse A	Réponse B	Réponse C	Votre score
Question 1	6 (points)	1(point)	0(point)	
Question 2	1(point)	6(points)	0(point)	
Question 3	0 (point)	1(point)	4(points)	
Question 4	0 (point)	1(point)	6(points)	
Question 5	2 (points)	1(point)	0(point)	
Question 6	1(point)	4(points)	0(point)	
Question 7	0(points)	1(point)	6(points)	
Question 8	1(point)	4(points)	0(point)	
Question 9	4(points)	0(point)	1(point)	
Question 10	0 (point)	1(point)	2(points)	
Question 11	4(points)	1(point)	0(point)	
Question 12	1(point)	2 (points)	0(point)	
Question 13	0 (point)	1(point)	4(points)	
Question 14	0 (point)	1(point)	4(points)	
Total de vos points	-		-	

#### Découvrez vos atouts pour réussir. "

Supérieur à 40 points : vous pouvez y aller.

Vous possédez les qualités pour réussir il faut canaliser positivement votre énergie.

#### Entre 30 et 40 points :

Vous avez des atouts, il faut davantage développer votre charisme et votre aptitude à vous dépasser. **Inférieur à 30 points : soyez réaliste.** 

Vous avez des qualités il faut travailler surtout votre aisance, votre ténacité, et votre résistance aux chocs.

séance 2 :	Renforcer l'estime et la confiance en soi	
Objectifs	Accepter les autres et être en harmonie.	
	S'affirmer avec respect, et se respecter soi-même.	
	Mesurer le propre niveau d'affirmation de soi	
	Surmonter ses peurs dans ses relations	
	Exprimer une demande ou un refus	
	Utiliser les mécanismes de l'affirmation de soi	
Duré	3 h	

#### S'affirmer avec respect c'est manifester un comportement affirmatif

L'affirmation de soi consiste en la capacité d'exprimer ses émotions, ses pensées et ses opinions de même que de défendre ses droits tout en respectant ceux des autres, ceci de façon directe, honnête et appropriée. Cette habileté résulte d'un patient apprentissage. Elle est à l'origine de comportements appelés comportements affirmatifs.

L'apprentissage de l'affirmation de soi a donc pour but d'aider une personne à mieux connaître et à mieux utiliser certaines notions :

- Les émotions, les pensées et les opinions. Apprendre à bien identifier ses émotions, ses pensées et ses opinions.
- Les droits, apprendre à reconnaître ses droits de même que ceux des autres.
- La communication, S'entrainer à utiliser les moyens appropriés pour améliorer la qualité des échanges interpersonnels, c'est-à-dire faire savoir clairement ses émotions, ses pensées et ses opinions et faire respecter ses droits tout en respectant ceux des autres.

#### **AVANTAGES DU COMPORTEMENT AFFIRMATIF**

- Le comportement affirmatif améliore à long terme le respect de soi, la confiance en soi et le respect des autres face à soi. Il permet d'obtenir de façon plus efficace ce qu'on désire et il renforce le sentiment de contrôle sur soi ;
- Le comportement affirmatif améliore son estime de soi. la personne se sent davantage estimée et respectée ;
- Le comportement affirmatif permet d'obtenir de façon plus efficace ce qu'on désire. Soulignons ici que le but de l'affirmation n'est pas d'avoir toujours gain de cause. Un comportement affirmatif augmente certes nos chances d'atteindre nos objectifs mais il ne le garanti pas. Lorsqu'on s'affirme, il faut savoir être ouvert et à l'écoute de l'autre ce qui favorise l'apparition de compromis. Distinguons ici compromis et soumission. On parle de compromis lorsque les arguments de l'autre ou la discussion permettent de dégager une nouvelle option

qui convient raisonnablement bien à la personne en cause. Si elle cède alors que la solution adoptée ne lui convient pas, il s'agit plutôt de soumission

Le comportement affirmatif renforce le contrôle de soi. Si quelqu'un agit de façon affirmative, il risque moins de se sentir exploité, d'accumuler de la rancœur et il peut davantage s'impliquer dans une activité sans dépasser ses limites. Il devient ainsi plus apte à persister dans son attitude affirmative en plus d'acquérir un meilleur contrôle de soi.

#### Mieux cerner la notion d'estime de soi.

Lisez cet extrait est procédez à son analyse, en déduire une définition de la notion d'estime de soi.

« L'estime de soi est l'évaluation positive de soi-même, fondée sur la conscience de sa propre valeur et de son importance inaliénable en tant qu'être humain. Une personne qui s'estime se traite avec bienveillance et se sent digne d'être aimée et d'être heureuse. L'estime de soi est également fondée sur le sentiment de sécurité que donne la certitude de pouvoir utiliser son libre arbitre, ses capacités et ses facultés d'apprentissage pour faire face de façon responsable et efficace aux événements et aux défis de la vie. »

Josiane de Saint-Pau

#### Explorer son estime de soi.

#### 1- Exploration

- Chacun choisit une personne qu'il connaît et apprécie beaucoup. Il dresse, par écrit, la liste des qualités qu'il apprécie chez elle et il note la liste des défauts de cette personne.
- Chacune de ces personnes tente de voir en quoi elle se retrouve dans les qualités et les défauts qui lui ont été attribuées.
- On fait un tour de table pour partager les constats.

#### 2- Transfère

- Qu'est-ce donc qui nous empêche d'être qui on voudrait être ?
- Quelles sont les idées que nous avons entretenues sur nous-même ?
- Echangeons.



#### Explorer son estime de soi.

L'estime de soi, c'est 'estime la confiance en notre propre valeur et le respect et la fierté pour vousmême.

Le questionnaire proposé ci-dessous vous permettra de mesurer votre estime de soi.

Vous devez lire chaque énoncé et cocher la case qui convient.

Vrai	Faux	
		Je peux reconnaître et admettre mes erreurs
		Je peux entrer en contact avec des personnes que je ne connais pas
		Je tiens à mes valeurs même lorsque les autres ne les approuvent pas.
		Je sais accepter un compliment sans me sentir mal à l'aise.

Je peux rester moi-même même en compagnie de d'autres personnes.	
Je m'accepte avec mes défauts et mes faiblesses.	
Je suis capable de reconnaître mes forces.	
Je peux éprouver de la joie pour la réussite de quelqu'un d'autre.	
J'évite de me comparer aux autres.	
J'ai l'esprit en paix, je ne suis pas continuellement tourmenté par des idées sur	
moi-même.	
Je crois que je suis unique.	
Je peux m'exprimer et m'amuser sans me soucier de ce que les autres pensent	
de moi.	
J'accepte que les autres soient différents de moi sans les juger.	
Je m'affirme et je reconnais les autres.	
J'exprime ouvertement mon amour pour les autres.	
Je m'aime.	
J'accepte tous mes sentiments.	
Je peux me sentir bien lorsque je suis seul.	

TOTAL VRAI	
TOTAL FAUX	

#### Résultat :

Plus vous avez de vrai, plus votre estime de soi est élevée. Si vous avec moins de 13 « vrai », il serait profitable de mettre en pratique les démarches suggérées afin d'augmenter votre estime de soi. Cependant, quels que soient les résultats obtenus à partir de votre questionnaire, il faut garder à l'esprit que nous pouvons tous augmenter notre estime de soi et notre confiance en soi. Voici donc des moyens que vous pouvez dès aujourd'hui mettre en pratique pour vous permettre de

1. Se connaître et s'accepter

vous épanouir davantage.

- 2. Se fixer des objectifs
- 3. Apprécier qui nous sommes
- 4. Rechercher des liens positifs
- 5. S'affirmer

#### Qu'est-ce que l'affirmation de soi?

L'affirmation de soi c'est savoir, sans émotions excessive, engager la conversation et la poursuivre, demander ou refuser, exprimer ses idées et ses sentiments lorsque c'est nécessaire, répondre aux critiques, trouver des compromis, tout en gardant une bonne relation avec les autres.

La pratique de l'affirmation de soi permet de prendre confiance en soi, elle est utile pour tout le monde car les difficultés dans ce domaine peuvent toucher tous les aspects de la vie relationnelle familiale, professionnelle et sociale.

#### Comportements et sentiments liés à un manque d'affirmation:

- Tendance excessive à se justifier
- Tendance à s'isoler affectivement et socialement
- Difficulté à prendre des décisions et à agir
- Passivité (tendance carpette)
- Tendance à prendre trop de responsabilités / difficultés à dire non
- Facilement manipulable
- Sentiment de honte
- Anxiété généralisée et diffuse

#### Les avantages de l'affirmation de soi

- Bien s'entendre avec soi-même, mieux- être général
- Mieux s'entendre avec les autres
- Confiance en soi
- Moins anxieux et de stress
- Intégration plus facile à son environnement professionnel/social



#### Vérifiez votre niveau d'affirmation de soi en faisant ce test :

SITUATIONS	Fréquemment	De temps	Presque	Jamais 4
	1	en temps 2	jamais 3	
1. Dans une réunion difficile, à l'ambiance				
échauffée, je suis capable de parler avec				
confiance.				
2. Si je ne suis pas certain d'une chose, je peux				
demander de l'aide facilement.				
3. Si quelqu'un est injuste et agressif, je peux				
contrôler la situation avec confiance.				
4. Si quelqu'un se montre ironique avec moi				
ou avec d'autres, je peux répondre sans				
agressivité.				

SITUATIONS	Fréquemment	De temps	Presque	Jamais 4
	1	en temps 2	jamais 3	
5. Si je crois qu'on se moque de moi, je suis				
capable de dénoncer l'abus sans m'altérer.				
6. Si quelqu'un me demande la permission de				
faire quelque chose qui ne me plait pas, par				
exemple fumer, je peux le lui dire sans me				
sentir coupable.				
7. Si quelqu'un demande mon opinion sur				
quelque chose je me sens bien en la lui				
donnant, bien que je sache qu'elle ne				
concorde pas avec celle des autres.				
8. Je peux lier connaissance facilement et				
effectivement avec des personnes que je				
considère importantes.				
9. Lorsque je trouve des défauts dans un				
magasin ou un restaurant, je suis capable de				
les exposer sans attaquer les autres.				

#### Résultats

Les nombres plus élevés de la ponctuation (des cases 3 et 4) montrent un niveau d'affirmation de soi plus bas. Les personnes qui ont ponctué en majorité les cases 3 ou 4 doivent améliorer leur affirmation de soi.



#### Connaître vos peurs

Observez les situations qui vous rendent anxieux ou vous angoissent.

Faites une liste de ces situations.

Classez ces situations de la moins angoissante à la plus angoissante.

La situation la moins angoissante est aussi la plus facile à surmonter. Ce classement vous donne donc un chemin à suivre pour vous affirmer. Chaque situation surmontée est une étape. Mais aussi une victoire. Cette victoire vous donne confiance pour passer à l'étape suivante.

Pour vous aider, voici 10 exemples de situations qui pourraient vous angoisser :

- demander un service à un ami
- demander un service à un collègue
- demander un renseignement à un passant
- sortir d'un magasin sans rien acheter
- refuser une sortie dont on n'a pas envie
- refuser une demande illégitime d'un collègue
- refuser une viande trop cuite au restaurant
- prendre la parole lors d'une réunion
- refuser une demande illégitime d'un chef
- demander une augmentation



#### Exprimer efficacement des demandes et des refus (travail à réaliser en grand groupe).

- Observez dans votre entourage comment les gens communiquent. Observez en particulier comment ils expriment leurs demandes. Et comment ils expriment leurs refus.
- Leurs demandes et leurs refus sont-ils directs ? Ou sont-ils exprimés de façon indirecte ?
- Les demandes et les refus sont-ils exprimés simplement ? Ou de façon compliquée ?
- Quelles sont les conséquences à chaque fois ? Compréhension mutuelle ? Obtention ? Incompréhension ? Tensions ? Dispute ?



#### **Entraînez-vous**

Entraînez-vous à formuler des demandes directes. Les idées doivent être exprimées très clairement et très simplement.

Essayez le même exercice à l'oral. Pensez à vous enregistrer et vous écouter pour vous aider à vous améliorer.

4	Activité	Vrai	Faux
Di	tes si les affirmations suivantes sont vraies ou fausses		
1-	Employer le mot « Pardon ? » lorsqu'on n'a pas compris ou pas entendu quelque chose est plus		
	correct que d'employer « Quoi ? »		
2-	Il est préférable d'employer: « Vous » quand on ne connaît pas quelqu'un.		
3-	On dit « Enchanté(e) d'avoir fait votre/ta connaissance » au début d'une conversation avec une		
	personne.		
4-	On emploie « Enchanté(e) de vous/te connaître » juste après avoir été présenté à quelqu'un.		
5-	On peut remplacer le mot enchanté par le mot ravi quand on dit: Enchanté de vous / te connaître.		

Peut-on employer ces phrases quand on fait la connaissance de quelqu'un?	Vrai	Faux
Vous permettez que je vous tutoie ?		
Vous permettez que je vous vouvoie ?		
Tu permets que j'te vouvoie ?		
M'autorisez-vous à vous dire tu ?		
On se tutoie ?		

Activité	Vrai	Faux
Peut-on employer ces phrases quand on veut formuler une demande polie?		
J'aurais aimé savoir à quelle condition(s) vous délivrez le visa de travail.		
Pour compléter votre dossier, j'aurais besoin de quelques renseignements.		
Auriez-vous 5 minutes à m'accorder s'il vous plaît ?		
Madame, tu peux me dire qu'est-ce que je dois faire?		
Je vous prie de bien vouloir m'excuser.		



Trouvez l'intrus (la phrase qui n'est pas polie dans un contexte professionnel) (cochez la phrase qui co	nvient.
Après un entretien ou une rencontre professionnelle :	
Je voudrais vous remercier d'avoir pris le temps de me recevoir	
Merci de m'avoir accordé du temps.	
Merci pour le temps.	
Merci de m'avoir reçu dans votre établissement.	
Pour demander à quelqu'un de faire quelque chose :	
Serait-il possible d'expédier ce courrier dans la matinée ?	
Excuse mon retard !	
Te sera-t-il possible de compléter le bulletin d'inscription avant mardi ?	
Vous sera-t-il possible de me remettre la demande de crédit complétée et signée ?	
Pourriez-vous dater et signer le document s'il vous plaît ?	
Pour répondre à quelqu'un qui a besoin de renseignements :	
Veuillez-vous adresser au chef de service.	
Je suis désolée mais ce n'est pas ici qu'il faut s'adresser.	
Adressez-vous à la personne qui travaille à l'accueil.	
Vous devriez-vous vous rendre dans le bâtiment situé en face de celui-ci.	
Ce n'est pas ici. Adresse-toi à ma collègue.	
Pour interrompre quelqu'un ou intervenir dans une discussion :	
Pardonnez-moi pour cette interruption.	
Puis-je vous interrompre ?	
Excusez-moi de vous interrompre.	
Est-ce que je vous interromps, moi ?	
Dois-je remplir cette partie du formulaire?	
Pour demander de l'aide à quelqu'un :	
Pourriez-vous appeler le responsable du service s'il vous plaît!	
Ce serait vraiment gentil de votre part de lui transmettre cette information.	
Auriez-vous la gentillesse de me faire 3 copies de cet exemplaire ? Merci.	
Sais-tu remplir ce questionnaire ?	
Tu pourrais m'aider s'il te plaît dans mes démarches administratives ?	
Tu écris ça, pour moi ?	
Pour remercier quelqu'un.	
Je vous remercie.	
J'apprécie votre professionnalisme!	
Je vous remercie d'avoir été si patient avec moi.	
Je vous remercie pour votre efficacité.	
Merci d'avance !	

Je vous remercie pour être efficace.	
Je vous remercie de votre patience.	
Je vous en remercie.	
Merci pour votre gentillesse.	

séance 3 :	Développer son assertivité	
Objectifs	S'initier au comportement assertif	
	Développer une attitude assertive	
Duré	3 h	



https://www.youtube.com/watch?v=jJUXTz\_1rZE

L'assertivité est la caractéristique d'une personne qui exprime avec aisance son point de vue et ses intérêts, sans anxiété, sans dénier ceux des autres (*Dictionnaire fondamental de la psychologie, Larousse*)

#### Etre assertif, c'est pouvoir

- Négocier pour obtenir ce que je veux sans léser les autres.
- Renforcer mon autonomie et mon efficacité.
- Assumer mes responsabilités.
- S'exprimer face à un groupe.
- Affirmer mes besoins, mes droits, mes sentiments...
- Faire face aux conflits, à l'agressivité, aux critiques.
- Dire non lorsque je l'estime nécessaire.
- Formuler une critique constructive.
- Déjouer les jeux psychologiques, les manipulations.
- Accepter et gérer un refus.

#### L'assertivité s'oppose à trois autres attitudes :

- > La passivité ou la fuite
- L'agression
- > La manipulation

#### Assertivité et circularité

- L'assertivité ne peut se développer que dans la relation à l'autre.
- Je suis co-responsable du comportement de l'autre qui lui-même est co-responsable de mon comportement.
- L'assertivité renforce l'assertivité mais le contraire est également vrai.

#### Assertivité et réalités

- Mon assertivité ou défaut d'assertivité est directement liée à ma représentation d'une situation.
- En modifiant ma représentation, je vais donc pouvoir modifier mon comportement.
- En modifiant mon comportement, je vais aussi pouvoir modifier ma représentation.
- Du cercle vicieux au cercle vertueux, il n'y a qu'un premier pas.

#### Besoins et assertivité

Derrière l'assertivité, se cache la recherche de trois besoins fondamentaux:

- > Besoin d'être aimé (estime)
- Besoin d'être reconnu (affirmation)
- > Besoin d'être compétent (confiance)

#### L'assertivité au service de la réussite

« L'affirmation de soi » « S'affirmer au lieu de <u>fuir</u>, <u>attaquer</u> ou <u>manipuler</u>! »

#### La Fuite

3 origines principales peuvent être distinguées :

Une fausse représentation de la réalité de l'environnement, en particulier une mauvaise appréciation des rapports réels : chacun imagine le pouvoir de l'autre beaucoup plus élevé qu'il n'est et, en particulier, a la croyance que l'autre est plus fort.

Une dévalorisation excessive qui peut se traduire par :

Une dévalorisation de sa capacité à résoudre les problèmes.

Une dévalorisation des possibilités de solution.

Une dévalorisation de la gravité des problèmes.

Une dévalorisation de l'existence du problème lui-même.

L'attitude de fuite amène la personne à se sentir frustrée par rapport à ses aspirations. Elle ressent un sentiment de défaite et d'impuissance qui renforce sa passivité, qui renforce sa frustration, qui renforce son agressivité contre elle-même et les autres. Ce sentiment de défaite la rend passive...

#### L'attaque

#### Les origines sont...

Un taux élevé de frustration dans le passé met la personne en position d'être frustrée facilement à la moindre difficulté, laquelle sera grossie exagérément et vécue comme une attaque. Diminuer ce taux de frustration en prenant soin de Soi, en se donnant l'occasion de satisfactions fréquentes et en diminuant les moments de frustration est la bonne voie de changement. Il ne faut pas « faire le malin », il faut reconnaître sa propre fragilité.

Une peur latente, présente dans la personne, réapparaît à la première occasion et augmente le sentiment d'agression provoqué par la situation.

Un désir de revanche, désir latent et peu conscient, crée une attitude agressive. Tout de suite, la personne se met pour un rien en position de rivalité.

#### L'auto renforcement de l'attaque.

Il existe plusieurs systèmes de renforcement :

L'attitude d'attaque peut provoquer de la passivité ou une soumission apparente chez la personne agressée. La personne agressive pense que sa méthode est efficace et continue agir agressivement avec plus de force provocant chez l'autre, des désirs de vengeances inavoués de plus en plus intenses.

L'attitude d'attaque peut aussi provoquer une contrattaque de la personne agressée. Nous sommes en situation de duel. Deux cas se présentent alors :

Ou bien, l'agresseur gagne et la confiance qu'il a en sa méthode se renforce...

Ou bien l'agresseur perd et se trouve frustré de sa victoire, ce qui le rend encore plus agressif et lui donne envie d'une revanche.

#### Les conséquences de l'attaque...

Le retour de flamme.

Dès que l'occasion va se présenter, l'agressif trouvera une autre personne agressive devant lui. L'efficacité apparente.

Son attitude n'a pu que provoquer un fort désir secret et caché de se venger un jour. Et cette agressivité sortira dès que les rapports de force changeront.

Le mépris.

Peu à peu, l'agressif perd toute amitié, toute considération et tout amour.

La souffrance d'être mal aimé.

Le manque d'information utile. Les communications avec les autres s'estompent et s'amenuisent. Gaspillage d'énergie personnelle, toutes les attitudes d'attaque supposent une forte dépense d'énergie qu'il conviendrait mieux d'utiliser à l'affirmation de soi.

#### Prétextes invoqués par l'agressif...

- « Dans ce monde, il faut savoir s'imposer! »
- « Je préfère être le loup plutôt que l'agneau »
- « Les autres sont des imbéciles »
- « Seuls les faibles peuvent se sentir agressés »

#### La manipulation

Le manipulateur se veut habile et machiavélique. Il ne craint pas de tenir des discours différents selon son interlocuteur.

Il raisonne au deuxième degré et cherche toujours « par derrière » les interprétations, ne croyant pas à l'information directe (lui-même ne l'utilisant pas).

Telle se présente souvent la personne qui estime que le meilleur moyen de s'en tirer avec les autres est de les manipuler.

Manipuler... c'est ne pas annoncer ses objectifs, ou au moins ne pas être clair sur ses objectifs.

#### Les conséquences sont ...

La passivité de l'Autre.

Se sentant plus ou moins consciemment enfermée par la manipulation de l'autre, la personne devient soumise et passive. Certes, le supérieur se sent habile psychologue, mais il s'étonne naïvement du peu d'initiative et du faible sens des responsabilités de ses collaborateurs.

La rébellion et la revanche.

Après s'être fait « avoir » une fois, la personne développe du ressentiment et devient agressive dès que les rapports de pouvoir et la vie sociale le permettent : c'est l'heure de la revanche. La méfiance.

De toute façon, la confiance est rompue et on va interpréter systématiquement tous les comportements peu clairs comme des manipulations.

#### Être assertif

« Exprimer sa personnalité, tout en continuant d'être accepté socialement sans crainte de susciter l'hostilité de son environnement. »

#### Les comportements de l'assertif

Je me tiens ni trop près, ni trop loin.

J'estime la zone de confort de l'Autre et ne l'envahis pas...

Je suis toujours de face et j'ai un contact oculaire.

#### Attention ne pas paraître agressif...

Économie du geste (ni immobilité, ni gesticulation).

Économie de la parole (le bon mot au bon moment).

J'utilise le « je », j'évite les « nous, on ».

J'assume mes paroles et n'utilise pas le dédouanement...

#### Très utile quand...

Il faut dire quelque chose de désagréable à quelqu'un.

J'ai une demande particulière et que la réponse risque d'être négative.

Je dois dire « non ».

Je suis en présence de critique.

Je dois porter plainte.

Je dois déjouer une manipulation.

Je dois faire face à une humiliation.

#### Être soi... est légitime et acceptable ! Les étapes à franchir...

Se fixer des buts assertifs.

Chacun est conditionné pour une bonne part par les buts explicites ou implicites qu'il se donne et les priorités inconscientes ou conscientes qu'il se fixe.

Être assertif, c'est:

Être réaliste face aux difficultés professionnelles.

Acquérir une bonne maîtrise émotionnelle de son anxiété.

Cerner les difficultés avec réalisme et objectivité.

Savoir se défendre.

Exprimer son désaccord à un supérieur.

Repérer les situations qui posent problème et les solutionner.

Contrôler l'image que vous produisez.

Reconnaître que les autres ont des idées, des talents et des

sentiments différents des nôtres.

Savoir critiquer, et savoir utiliser les critiques.

Oser faire des reproches, dire ce qui ne va pas, tout en gardant une relation sociale normale.



#### **ETES-VOUS ASSERTIF? TEST**

#### Agressif, manipulateur, passif, assertif?

Notre mode de communication se répartit habituellement sur 3 modes :

Le passif caractérisé par l'attentisme, le repli et la difficulté à agir et prendre des responsabilités. L'agressif caractérisé par la volonté de s'imposer à tout prix. De peur de se faire avoir, il attaque le premier.

Le manipulateur caractérisé par le désir d'utiliser les autres à son profit. Il en utilise subtilement les points faibles pour le faire agir.

Cet autodiagnostic vous permettra de situer votre communication la plus fréquente et ainsi vous alertera sur votre comportement.

Pour faire face à ces réactions classiques mais négatives, il existe une quatrième voie : l'assertivité. Cette méthode donne des outils pour être «assertif », c'est à dire pour gagner en estime de soi. Elle permet d'oser exprimer ses revendications et ses critiques sans vexer, choquer ou rompre la communication, tout en suscitant un changement d'attitude ou de comportement chez l'autre. Elle nous conseille de changer de regard sur l'autre en l'acceptant avec ses forces et ses faiblesses. Elle nous incite à négocier des compromis acceptables pour soi et pour autrui.

#### Grille autodiagnostic des rôles

Répondez au 60 questions suivantes le plus spontanément possible, sans cherche l'exactitude absolue et la vérité profonde.

Cet autodiagnostic est à considérer comme un test de personnalité à valeur indicative. Il vous décrit tel que vous voyez « ici et maintenant ».

Malgré son côté aléatoire, il constitue un point de départ pour une réflexion sur vos comportements. Il vous donne une indication sur l'image que vous offrez aux autres. Si une question vous laisse perplexe, laissez-là sans réponse.

La réponse « plutôt vrai » signifie que vous reconnaissez un de vos comportements familiers ; la réponse « plutôt faux » que vous avez rarement recourt à ce type de comportement : mettre une croix dans la colonne choisie.

Lorsque vous aurez répondu aux 60 questions, vous utiliserez la grille de décodage pour construire votre

histogramme, reflet de l'image que vous avez de votre style de communication.

Mettez une croix dans la colonne qui vous concerne afin de pouvoir ensuite établir l'histogramme de vos comportements.			Plutôt faux
1	J'ai souvent du mal à refuser et à dire non		
2	Je suis sur(e) de mes droits, je les défends sans empiéter sur ceux des autres		
3	Je suis prudent(e), je ne me livre pas si je ne connais pas bien mon vis à vis		
4	Je décide et je tranche facilement		
5	Quand c'est possible, j'agis par personne interposée plutôt que directement,		
	c'est plus efficace		
6	Je suis direct(e)! je dis aux gens ce que je pense et je ne crains pas de les		
	critiquer		
7	Je n'ose pas dire mon opinion devant un groupe ou dans une réunion		
8	Je donne mon avis sans états d'âme, même si cela va à l'encontre de l'opinion		
	générale		

pass les débats, j'observe et j'attends de voir comment ça tourne pour définir ma stratégie  10 On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction  11 J'ai du mal à écouter les autres  12 je m'arrange pour être au courant de tout (même des petits potins), cela me rend bien service  13 J'ai la réputation d'être assez habile avec les gens  14 Je fais confiance aux gens qui m'entourent  15 Je n'ose pas demander d'aide, j'ai peur que l'on me juge incapable ou incompétent  16 J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel  17 Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  18 Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  19 Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  20 Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  21 J'alime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  22 Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  23 Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  24 Je préfére agir franchement sans cacher mes intentions.  25 Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  26 Je dis souvent: "Ça m'est égall Comme tu veux!"  27 Je me présente comme je suis, sans complexe.  28 Il en faut beaucoup pour m'intimider.  29 Je fais peur aux autres pour m'imposer.  30 Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  31 Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  32 Je suis debrouilland(e), je sais tirer-parti du système.  33 Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  34 Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  35 J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  36 J'ai du mal à prendre partie et à choisir.  37 Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  38 Je n'aime pas être seul et a denoisir.  39 Je n'aime pas ètre seul et des choisir.  40 Je n'aime pas ètre seul et des choisir.  41 Je suis souvent assez habi			т г	1
On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction    J'ai du mal à écouter les autres   Je m'arrange pour être au courant de tout (même des petits potins), cela me rend bien service   Je n'ai la réputation d'être assez habile avec les gens   J'ai la réputation d'être assez habile avec les gens   Je fais confiance aux gens qui m'entourent   Je fais confiance aux gens qui m'entourent   Je suis unie) faux (sse) calme : quand je dois faire quelque chose d'inhabituel   J'ai du mai à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel   Je suis unie) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres   Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face   Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins   Je joue souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps   Jaime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.   Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.   Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.   Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.   Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire   Je dis souvent: "Ça m'est égall Comme tu veux!"   Je me présente comme je suis, sans complexe.   Je na me touvent de la must event en la materia de la	9			
J'ai du mal à écouter les autres				
je m'arrange pour être au courant de tout (même des petits potins), cela me rend bien service  J'ai la réputation d'être assez habile avec les gens  Je fais confiance aux gens qui m'entourent  Je fais confiance aux gens qui m'entourent  be n'ose pas demander d'aide, j'ai peur que l'on me juge Incapable ou incompétent  J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel  Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  Le coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  Jiaime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ca m'est égall Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis debrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis debrouillard(e), je sais tirer les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai me pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'ai du bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je	10			
rend bien service  13	11	J'ai du mal à écouter les autres		
13 J'ai la réputation d'être assez habile avec les gens 14 Je fais confiance aux gens qui m'entourent 15 Je n'ose pas demander d'aide, j'ai peur que l'on me juge incapable ou incompétent 16 J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel 17 Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres 18 Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face 19 Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins 20 Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps 21 J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue. 22 Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi. 23 Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun. 24 Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions. 25 Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire 26 Je dis souvent: "Ça m'est égall Comme tu veux!" 27 Je me présente comme je suis, sans complexe. 28 Il en faut beaucoup pour m'intimider. 29 Je fais peur aux autres pour m'imposer. 30 Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche. 31 J'exagére les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux. 32 Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système. 33 Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres. 34 Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre 35 J'ai du mal à prendre parti et à choisir. 36 Jai du sai prendre parti et à choisir. 37 Je n'ai ma paperis à savoir me défendre et lutter. 38 Je n'ai me pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe. 39 Je n'ai me pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe. 30 Je n'ai pas peur de parler en public. 30 Je avie m'a appris à savoir me défendre et lutter. 31 Je avie m'a appris à savoir me défendre et lutter. 32 Je n'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention. 34 Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus. 35 Je yir vie à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuas	12			
Je fais confiance aux gens qui m'entourent Je n'ose pas demander d'aide, j'ai peur que l'on me juge incapable ou incompétent J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face Je suis qui il faut voir et quand ji faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi. Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi. Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun. Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions. Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire Je de dis souvent: "Ca m'est égall Comme tu veuxl " Je me présente comme je suis, sans complexe. Je me présente comme je suis, sans complexe. Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche. Je fais peur aux autres pour m'intimider. Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système. Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système. Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système. Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre J'ai le souci de ne pas importuner les autres. J'ai le souci de ne pas importuner les autres. J'ai le souci de ne pas importuner les autres. Je n'ai pas peur de parler en public. Je n'ai pas peur de parler en public. Je vie m'a appris à savoir me défendre et lutter. J'aime les défis, les risques, même excessifs. Je n'ai pas peur de parler en public. Je vie m'a appris à savoir me défendre et lutter. J'aime les défis, les risques, même excessifs. Je m'ai pas peur de parler en gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif				
Je n'ose pas demander d'aide, j'ai peur que l'on me juge incapable ou incompétent  J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel  Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désacords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ca m'est égal! Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Jai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  Jai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'ai me les défis, les risques, même excessifs.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je m'ai pas peur de parler en public.  Ja vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je m'ai pas peur de parler en public.  Ja vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je m'ai pas peur de parler en public.  Ja vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  J	13	J'ai la réputation d'être assez habile avec les gens		
incompétent  // ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel  // Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  // Le suis a' l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  // Je joue souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  // Jaime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  // Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  // Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  // Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  // Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  // Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux! "  // Je me présente comme je suis, sans complexe.  // Il en faut beaucoup pour m'intimider.  // Je me présente comme je suis, sans complexe.  // Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  // Yexagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  // Je suis debrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  // Je suis à la fois bien avec moi-mème, bien avec les autres.  // Je le sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  // Ji al le souci de ne pas importuner les autres.  // Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  // Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  // Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  // Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  // Je n'aime les défis, les risques, même excessifs.  // Je n'aime aparis à savoir me défendre et lutter.  // J'aime les défis, les risques, même excessifs.  // Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  // Je suis souvent assez habile pour éviter les gens en confiance.  // Je suis souvent assez habile pour éviter les gens en confiance.  // Je suis souvent assez habile pour éviter les gens en confiance.  // Je suis souvent assez habile pour éviter les gens en confiance.  // Je suis souvent as	14			
J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel  Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux! "  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  Je n'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'ai du mal à mâtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.	15			
Je suis un(e) faux (sse) calme: quand je m'énerve je fais parfois rire les autres  Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qu'il l'aut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis a la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je suis e souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je via pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je suis evoir de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je yioue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l		incompétent		
Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face  Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins  Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ca m'est égal! Comme tu veux! "  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il len faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais sanairer l'ironie mordante.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.	16	J'ai du mal à me décider quand je dois faire quelque chose d'inhabituel		
Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue. Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi. Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun. Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions. Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!" Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider. Je fais peur aux autres pour m'imposer. Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche. J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux. Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système. Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre J'ai le souci de ne pas importuner les autres. J'ai le souci de ne pas importuner les autres. J'ai du mal à prendre parti et à choisir. Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe. Je n'ai pas peur de parler en public. La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter. J'ai me les défis, les risques, même excessifs. J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention. Quand j'ai décidé une chose, je la mème jusqu'au bout malgré les imprévus. J'arive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve). Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut. J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole. Je sais savaires adherer a mes dées, je suis persuasif (ve). J'aime mieux observer que participer. Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	17	Je suis un(e) faux (sse) calme : quand je m'énerve je fais parfois rire les autres		
Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps  1 J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  2 Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  3 Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  4 Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  5 Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  6 Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!"  7 Je me présente comme je suis, sans complexe.  8 Il en faut beaucoup pour m'intimider.  9 Je fais peur aux autres pour m'imposer.  10 Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  11 J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  12 Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  13 Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  14 Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  15 J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  16 J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  17 Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  18 Je n'ai pas peur de parler en public.  19 La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  10 J'aime les défis, les risques, même excessifs.  10 J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  10 Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  10 J'exprime sans réticence ce que je ressens.  10 J'arive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  11 Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  12 Je suis sorviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  13 J'aime mieux observer que participer.  14 Je suis mainer l'ironie mordante.  15 Je aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	18	Je suis à l'aise devant les gens, en groupe comme en face à face		
J'aime avoir le dernier mot et imposer mon point de vue.  Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il len faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai un mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'arive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'ai me ieux observer que parficiper.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	19	Je joue souvent la comédie pour arriver à mes fins		
Je sais qui il faut voir et quand il faut le/lavoir, cela m'a beaucoup servi.  Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je premets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux! "  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'inposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai mas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	20	Je coupe souvent la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps		
Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.  Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux! "  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de donnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.	21			
Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.  Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est éga!! Comme tu veux! "  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il len faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai ma pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'ai vexprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai wai mai a maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.	22			
Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire  Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand J'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai de mieux observer que participer.  Je usis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.	23	Je règle les désaccords en trouvant un compromis qui convienne à chacun.		
Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux!"  Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je sais meiuer voic les seconds rôles.	24	Je préfère agir franchement sans cacher mes intentions.		
Je me présente comme je suis, sans complexe.  Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.	25	Je remets souvent à plus tard ce que je dois faire		
Il en faut beaucoup pour m'intimider.  Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	26	Je dis souvent: "Ça m'est égal! Comme tu veux! "		
Je fais peur aux autres pour m'imposer.  Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je wij souvent assez habile pour éviter les conflits  Je " joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	27	Je me présente comme je suis, sans complexe.		
Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.  J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je " joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.	28	Il en faut beaucoup pour m'intimider.		
J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.  Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  J'aime mieux observer que participer.	29	Je fais peur aux autres pour m'imposer.		
Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.  Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	30	Je me fais rarement avoir mais, si cela arrive, je sais prendre ma revanche.		
Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres  Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	31	J'exagère les faits, je caricature les situations pour obtenir ce que je veux.		
J'ai le sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre  J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	32	Je suis débrouillard(e), je sais tirer -parti du système.		
J'ai le souci de ne pas importuner les autres.  J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  J'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	33	Je suis à la fois bien avec moi-même, bien avec les autres		
J'ai du mal à prendre parti et à choisir.  Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  J'aime mieux observer que participer.	34	Je sais exprimer mon désaccord sans excès, de façon à me faire entendre		
Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.  Je n'ai pas peur de parler en public.  La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	35	J'ai le souci de ne pas importuner les autres.		
Je n'ai pas peur de parler en public.  Ja vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.  J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	36	J'ai du mal à prendre parti et à choisir.		
J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	37	Je n'aime pas être seul(e) à exprimer un avis dans un groupe.		
J'aime les défis, les risques, même excessifs.  Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	38	Je n'ai pas peur de parler en public.		
Je suis souvent assez habile pour éviter les conflits  Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  J'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	39	La vie m'a appris à savoir me défendre et lutter.		
Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.  J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	40	J'aime les défis, les risques, même excessifs.		
J'ai de bonnes capacités d'écoute et d'attention.  Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.  J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	41	·		
44Quand j'ai décidé une chose, je la mène jusqu'au bout malgré les imprévus.45J'exprime sans réticence ce que je ressens.46J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).47Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.48J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.49Je sais manier l'ironie mordante.50Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.51J'aime mieux observer que participer.52Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	42	Je "joue cartes sur table" pour mettre les gens en confiance.		
J'exprime sans réticence ce que je ressens.  J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	43			
J'arrive à amener les gens à adhérer à mes idées, je suis persuasif (ve).  Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	44			
Compliments, sourires, flatteries permettent d'obtenir ce que l'on veut.  J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	45	·		
J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.  Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	46			
Je sais manier l'ironie mordante.  Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	47			
Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.  J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	48			
J'aime mieux observer que participer.  Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	49			
Je n'aime pas être au premier rang, je préfère les seconds rôles.	50	Je suis serviable et facile à vivre, je me fais même parfois exploiter.		
	51			
J'ai pris l'habitude de ne pas me comparer aux autres.	52			
	53	J'ai pris l'habitude de ne pas me comparer aux autres.		

54	Je trouve maladroit de dévoiler trop vite mes intentions.	
55	Je choque parfois les gens par mes propos.	
56	Si je n'avais pas appris à me défendre, j'aurais été dévoré(e).	
57	On obtient plus facilement ce que l'on veut en cachant ses objectifs plutôt	
	qu'en révélant ses intentions.	
58	Je sais détendre mon entourage par un humour sans arrière-pensée.	
59	On ne peut prétendre régler un problème sans en chercher les causes	
	profondes.	
60	Je n'aime pas me faire mal voir.	

#### Grille de décodage

Chaque phrase correspond à un exemple d'attitude : passive, agressive, manipulatrice ou assertive. Les phrases indiquées par un numéro ont été classées en 4 colonnes correspondant à ces 4 comportements. Seules les réponses « plutôt vrai »sont prises en compte. Le total par colonne indique la fréquence d'utilisation de chacun de ces 4 rôles.

Passivité	é Agres	sivité Manip	ulation Asseı	tivité
1	4	3	2	
7	6	5	8	
15	10	9	14	
16	11	12	18	
17	20	13	23	
25	21	19	24	
26	28	22	27	
35	29	31	33	
36	30	32	34	
37	39	41	38	
50	40	42	43	
51	48	46	44	
52	49	47	45	
59	55	54	53	
60	56	57	58	
total	total	total	total	

Les totaux obtenus est une représentation du système de communication que vous établissez avec votre entourage. C'est bien évidemment une approche imparfaite mais qui peut vous amener à réfléchir sur votre comportement !

**ATTITUDE PASSIVE** (fuite, évitement) : Elle permet de gagner du temps, de recueillir des informations plus tard, en laissant les problèmes se résoudre d'eux-mêmes. Evitant la fougue, elle apporte une tranquillité personnelle et ne suscite pas de reproches immédiats. Les problèmes sont différés, mais ne sont pas résolus. Le reproche encouru est de ne pas assumer ses responsabilités en n'intervenant pas. Trop de passivité (plus de 5 points) est synonyme de soumission (c'est l'ulcère à l'estomac qui vous attend !)

**ATTITUDE AGRESSIVE** (tournée vers l'attaque) : Manifestant l'expression de mon degré émotionnel, elle libère les tensions et donne un sentiment de puissance. Imposant des solutions, elle règle les

problèmes à court terme. Elle peut provoquer soit un blocage de l'autre, soit une agressivité en retour, et, en laissant des traces, elle hypothèque les relations futures.

**ATTITUDE MANIPULATRICE** (expression indirecte, par détour, pour arriver à un résultat) : Elle permet d'arriver à ses fins sans heurts ni violence, sans conflit personnel visible. Les risque: Perte de crédibilité, de confiance quand l'autre s'en aperçoit, introduction du soupçon.

**ATTITUDE ASSERTIVE** (capacité à affirmer sa position tout en gardant des relations positives avec les autres) : elle apporte du crédit à celui qui pose le problème de manière simple et directe. N'ayant pas les inconvénients des comportements précédents, cette attitude permet une économie dans la gestion du temps. Cette attitude est parfois difficile à appliquer car les structures sociales ne sont pas toujours adaptées (toute vérité n'est pas bonne à dire...). C'est cependant une qualité à développer !

Voici une série de situations où il y a lieu de pouvoir s'affirmer. Exprimez dans le tableau si vous trouvez ces situations très faciles ou au contraire très difficiles en utilisant le différentiel qui va de 1 à 10. Si la situation ne vous concerne jamais, sautez la ligne

	Très facile									Très difficile
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0
Sortir d'une salle de conférence parce qu'on a une urgence.										
Demander dans un groupe de pouvoir fermer une fenêtre.										
Demander à quelqu'un de vous aider à porter des bagages.										
Proposer à une personne âgée de l'aider à porter ses bagages.										
Dans le bus est bondé (plein à craquer), vous cédez votre place à une dame enceinte.										
Demander au voisin de faire moins de bruit.										
Dire à un collègue qu'il devrait améliorer son hygiène corporelle										
en se lavant plus souvent.										
Proposer à quelqu'un de faire du sport avec vous.										
Demander à quelqu'un de ne pas fumer devant vous.										
Demander à chauffeur de bus de rouler moins vite et d'être plus prudent.										
Demander à ses collègues de les accompagner à une soirée où vous n'^tes pas invité.										
·	Très facile									Très difficile
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1 0
Téléphoner à quelqu'un pour lui demander de participer à un groupe										
Exprimer à quelqu'un qu'on ne partira pas en vacances avec lui.										
Féliciter quelqu'un										

Exprimer à quelqu'un (collègue ou partenaire) qu'on n'est pas										
satisfait de son comportement.										
Exprimer à quelqu'un qu'on trouve ses propos ou son attitude										
choquants.										
Demander à un camarade de venir à l'heure.										
Demander à quelqu'un qui a acheté beaucoup de choses de passer										
avant lui parce que vous n'avez qu'une seule marchandise.										
Exprimer à son supérieur que vu l'heure à laquelle il demande une										
tâche à réaliser ce sera pour demain.										
Dire à quelqu'un que sa veste est déchirée.										
										ക
	rès facile									<u>:</u>
										Très difficile
										ès
		_	_	_	_	_	_		_	_
	1	2	3	4	5	Ь	1	8	9	1 0
Demander un congé impromptu										<u>U</u>
Demander à quelqu'un dans un bus bondé d'enlever les sacs qu'il										
a mis sur le siège à côté de lui pour pouvoir s'asseoir.										
Vous êtes invité chez des amis vous dites que vous n'aimez pas un									$\dashv$	
des plats qu'on vous a servi.										
Exprimer à votre camarade que vous n'aimez pas les posters qu'il									$\dashv$	
a collés au mur.										
a cones aa mar.										

Analyse des réponses en grands groupes et détermination de degré d'assertivité de chacun.

Choisisir parmi les situations proposées dans ce test celles qui vous sembles les plus particulières, mettez-les en scènes sous la forme de jeux de rôles.

# SEQUENCE 3 ATTITUDES ET VALEURS AU TRAVAIL



SEQUENCE 2 : ATTITUDES ET VALEURS AU TRAVAIL						
Séance	Objectifs	Duré				
Séance 1 : S'approprier le concept de	La notion de valeur	3				
valeurs et de normes	Les valeurs fondamentales					
Séance 2 : Savoir Vivre Ensemble en	Respecter les autres et se respecter soi-même	3				
harmonie	S'approprier la notion d'estime de soi					
	Gérer des conflits : Définir la notion de gestion des conflits- Prévenir les conflits					
Séance 3 : S'approprier les	S'approprier les concepts de ponctualité	3				
concepts d'assiduité et de ponctualité	d'assiduité.					
et de culture de l'entreprise	S'initier à la notion de culture de l'entreprise.					
Séance 4 : S'approprier la notion de	S'approprier la notion de l'autonomie	3				
l'autonomie						

#### **INTRODUCTION**

Aujourd'hui à notre époque, l'éducation aux valeurs morales et éthiques joue un rôle essentiel dans la construction d'une société saine et épanouie, l'enseignement des mœurs et des valeurs sociétales et culturelles est indispensable au développement de citoyens responsables. Souvent, nous pensons que l'apprentissage est uniquement constitué de compétences et de connaissances scolaires, mais les valeurs et le civisme sont le fondement de l'apprentissage.

Un jeune quel qu'il soit se doit de respecter les valeurs commune à la société où il vit et faire preuve de respect, responsabilité, équité, honnêteté, de compassion et de loyauté et d'engagement à l'égard des idéaux de son pays et de sa nation.

Il s'agit de transmettre les principes essentiels de la morale universelle, fondée sur les idées d'humanité et de raison, dont le respect peut être exigé de chacun et bénéficier à tous. À travers cet enseignement, le formateur vise à doter chaque apprenant d'usages sociaux de référence. L'éducation civique est celle qui est destinée à former un bon citoyen, responsable et utile à sa communauté. Le jeune doit s'intégrer dans la société et vivre harmonieusement avec ses pairs dans la connaissance de ses droits, devoirs et obligations, dans le respect des droits des autres et de la société.

La formation aux valeurs apportent des avantages importants aux jeunes elle favorise :

- un climat de respect pour soi-même et les autres;
- les qualités d'un civisme appliqué;
- un meilleur rendement scolaire;
- des relations interpersonnelles améliorées;
- une meilleure autodiscipline;
- moins de problèmes de comportement;
- de meilleures compétences d'employabilité.

Séance 1 : S'approprier la notion de Valeurs						
Objectifs	Définir la notion de valeur					
	<ul> <li>S'approprier les concepts de liberté</li> </ul>					
	<ul> <li>S'initier à l'éthique de la réciprocité (le respect d'autrui)</li> </ul>					
	<ul> <li>S'approprier les concepts d'honnêteté</li> </ul>					
Durée	3 h					

#### a. La notion de valeur :

Contrairement aux normes qui sont des règles de conduite imposées, les valeurs nous servent de référence dans nos jugements, notre conduite, nos choix d'amis ou de travail, etc. C'est ce que nous appelons communément « notre échelle de valeurs ». Ce sont les valeurs qui motivent nos décisions, orientent nos gestes et nos actions; notre échelle de valeurs est en quelque sorte notre « code moral ».

Les valeurs sont les objectifs recherchés dans le comportement alors que les intérêts sont les activités recherchées dans les valeurs. Par exemple, une personne qui valorise la créativité se montrera intéressée, en règle générale, par la conception des produits nouveaux. Donc, la connaissance de nos valeurs peut être importante pour connaître nos intérêts personnels et professionnels.

### Le bien-être social n'est possible que si l'individu appartient à un groupe social dont il a adopté les valeurs et normes

Respecter ses propres valeurs et les "honorer " à chaque occasion est sûrement le chemin le plus direct vers l'accomplissement et la cohérence personnels, facteurs de motivation et de performance. Ainsi, clarifier à un instant précis ses valeurs fondamentales, les nommer et vérifier dans quelle mesure nos activités professionnelles et personnelles contribuent à les alimenter, constitue un premier diagnostic éclairant. Replacer nos valeurs



fondamentales au coeur de nos vies, tant dans les tâches quotidiennes que dans nos choix de vie, contribue à renforcer la cohérence personnelle. Ainsi " aligné ", l'individu retrouve sa motivation.



#### Recherche de définitions

- Vous disposez de deux documents en annexe. Consultez leur source. De quels types de documents s'agit-il?
- Recherchez une définition des deux mots qui nous intéressent : Valeur et norme
- Identifiez, toutes les valeurs évoquées dans les documents 1 et 2. Proposez d'autres exemples de valeurs.

#### **DOCUMENT 1**

#### L'efficacité de la socialisation familiale peut-elle être remise en question?

Les parents, la plupart du temps, disent avoir le souci de transmettre qualités et valeurs à leur progéniture. Rappelons qu'une valeur est ce qui, par définition, guide l'action, influence les comportements (...) : affection, honnêteté, ambition liberté, solidarité...

Principale valeur retenue par les familles : le goût de l'effort et des responsabilités. Un résultat qui ne saurait surprendre dans une société individualiste et compétitive. La confiance en soi vient au second rang ; la tolérance au troisième.

Goût de l'effort et des responsabilités, confiance en soi, tolérance, ces valeurs choisies s'écartent des valeurs reçues. Les parents disent, en effet, avoir hérité d'autres valeurs de leurs propres parents: politesse principalement et sens du devoir.

Un même écart est observé entre les choix parentaux et les déclarations des adolescents. Ceux-ci, dans les deux tiers des cas, estiment avoir reçu de leurs parents la politesse. Il n'y a aucune différence significative selon le milieu social d'appartenance ou le sexe. Viennent ensuite la générosité et la tolérance. Le goût de l'effort et des responsabilités, placé en tête chez les parents, ne recueille ici que moins d'un quart des réponses, et la confiance en soi seulement 20 %.

Michel FEE, À mort la famille !, Ères, 2000.

#### **DOCUMENT 2**

#### **VALEURS**

En sociologie, choses ou manières d'être considérées comme estimables et désirables, idéaux plus ou moins formalisés orientant les actions et les comportements d'une société ou d'un groupe social.

Concernant aussi bien les objets (l'argent), les conduites (exemple: l'effort) ou les représentations (exemple: l'honneur, l'égalité), elles s'incarnent dans les normes sociales.

Les valeurs sont relatives à une société, à un groupe social. À l'idéal de l'oisiveté dans la société romaine s'oppose la valeur du travail dans les sociétés 'industrielles. Dans la France du xix<sup>e</sup> siècle, les valeurs paysannes se distinguent aussi bien des valeurs bourgeoises que de celles des classes populaires urbaines.

Extrait dictionnaire de sociologie Nathan



N°2

#### Identifier vos valeurs

- 1. Prenez connaissance du tableau suivant et déterminez les valeurs les plus importantes à vos yeux selon les critères ci-après :
- Pas important
- Peu important
- Important
- Assez important
- Très important
- 2. Faites ressortir les cinq valeurs les plus importantes pour vous :

Valeurs	Critères	Définitions
Affiliation		Éprouver un sentiment d'appartenance vis-à-vis d'autrui, recevoir
		l'acceptation et l'approbation des autres
Ambition		Rechercher des occasions de promotion et des possibilités
		d'avancement
Amitié		Obtenir et partager l'amitié et l'affection
Autonomie		Avoir une liberté d'action, être indépendant
Aventure		Réaliser des projets audacieux comportant une part de risque
Créativité		Mettre sur pied des projets originaux d'expression personnelle
Devoir		Se consacrer à ses obligations
Leadership		Exercer une influence sur les autres, diriger leurs efforts
Plaisir		Jouir de la vie, être heureux et satisfait
Pouvoir		Contrôler les situations et les gens
Prestige		Jouir de la reconnaissance d'autrui, avoir un statut social, de la
		notoriété
Réalisation de soi		S'épanouir, apprendre et être en constante évolution
Relation d'aide		Contribuer au bien-être d'autrui et de la société
Richesse		Être bien rétribué, gagner de l'argent
Rôle familial		Fonder une famille, cultiver des relations profondes avec les
		membres de sa famille, voir à l'éducation des enfants
Santé		Conserver une bonne santé physique
Sécurité		Obtenir un emploi stable et connaître la sécurité financière
Spécialité		Devenir une autorité respectée et reconnue dans son domaine



Une valeur est une chose qui nous semble importante au point qu'il soit inutile d'argumenter pour s'en convaincre. C'est une évidence qui s'impose comme un guide, une ligne de conduite. De fait, nos valeurs sont le fruit de notre éducation et de notre expérience, au travers desquelles nous nous sommes forgés une représentation du monde et des principes qui guident notre action. Parmi elles, la liberté, l'éthique, la réciprocité, l'integrité, etc.

#### A- La liberté

La liberté est la possibilité de pouvoir agir selon sa propre volonté, dans le cadre d'un système politique ou social, dans la mesure où l'on ne porte pas atteinte aux droits des autres et à la sécurité publique.



La liberté s'arrête au seuil de celle d'autrui, ou la liberté s'arrête là où commence celle des autres. C'est-à-dire que l'on peut faire ce que l'on veut tant que ce l'on fait ne perturbe pas trop les autres.

Selon le penseur libéral Herbert Spencer, « Chacun est libre de faire ce qu'il veut, pourvu qu'il ne porte pas atteinte à l'égale liberté d'autrui » (Loi d'égale liberté). Pour les libéraux, la liberté est un juste équilibre.

D'une certaine manière, nous sommes libres de faire ce que bon nous semble tant que l'on respecte les normes. Ces normes sont souvent des interdictions visant à ce que l'on respecte la liberté des autres. Il y en a certaines qui nous rendent un peu moins libres, mais qui sont utiles, presque indispensables, pour le bon fonctionnement de la société.



#### Procéder par la technique du brainstorming:

- 1- Demander à chaque stagiaire donner sa propre définition du concept de liberté.
- 2- Reporter au tableau toutes les propositions des stagiaires ;
- 3- Procéder en grand groupe à une analyse des propositions et éliminer les moins pertinentes ;
- 4- Construire avec le groupe une définition qui convient.



N°2

Travail à faire en sous-groupes : demandez aux stagiaires d'expliquer la maxime suivante « La liberté des uns s'arrête là où commence celle des autres. »



#### **Expliquer le texte suivant :**

« Quand chacun fait ce qui lui plaît, on fait souvent ce qui déplaît à d'autres, et cela ne s'appelle pas un état libre. La liberté consiste moins à faire sa volonté qu'à n'être pas soumis à celle d'autrui; elle consiste encore à ne pas soumettre la volonté d'autrui à la nôtre. (...)

Dans la liberté commune, nul n'a le droit de faire ce que la liberté d'un autre lui interdit, et la vraie liberté n'est jamais destructrice d'elle-même. Ainsi la liberté sans la justice est une véritable contradiction; car, comme qu'on s'y prenne, tout gêne dans l'exécution d'une volonté désordonnée. Il n'y a donc point de liberté sans lois, ni où quelqu'un est au-dessus des lois : dans l'état même de la nature, l'homme n'est libre qu'à la faveur de la loi naturelle qui commande à tous. »

Rousseau

Extrait du Contrat Social

- 1- Quel est le **thème** du texte ?
- 2- Quel est le questionnement explicitement ou implicitement auquel le texte invite ?
- 3- Quelle est la **thèse** de l'auteur ?
- 4- Quelle est la position de l'auteur face à ce questionnement ?

#### B- L'éthique



C'est l'ensemble des principes moraux qui sont à la base de

notre consuite.

L'éthique relève essentiellement de l'autodiscipline et elle présuppose l'existence d'une motivation qui incite au contrôle libre, autonome et interne de ses comportements et de ses actions. Elle présuppose également l'existence de la liberté humaine qui permet à l'individu de choisir un comportement donné en fonction des impératifs émanant de sa conscience

Les codes d'éthique sont généralement des documents qui ont beaucoup de points de ressemblance avec les textes juridiques, voire légaux et





Le code déontologique est l'ensemble des règles ou des devoirs régissant la conduite à tenir pour les membres d'une profession ou pour les individus chargés d'une fonction dans la société. Qu'elle soit imposée ou non par la loi, elle constitue la morale d'une profession.

#### C- La réciprocité

L'éthique de réciprocité désigne une règle morale dont le principe fondamental est énoncé dans pratiquement toutes les cultures : « traite les autres comme tu voudrais être traité » ou « ne fais pas aux autres ce que tu ne voudrais pas qu'on te fasse ». Cette préoccupation est intimement liée au développement de l'humanité depuis ses origines. Elle s'est enrichie et renouvelée et constitue une source d'inspiration essentielle pour l'approfondissement du concept moderne des droits de l'homme

Il est certes important lorsqu'on vit en société de distinguer ses biens personnels de ceux appartenant à la communauté. Mais la règle d'éthique ici va plus loin, car il impératif de **prendre soin des biens collectifs de la même manière qu'on le ferait pour ses propres biens**.

Cette règle se fonde sur les principes suivants :

- Ne pas s'approprier ce qui appartient aux autres,
- · Ne pas détériorer les biens publics,
- Ne pas abimer ou mettre hors d'usage ce qui destinés à la communauté



La réciprocité est le fait de penser « garnant/gangnant », ceci revient à acquérir l'habiture nécessaire pour nous diriger dans nos relations avec autrui. Gagner ensemble constitue un principe essentiel dans la réussite de nos interactions, pour cela nous faisons de nouveau appel à ces dons spécifiquement humains : conscience de soi, conscience morale et volonté indépendante. Nos rapports avec autrui doivent aboutir à un apprentissage réciproque de chaque caractère, permettre une influence mutuelle et des bénéfices communs.



#### Le respect de l'autre

#### Répondez aux questions suivantes :

- Que ressentiriez-vous si quelqu'un empruntait votre bien sans vous le demander, le prenait ou le détruisait?
- Si quelqu'un vous empruntait votre bien précieux, comment voudriez-vous que cette personne le traite?
- Si vous perdiez votre bien le plus précieux, que voudriez-vous que la personne qui le trouve fasse?



#### N°2

- 1- Racontez un fait auquel vous avez assisté, où une personne détériore un bien qui ne lui appartient pas volontairement.
- 2- Expliquez comment vous avez réagir?

#### D- L'intégrité

Être intègre, c'est donc faire preuve d'honnêteté, d'éthique, de responsabilité, d'honneur et de loyauté dans ses choix et dans ses actes, peu importe la difficulté ou si vous savez que vous êtes surveillé.

L'intégrité regroupe plusieurs valeurs et traits de caractère. Pour y voir plus clair, voici certaines des principales caractéristiques de l'intégrité :

- L'honnêteté. Être honnête, c'est être droit, se conformer aux règles éthiques et morales, reconnaître ses erreurs.
- La responsabilité. Les personnes intègres assument la responsabilité de leurs choix et de leurs décisions
- Le respect. L'intégrité inspire le respect. Faire preuve d'intégrité signifie laisser un espace d'expression pour la pensée des autres, être ponctuel, respecter les échéances, faire attention à ce que l'on dit, etc.
- La confiance. On doit pouvoir vous faire confiance et vous devez inspirer la confiance par vos dires et actions. Une personne intègre dit la vérité en tout temps, est cohérente dans ses actes, et tient ses promesses. De plus, pour assurer son intégrité, il vaut mieux ne pas faire de promesses impossibles à tenir.
- Le soutien. Une personne intègre, c'est aussi celle qui aide celles et ceux qui ont besoin d'aide. Il faut savoir accorder un peu de votre temps et de votre expertise à aux clients, partenaires ou collaborateurs, sans attendre quoi que ce soit en retour.

- La gratitude. S'il est vrai qu'une personne intègre offre son aide de plein gré, il est aussi bon de remercier les autres lorsque c'est vous qui bénéficiez de l'aide des autres. Parfois, un simple merci peut faire toute la différence du monde.
- La sincérité. Être intègre veut aussi dire s'exprimer sans arrières. Que ce soit avec des collègues, des clients ou des patrons, il faut éviter de mentir.



N°1

Etre honnête c'est éviter de profiter des erreurs des autres pour son propre profit.

C'est l'histoire de deux jeunes filles qui ont dû prendre une décision difficile.

Hanaa et Kaoutar voulaient acheter des sandwiches. Elles ont payé, mais, à leur surprise, le caissier s'est trompé, il leur a rendu leur argent avec de la monnaie en plus.

#### **Discussion**

Qu'est-ce qu'elles auraient dû faire ? Que feriez-vous si cela vous arrivait?



N°2

Etre honnête c'est payer et s'acquitter de es dettes même si personnes ne nous a vu. Voici l'histoire d'Amine qui est conducteur routier.

«Amine conduisait et il avait soif. Il s'est arrêté pour acheter une boisson gazeuse. Il a mis une pièce dans le distributeur automatique de la station-service et a obtenu une bouteille de soda, mais sa pièce lui est revenue. Il a pris la pièce, l'a regardée, l'a mise dans sa poche, est reparti vers la voiture et a dit: «De toute façon, ils le vendent trop cher.» Cependant il n'est pas retourné jusqu'à sa voiture car une petite voix interne lui a crié dans l'oreille et lui a posé une question très intéressante: « Amine, est-ce que tu vas vraiment devenir un voleur pour 5 dh ?»

#### **Discussion**

- A votre avis, qu'a fait Amine?
- Qu'est-ce que vous auriez fait à sa place?



N°3

Etre honnête c'est restituer aux autres un bien qui leur appartient Histoire

Sanaa était à la porte de son travail quand elle a vu quelque chose de brillant par terre sur le bord du trottoir. Elle s'est baissée et a vu un collier en or. En le ramassant, elle s'est dit: «Ce collier ressemble tout à fait à celui de Maria.» Sanaa a glissé le collier dans sa poche et s'est pressée d'aller au travail.

Maria est arrivée au bureau bien plus tard. Elle avait le visage pâle et elle tremblait. Elle a expliqué qu'elle avait perdu son collier et qu'elle l'avait cherché. Sanaa n'a pas dit mot. Elle pensait: «Je ne vais pas lui dire que je l'ai. Je l'ai trouvé, il est à moi.»

Sanaa a été la dernière à quitter le bureau ce jour-là. Elle se sentait très mal à l'aise. Elle savait combien Maria était triste. Elle savait que ce collier appartenait à Maria même si elle l'avait trouvé. Elle s'est précipitée vers Maria et lui a rendu le collier.

#### Discussion

- Qu'est-ce que Sanaa a décidé de faire?
- A votre avis, qu'a ressenti Maria quand Sanaa lui rendu son collier?
- Que feriez-vous si vous trouviez quelque chose qui ne vous appartient pas?
- Si vous perdez un bien, que voudriez-vous que la personne qui l'a trouvé fasse?



Etre honnête c'est savoir se montrer responsable Histoire

Nabil et ses amis s'entrainent chaque jour en jouant un match de football dans le terrain de leur quartier. Nabil lance le ballon un peu fort, il brise un pot de fleurs posé sur le bord d'une fenêtre. Le match fini, les jeunes s'en vont tranquillement.

#### Discussion

- -A votre avis, que devaient-ils faire?
- -Qu'est-ce que vous auriez fait à leur place ?
- -Que ressentiriez-vous si quelqu'un abîmait ou cassait intentionnellement l'un de vos biens? Imaginez une situation similaire à la situation citée ci-dessus. Mettre en scène sous la forme d'un jeu de rôle.

#### E- Le respect

Le mot respect dérive du latin « respectus » et veut dire « attention » ou « considération ». Le respect inclue soin, considération et déférence. Le respect est une valeur qui permet à l'homme de pouvoir reconnaître, accepter, apprécier et mettre en valeur les qualités d'autrui et de ses droits.

Il s'exprime aussi par la politesse et par la courtoisie dans ses relations interpersonnelles. La pratique de la courtoisie et de la politesse à l'égard des individus contribue à maintenir et à développer un climat de travail dynamique et stimulant, ouvert au changement et à la recherche du mieux-être humain. Le traitement des personnes avec respect a comme corollaire le rejet de toute forme de menace, de contrainte, de harcèlement et de discrimination. Ainsi, il n'y a pas de discrimination de quelque manière que ce soit à l'endroit des personnes pouvant être embauchées, évaluées, promues, congédiées ou dont le contrat ne serait pas renouvelé, notamment à cause de leur lien de parenté avec un membre de l'Université ou de leurs relations interpersonnelles.

Plusieurs études en psychologie ont montré que le respect de l'autre passe d'abord par l'estime de soi, qui elle-même modère l'anxiété et augmente notre autonomie personnelle.

- Le respect commence donc par nous-même. Et ce respect peut, par la suite, ouvrir la voie au dialogue, au pardon et jouer un rôle important dans l'amélioration de notre quotidien. Voici des exemples de ce à quoi conduisent l'estime et le respect de soi :
- La capacité de nous connaître. Il s'agit de porter une attention suffisante à nous-même pour savoir qui nous sommes, à travers nos valeurs, nos manières de réagir, nos intérêts, etc., pour nous sentir bien face à ce que nous sommes vraiment et éviter la confusion.

- La capacité de nous accepter à travers nos forces et nos faiblesses. Cette attitude nous fait reconnaître et apprécier ce que nous sommes, nos valeurs et nous permet d'accorder moins d'importance à ce qui peut nous manquer, justement parce que nous capitalisons sur ce que nous avons.
- La possibilité de nous comparer aux autres de façon constructive et non dépréciative. Nous ne pouvons pas faire abstraction des autres dans notre vie. Mais toute comparaison doit respecter qui nous sommes malgré les qualités que nous ne possédons pas (encore). Cette perspective écarte les états désagréables comme l'envie, l'insatisfaction et l'autodénigrement. En outre, le fait de nous comparer aux autres de manière constructive nous aide à entretenir des relations exemptes de conflits.

La notion de respect permettra de vivre en harmonie avec soi-même et avec les autres.

# les règles de politesse



On vous l'a peut-être pas répété depuis vos 10 ans, mais « bonjour » et « merci » sont des mots magiques. Pas besoin de faire partie de la « haute », pour respecter une certaine étiquette. Vous ne pouvez pas faire d'économies sur ses codes et subtilités sans risquer d'être très mal perçu et reçu. Évitez le « enchanté » marmonné dans votre collier de perles et personnalisez votre approche avec une petite phrase d'accueil agréable. Pendant le repas, ne lésinez pas sur les expressions passe-partout comme « je vous en prie », « c'est un plaisir »...

Sans politesse, il n'y a pas de vie collective possible. C'est elle qui met de l'huile dans les rouages de la communication. La politesse signale que nous avons du plaisir à rencontrer les gens et que nous les considérons. Ces formules toute-faite ne sont pas de simples formalités, elles sont le signe que

vous savez appartenir à une communauté, a un groupe social. Le savoir-vivre porte bien son nom puisqu'il s'agit de prouver que l'on sait vivre avec les autres. La politesse des premières minutes consiste simplement à montrer que vous êtes contentes de connaître telle ou telle personne. Il serait dommage de passer une soirée ennuyeuse juste parce que vous ne saviez pas comment vous présenter...

Courtoisie, étiquette, bienséance, galanterie, savoir-vivre, politesse, bonnes manières, convivialité, civilité, honneur, diplomatie, correction... autant de synonymes ayant une seule connotation : une tentative de répondre à la question « Comment vivre ensemble? ».

Le premier impératif lorsqu'on aborde un être humain est de ne pas le blesser. Le savoir-vivre est un lubrifiant social lénifiant nos rapports. Il nous enseigne tous les comportements nécessaires pour plaire. Vivre en société et y faire sa place, c'est aussi savoir respecter certains codes explicites ou tacites, afin de respecter les autres — et donc aussi soi-même — et savoir adopter en toutes circonstances le bon comportement, les mots exacts et la bonne tenue. Ceci permet d'avoir confiance en soi, de faire bonne impression et bien sûr, d'éviter de commettre des impairs.

Bien vivre en société au XXIe siècle suppose d'avoir les bonnes attitudes et savoir faire preuve d'une réflexion avertie lors d'événements publics, familiaux ou professionnels. Faire preuve de savoir-vivre, c'est aussi prendre soin de sa tenue vestimentaire, de l'hygiène, de la santé, de l'alimentation, c'est avant tout adopter des comportements adaptés dans la vie de tous les jours, en famille, entre amis, dans les lieux publics, au travail.

Le respect de soi-même commence par celui des autres, il est primordial dans la vie en société de savoir se comporter de la façon appropriée afin d'éviter les erreurs de jugement, les bévues et les impairs en tout genre.

# Les dix piliers de la politesse

### 1) La règle d'or : ne pas gêner

« Ne fais pas à autrui ce que tu ne voudrais pas qu'on te fit ». J'évite donc de : bâiller sans mettre la main, faire des bruits, être sale, sentir mauvais, mal manger, couper la conversation, gêner le passage, prendre le siège...

### 2) La ponctualité

- C'est « la politesse des rois ». Si agréable pour celui qui a fixé le rendez-vous!
- ▶ Pour être à l'heure, je m'efforce d'être toujours là quelques minutes à l'avance. Ainsi, les autres n'ont pas à m'attendre.

### 3) Soigner son langage

- Les mots que l'on prononce révèlent le cœur : il faut combattre les gros mots, et plus encore les insultes et surnoms malsonnants.
- ▶ Je soigne le courrier, même par SMS et e-mail. L'orthographe et l'écriture sont aussi des marques de politesse.

### 4) Saluer

▶ Je salue en regardant la personne. À un adulte, je dis de préférence : « Bonjour, Monsieur (Madame). »

### 5) Demander

▶ Je demande avec « s'il vous plaît », c'est tellement plus efficace! Et plus agréable pour l'interlocuteur.

### 6) Remercier

▶ Je n'oublie jamais de remercier : le mot « merci » a beaucoup de valeur, puisque celui qui offre un cadeau s'estime souvent mieux payé avec lui qu'avec de l'argent. Et il sera, la fois suivante, d'autant mieux disposé.

### 7) Demander pardon

▶ Je présente mes excuses si je pense avoir gêné quelqu'un.

# 8) Savoir sourire et s'habiller

▶ « Visage allongé... manières brusques... allure ridicule... aspect antipathique... est-ce ainsi que tu espères encourager les autres à suivre le Christ ? » (St Josémaria, Chemin, 611)

### 9) La galanterie

▶ En tant que garçon, je me dois d'être attentif et délicat envers les jeunes filles et les dames, par mon attitude et mon langage pleins de respect et d'esprit de service.

### 10) Le cœur

La vraie politesse est vécue avec cœur, avec respect et délicatesse sincères.



Le respect de l'environnement. La protection de l'environnement, pour l'être humain, est le fait de prendre des mesures pour réduire l'impact négatif qu'il produit sur son environnement.

Selon la majorité des scientifiques, la Terre est en danger à cause de la pollution provoquée par l'homme. Cette pollution détériore l'environnement et produit des déséquilibres, comme par exemple le réchauffement climatique.

La **pollution** c'est le résultat de la dégradation de l'environnement par l'homme. Son origine est multiple :

- Fumées qui altèrent la qualité de l'air
- bruits nocifs dans le ciel et dans les océans
- procédés de fabrication dégageant des gaz toxiques
- sacs en plastique et déchets divers. Le plastique, les métaux, et le verre ne sont pas biodégradables : ils ne peuvent pas être réduits en composés chimiques non dangereux par des organismes vivants.

### Pollution de l'air

Quand on respire du gaz nocif, cela peut provoquer des maladies, et fragiliser les poumons, la gorge, les bronches. Le monoxyde de carbone est un gaz très toxique et dangereux, qui provient notamment des moyens de transport et de l'activité industrielle. Ainsi, les arbres sont primordiaux pour les êtres humains car ils donnent de l'oxygène.

### Pollution de l'eau

La pollution de l'eau résulte des activités humaines. Elle est particulièrement causée par les déchets que l'on jette dans l'eau. Il y aussi les bateaux qui polluent et surtout les pétroliers qui chavirent et provoquent des marées noires. La nature est précieuse pour l'humanité et les animaux.



# Identifier sa représentation du respect

# **DEMARCHE**

1) Proposez une minute de silence pendant laquelle les stagiaires réfléchiront à la phrase :

« Je me souviens de situations où j'ai manifesté du respect... »

Ecrivez au centre du tableau, le mot « respect ». Donnez ensuite la parole aux stagiaires pour qu'ils partagent leurs expériences à toute la classe en veillant à ce que la parole de chacun soit précisément « respectée ». Ecrivez au tableau des expressions qui sont formulées et qui concourent à définir la notion de **respect**.

### 2) Donnez la parole aux stagiaires:

Ils partent de la phrase : « Un jour on m'a manqué de respect... »

Ecrivez au tableau des expressions qui sont formulées et qui concourent à définir la notion de non-respect.

### 3) Affiner ensemble la notion de respect :

En groupe-classe demandez aux stagiaires de regarder au tableau ce qui est déjà écrit et demandez-leur si d'autres mots leur viennent à l'esprit pour compléter cette définition de la notion de respect.

### 4) Répondez à la question :

Parmi les mots écrits au tableau quel est, selon vous, celui qui caractérise le mieux la notion de respect ? Débat avec le groupe autour de la question.



### Caractériser le respect

Répondez aux questions suivantes (réflexion en sous-groupes) :

- 3- Si on est en désaccord, le respect est-il possible ? Donnez des exemples en expliquant comment le respect peut se manifester.
- 4- Connaissez-vous des petits mots ou des phrases qui manifestent le respect et qui font plaisir?
- 5- Peut-on se faire respecter sans la violence.
- 6- Qu'est-ce qu'on doit respecter et pourquoi?
- 7- Que veut dire respecter l'autre?
- 8- Pouvez-vous décrire la personne qui est la plus différente de vous ? Comment serait-elle ?

Donnez la parole aux stagiaires pour exprimer s'ils le veulent bien les caractéristiques de leur « contraire»

9- Les personnes différentes ont-elles droit au respect ?



N°3

Travail en sous-groupe chaque sous-groupes choisit un thème sur la protection de l'environnement et la pollution et réalise un exposé.

### Les droits et les devoirs

Dans toutes les sociétés il existe la notion de droit et de devoir. En effet, dès que les hommes se réunissent, dès qu'ils tentent de vivre ensemble, ils ressentent le besoin d'organiser leurs relations et pour cela de poser des règles de conduite.

Ces règles de conduite en société composent un ensemble que l'on dénomme droits et devoirs. La vie quotidienne est ainsi organisée autour de règles juridiques. tous les aspects de notre vie sont régis par des règles : la vie

Les droits et devoirs constituent « un ensemble de règles de conduite qui, dans une société donnée, régissent les rapports entre les hommes ».

### Définition de devoir

Un devoir est une **obligation particulière et concrète**. C'est ce que l'on doit faire dans une situation donnée, ce à quoi on est tenu par pur respect d'un règlement, d'une loi, de la raison, de la morale, des

convenances ou du fait de sa situation personnelle, de sa profession, de ses responsabilités. Exemple : Respecter les règles de discrétions dans son métier c'est accomplir son devoir envers son employeur.

### Définition de droit

Le droit est l'ensemble des règles et des normes générales qui régissent les rapports entre les individus et définissent leurs droits et prérogatives ainsi que ce qui est obligatoire, autorisé ou interdit.

La plupart des gens sont d'accord sur le fait que le développement d'une attitude affirmative responsable repose sur l'acceptation et la défense de ses droits et devoirs en tant que personne. Il s'agit évidemment des droits indispensables à l'épanouissement de tout être humain. Il est donc important de les définir et de les connaître clairement.

### PRINCIPAUX DROITS DE LA PERSONNE

- 1. Le droit de promouvoir sa dignité et le respect de soi sans porter atteinte aux droits des autres
- 2. Le droit d'être traité avec respect
- 3. Le droit d'être heureux, satisfait et fier de soi
- 4. Le droit de ressentir et/ou d'exprimer des émotions
- 5. Le droit de demander ce que l'on désire
- 6. Le droit de dire non et de ne pas se sentir coupable
- 7. Le droit de demander de l'information
- 8. Le droit de prendre du recul et de réfléchir avant d'agir
- 9. Le droit de changer d'idée
- 10. Le droit d'en faire moins qu'on est humainement capable
- 11. Le droit à l'erreur

Tout être humain peut commettre une erreur sans se déprécier exagérément et en disant qu'il s'agit d'une expérience dont il peut apprendre.

12. Le droit de ne pas s'affirmer

### LIMITE DES DROITS

La défense de nos droits personnels ne signifie pas que nous pouvons agir n'importe comment et sans égard pour notre entourage. Ceci comporte entre autres les limites suivantes :

1. L'expression d'un droit est limitée par son impact sur les autres

Ex. : Un médecin a le droit de refuser de traiter quelqu'un avec qui il ne s'entend pas mais il ne peut exercer ce droit s'il est le seul à pouvoir lui venir en aide.

2. À l'expression des droits personnels, s'associent les responsabilités qui s'y rattachent

Ex. : Un individu a droit à l'eau courante, en contrepartie il doit payer une contribution.

3. L'expression des droits comporte parfois des inconvénients

Ex. : Un employé qui exerce fréquemment son droit de refuser des tâches en plus de son travail habituel aura intérêt à accepter de ne pas être le premier auquel pensera son patron lorsque surviennent des projets intéressants ou des promotions.

4. Tous les êtres humains ont des droits égaux

Séan	ce 2 : S'approprier les concepts d'assiduité et de culture de l'entreprise
Objectifs	1- S'approprier le concept d'assiduité.
	2- S'initier à la notion de culture de l'entreprise.
Supports	- deux situations à analyser
	- texte « a l'heure au travail ».
	- Situation sur Salim, l'ouvrier
	- Texte intitulé la culture d'entreprise

Il n'est pas toujours facile d'être ponctuel autrement dit à l'heure parmi les obstacles à surmonter citons les longs trajets, la circulation les emplois du temps chargés

Malgré tout il est important d'être à l'heure au travail par exemple on considère généralement qu'une personne ponctuelle est fiable et assidue.

Un retardataire peut par contre nuire au travail des autres (notamment en équipe) et nuire à la qualité des produits et du service, un élève en retard risque de manquer des cours et ses progrès en pâtiront. On peut très vite prendre l'habitude d'être en retard, il est donc important de cultiver le désir d'être ponctuel.

La ponctualité ce n'est une fois de temps en temps. Non, la ponctualité c'est chaque jour sans exceptions. Une personne ponctuelle est toujours ponctuelle.

Il y a 3 principaux avantages à être ponctuel :

L'estime de son employeur,

Le respect pour autres,

Le confort d'arriver à l'heure sans avoir stressé,

La satisfaction personnelle de donner une image positive de soi-même.

### **ACTIVITE 1:**

Analyser les deux situations proposées et citez les avantages et inconvénients de l'une et de l'autre.

**Personne A :** Cette personne est toujours à l'heure (arrivant toujours 2 ou 3 minutes avant ou après l'heure exacte d'un rendez-vous). Ponctuelle elle est organisée et disciplinée dans la gestion de son temps. Lorsqu'elle donne rendez-vous elle est à l'heure et tient toujours ses promesses, sans exception. Cette personne est toujours là où elle doit être à l'heure où elle doit l'être, et ce sans exception aucune.

**Personne B**: Cette personne est toujours en retard. C'est maladif. Par ses retards elle affiche un manque de respect auprès de ceux qui l'attendent. Elle a beau s'être pressée sur un trajet qui fut transpirant, oppressant et stressant, et elle a beau marmonner ses ridicules excuses et ses confuses explications sur les problèmes de trafic, de transport en commun ou de ce dernier truc qu'il a fallu faire au dernier moment, cette personne est un poids pour ceux qui l'ont attendue et elle ne s'en rend même pas compte. Être en retard c'est ne pas honorer sa

promesse de ponctualité sous -jacente à toute prise de rendez-vous. Ne pas être ponctuel c'est déjà ne plus être digne de confiance.

### **ACTIVITE 2:**

### A L'HEURE AU TRAVAIL

# Comment être bien vu par ton patron!

Si l'horaire de travail est fixé par le contrat, ce n'est pas anodin. Au boulot, il faut être à l'heure et c'est là une des grandes différences avec l'école. Il fallait, certes, aussi être ponctuel mais les conséquences d'un retard étaient du retard au travail sont plus graves. Dans le milieu du travail, les retards ne sont pas tolérés.

### **Professionnalisme**

En respectant l'horaire (comme toutes les autres directives) tu te montres fiable et professionnel. Des éléments importants qui renforceront la confiance de ton employeur. Tu verras, c'est toujours bénéfique d'avoir le patron de ton côté!

### Astuces pour le réveil

Si vraiment tu as des problèmes pour t'éveiller, essaie de placer ton réveil loin de ton lit, si possible à l'autre bout de la chambre. Pour l'éteindre, tu seras forcé de te lever et, une fois debout, le tour est joué! Pour être sûr de ne pas rester endormi, tu peux aussi programmer plusieurs alarmes différentes, espacées de quelques minutes. Une fois levé, opte pour une petite douche. Il n'y a rien de mieux pour être sûr d'être réveillé entièrement. Tu seras ainsi plus efficace et te prépareras plus rapidement. Enfin, pour ne prendre aucun risque, calcule une petite marge de sécurité dans ton timing. Comme ça, tu pourras faire face au moindre imprévu et tout de même être à l'heure.

### **Justifier ses absences**

N'oublie pas non plus que tu ne peux pas manquer le travail sans raison. Contrairement à l'école, lorsqu'il t'est impossible de venir, tu dois l'annoncer le plus tôt possible, et toute absence doit être justifiée. Si, pendant plus de trois jours, tu ne peux pas te rendre à ton job, tu auras alors besoin d'un certificat médical.

Garde toujours à l'esprit que si tu es ponctuel, tu auras plus de chances d'être engagé dans le futur.

Lisez le texte ci-dessus puis répondez aux questions proposées :

- 1- Comment le retard est-il considéré dans le milieu du travail ?
- 2- Quel est d'après le texte le grand avantage à respecter le temps au travail ?

- 3- quelles sont les conséquences du retard au travail ?
- 4- Les astuces proposées par le texte vous semble-t-elles efficaces pour se lever tôt ?
- 5- Avez-vous d'autres techniques à proposer pour garantir un bon réveil le matin?
- 6- Faites votre autoanalyse : êtes-vous un lève-tôt ponctuel, ou un lève-tard retardataire ?
- 7- Si vous êtes un lève-tard retardataire, que faites-vous pour vous corriger?

# **ACTIVITE 3**:

# Jeu de rôle :

# **Situation**

Salim travaille dans une entreprise de câblage depuis quelques mois, une fois de plus il arrive en retard au travail. son responsable hiérarchique le convoque :

Le responsable M. HAMDANI: « Entrez et asseyez-vous M. SALIM. Je vois que vous ne respectez toujours pas les horaires de travail. »

Salim : « Je suis désolé M. HAMDANI, comme j'habite loin, j'ai du mal à être à l'heure tous les jours.

Le responsable M. HAMDANI: « Ce n'est pas une raison valable pour arriver en retard tous les jours. Vous savez la ponctualité est très importante elle est l'expression de votre motivation et de votre degré d'attachement à l'entreprise.

Salim: je vous demande de bien vouloir m'excuser M. HAMDANI.

Le responsable M. HAMDANI : « Il n'est plus question de vous excuser, vous serez sanctionné. D'abord nous allons procéder à un prélèvement sur votre salaire, vous allez aussi avoir un avertissement. Si cel persiste, nous serons dans l'obligation de vous licencier.

- Identifier la situation proposée.
- faire jouer les rôles par les stagiaires.

# **ACTIVITE 4:**

Construisez un dialogue en sous-groupe sur le modèle du dialogue proposé ci-dessus. Répartissez-vous les rôles puis procédez à la mise en situation.

# A quoi sert la culture d'une entreprise?

Avoir la culture de l'entreprise c'est être sur la même longueur d'onde que l'entreprise qui vous emploie ?

Car il est difficile de s'épanouir professionnellement si l'on n'adhère pas à ses valeurs et principes. Identifier et comprendre la culture de l'entreprise où on travaille est un passage obligé pour toute nouvelle recrue.

La culture d'entreprise regroupe l'ensemble des valeurs, des normes, des symboles, des rituels, des règles qui font l'identité propre de l'entreprise.

Au-delà des compétences, toute entreprise va chercher à recruter des personnes qui sauront partager ses valeurs. Cette adhésion à « l'esprit maison » est un gage d'implication, de motivation et de performance des salariés. Elle est également un vecteur de fidélisation en diminuant le turn-over et en développant un sentiment d'appartenance au groupe. « En fait, la

culture d'entreprise devrait conduire chaque salarié à avoir le sentiment que son succès personnel passe par celui de son établissement ».

Décoder la culture. Que vous soyez à la recherche d'un emploi ou que vous intégriez une nouvelle société, il est nécessaire de prendre en considération cette notion. En effet, un trop fort décalage entre votre personnalité, vos propres valeurs et celles de l'entreprise peuvent vous conduire à l'échec professionnel. L'analyse du libellé des offres d'emploi peut vous apporter également quelques indices. En outre, lors de l'entretien d'embauche, n'hésitez pas à poser des questions au recruteur : quelles sont les valeurs de l'entreprise ? Quels sont ses objectifs ? Quels sont les comportements attendus chez leurs collaborateurs ?

Réussir son intégration. De nombreuses entreprises ont mis en place un processus d'intégration pour leurs nouveaux collaborateurs. Objectif : leur permettre de s'imprégner de la culture d'entreprise : visite des locaux, séminaire d'accueil, journées d'information, tutorat. Si ce type d'accompagnement n'existe pas, vous devrez aller vous-même à la pêche aux informations. Lisez attentivement le journal interne de l'entreprise, consultez l'Intranet. Quel est l'environnement de travail ? Quels sont les rapports hiérarchiques ? Quelle est la tenue vestimentaire ? En comprenant les objectifs et les pratiques de l'entreprise, vous serez plus rapidement opérationnel et vous mettrez toutes les chances de votre côté pour réussir votre intégration dans l'entreprise.

# **ACTIVITE 5**:

### LA CULTURE D'ENTREPRISE

Une entreprise est un lieu de production de richesses, mais c'est aussi un lieu de vie. A ce titre, les entreprises ont toutes des cultures qui les caractérisent. Qu'est-ce que la culture d'une entreprise ? C'est l'ensemble des valeurs auxquelles cette entreprise est attachée et qu'elle défend à travers ses activités. Ces valeurs ne se résument pas au domaine de spécialité de l'entreprise. Par exemple, une entreprise qui produit des voitures pourra être – pour prendre ici des cas extrêmes – plutôt conquérante (cherchant à conquérir des marchés toujours plus nombreux) ou, au contraire, plutôt conservatrice (cherchant à consolider des positions déjà acquises). Bien que les entreprises produisent, dans cet exemple, le même type de biens, l'orientation de leur activité donnera lieu à des systèmes de valeurs différents et, par-là, à des cultures d'entreprise différentes. Un même individu pourra s'épanouir dans l'une et être insatisfait dans l'autre. Et cependant, les deux entreprises ont des profils de métier identiques. L'une n'est pas meilleure que l'autre ; elles sont différentes par leur culture d'entreprise. L'interaction d'un même individu avec l'une ou avec l'autre sera également différente. D'où l'importance de déterminer aussi précisément que possible la « culture d'entreprise » des sociétés. Elle permet de connaître ensuite le degré d'adéquation entre les valeurs portées par cette culture et celles qui sont propres à un candidat susceptible d'être recruté par l'entreprise.

Lisez le texte puis répondez aux questions suivantes

- Qu'est-ce que la culture d'entreprise?
- A quoi sert la culture d'entreprise ?
- Pourquoi est-il important pour un employé d'intégrer dès le début la culture de l'entreprise où il travaille ?

# **ACTIVITE 6**:

Exposés en sous-groupes sur la culture de l'entreprise.

Le travail de recherche a été présenté aux stagiaires la veille ceux-ci doivent exposer le résultat de leur travail en équipe sur le thème de la culture d'entreprises.

	Séance 1 : Développer son autonomie
objectif	Définir l'autonomie
	S'approprier les piliers de l'autonomie
Durée	3h



Une personne autonome est celle qui est en capacité de définir des règles précises de fonctionnement : vers où vais-je ? Comment y vais-je ? Ces règles peuvent être comprises au sens large : valeurs, normes, usages, conventions, orientations, méthodes, règlements, etc. Une fois fixées et décidées par la personne autonome, ces règles s'imposent à elle en retour. L'autonome n'est donc pas celui qui échappe à toute loi, qui n'accepte pas de se plier à une règle comme l'enfant qui, refusant d'obéir, recherche la toute-puissance. Bien au contraire, la règle structure sa propre entité en l'y soumettant. Le respect d'une certaine forme de

discipline est inhérent à l'exercice de l'autonomie. C'est la personne qui va se fixer des objectifs professionnels, l'équipe qui va adopter des règles de fonctionnement, l'organisation qui va définir sa stratégie ou encore l'institution qui élabore un code éthique de ses partenariats. Toutes ces entités construisent leur autonomie en élaborant des règles qui vont caractériser leur identité, déterminer leurs objectifs, ajuster leurs stratégies et nourrir leur motivation. L'enjeu est double pour la personne autonome :

- -d'une part, définir une règle en adéquation avec elle-même (ses ambitions, ses qualités, son mode de fonctionnement, etc.) et l'environnement dans lequel elle évolue (contraintes, obligations, droits, etc.);
- -et, d'autre part, mettre en œuvre, évaluer et ajuster cette règle en fonction de l'expérience qu'elle pourra en avoir et des retours qu'on pourra lui faire.

Une personne autonome doit pouvoir choisir et décider librement des règles qu'elle s'imposera par la suite. Cette liberté signifie que la personne autonome :

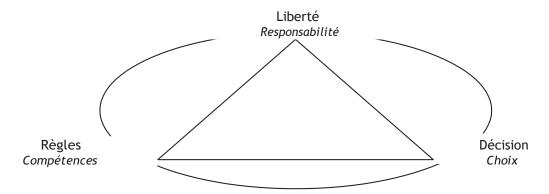
- -a l'initiative du choix qu'elle peut faire;
- -négocie ses choix avec l'extérieur si elle ne peut pas être seule à prendre la décision ;

-et assume ses décisions, est responsable.

Une personne a besoin de liberté pour être responsable : assumer sa décision dans le temps, se sentir concernée par les conséquences de sa décision, s'impliquer et s'engager dans sa mise en œuvre et son évaluation, etc. Cette liberté n'est donc pas celle d'un Robinson Crusoé qui est seul sur son île, mais bien celle d'un être qui entre en relation avec l'extérieur, prend en compte les données de son environnement, se forge des choix, les négocie avec l'extérieur, prend une décision et en rend compte.

En résumé, trois piliers essentiels construisent toute entité autonome, qu'elle soit un individu, un groupe, ou une organisation :

- -la personne autonome dispose d'une capacité de décision à partir d'un véritable choix ;
- -la personne autonome se structure par des règles précises qu'elle respecte et met en œuvre avec compétence ;
- -la personne autonome est suffisamment libre pour négocier ses choix et assumer en toute responsabilité ses décisions.



Chacun de ces trois piliers est nécessaire à l'autonomie de manière essentielle. En effet :

- -Une autonomie sans capacité de décision est toujours dans le champ des possibles sans jamais pouvoir se fixer. Nous connaissons tous ces moments où nous n'arrivons pas à prendre une décision et à sortir de ces allers-retours continuels entre une position et une autre ;
- -Une autonomie sans liberté est prescrite et devient contraire à son principe même. Beaucoup d'actes que nous croyons être le fruit de notre autonomie sont en fait la résultante d'une dépendance externe. Nous nous rassurons alors en nous disant que nous n'avions pas d'autre choix possible et que c'est donc le meilleur. Ce n'est pourtant pas une décision autonome ;

L'autonomie n'est pas un état que l'on pourrait atteindre une fois pour toutes. Nous ne sommes jamais complètement autonomes. Nous pouvons le comprendre en utilisant l'exemple du développement de l'enfant jusqu'à son âge adulte. L'enfant tout d'abord dépendant durant son jeune âge devient un

adolescent qui négocie sa liberté avec ses parents sans avoir pour autant les moyens d'exercer cette liberté. L'adolescent sait ce qu'il souhaite, commence à se forger sa propre loi (valeurs, code de conduite, etc.) mais il lui manque encore les moyens financiers et les compétences pour la vivre. Il lui faut ensuite commencer à travailler, à réguler son comportement, à renforcer ses compétences, à mieux gérer ses relations, pour approfondir son autonomie. Puis, au cours de sa vie d'adulte, il ajuste ses règles et sa loi pour mieux correspondre à son identité et à ses objectifs, et mieux s'adapter à son environnement.

L'autonomie est donc une capacité qui s'accroît, s'expérimente et s'ajuste dans le temps. Nous parlons ainsi de l'autonomie comme d'une capacité et de l'autonomisation comme d'un processus de croissance de cette même capacité. Par analogie, nous pourrions comparer l'autonomie à un arbre. La capacité serait le fruit de l'arbre, la partie visible, et le processus d'autonomisation la sève qui circule dans l'arbre, la partie la moins visible mais la plus essentielle.

# Comment les personnes peuvent-elles développer leur autonomie ?

Comme nous l'avons vu précédemment, il est donc possible, pour développer l'autonomie, de travailler sur l'organisation, en mettant en place des modes de décision, des répartitions de tâches et des modes de contrôle adéquats. Il est également possible de travailler sur les per- sonnes et les équipes, ce qui est plus innovant car plus complexe. Dans nos missions d'accompagnement de l'autonomie, nous favorisons un travail conjoint sur l'organisation et sur les personnes et les équipes.

Pour travailler sur les personnes et les équipes, nous avons identifié trois dynamiques de changement : la différenciation, la responsabilisation et l'ouverture.

### La différenciation

La différenciation est un mouvement qui pousse une entité à se distinguer, à se séparer d'une autre, en faisant émerger sa propre identité, son propre sens et ses propres compétences. Plus la personne pourra se différencier des autres et faire référence à elle-même, plus elle pourra alors être authentique et unique (pouvoir sur soi) et en même temps faire valoir ses idées (pouvoir sur l'autre). Elle développe ainsi une motivation intrinsèque qui lui permet de décider et d'agir en fonction de critères qui lui sont propres comme l'intérêt et le plaisir. Cette différenciation ne conduit pas à une exclusion de l'autre ou à un isolement grâce à sa capacité à s'inscrire dans un collectif (la

socialisation) et à intérioriser des règles communes qui peuvent lui être étrangères dans un premier temps.

# La responsabilisation

La responsabilisation est un mouvement qui pousse une entité à décider, à assumer, à prendre en charge, à contrôler une action, à s'impliquer dans une action qu'elle soit la sienne ou celle d'un autre en y inscrivant sa propre identité, son propre sens et ses propres compétences. Plus la personne se responsabilise elle-même, plus elle peut prendre en charge son action(pouvoir sur soi) et assumer d'autres actions qui sont en interaction avec les siennes (pouvoir sur l'autre).

### L'ouverture

L'ouverture à l'autre est un mouvement qui pousse une entité à prendre l'autre en compte, à échanger dans un enrichissement mutuel de leurs propres identités, de leurs propres sens et compétences.

L'ouverture renvoie aux deux questions suivantes : comment puis-je être moi-même dans la relation (revendication d'être) et comment puis- je m'ouvrir à l'autre de la relation sans perdre mon identité (revendication de la différence) ? Plus la personne est en capacité de s'ouvrir à l'autre sans se perdre elle-même (pouvoir sur soi), plus elle peut alors également nourrir sa propre capacité d'interaction et plus elle permet à l'autre d'être lui-même (pouvoir sur l'autre).

La personne réalise elle-même ces différents arbitrages en fonction de trois variables sur lesquelles elle peut agir :

- -son identité (personnalité, aptitudes, caractère, etc.);
- -le sens qu'elle donne à son travail et aux choses (objectifs, valeurs, croyances, etc.);
- –et ses compétences (techniques, relationnelles, etc.).

Ces dynamiques de changement (différenciation, responsabilisation et ouverture) et ces variables d'ajustement (identité, sens et compétences) sont au cœur du travail d'accompagnement pour aider toute entité à acquérir de plus en plus d'autonomie. Dans les chapitres 2 et 3, nous détaillerons les processus d'autonomisation qui utilisent ces différents facteurs et variables.



### Les facteurs et variables de l'autonomisation.

# **Applications:**

Prenons le cas d'une équipe: les trois facteurs de changement suivants nous donnent quelques pistes d'actions concrètes pour renforcer l'autonomie de l'équipe au-delà des différentes actions que l'organisationpeutmettreenplace(tâches, décisions et contrôles).

### Facteur de la différenciation :

- élaborer sa vision ;
- définir et partager ses valeurs;
- élaborer des codes comportementaux;
- valoriser les compétences spécifiques des membres de l'équipe;
- mettre en avant les différences entre les équipes (responsabilités, résultats, compétences etculture).

### Facteur de la responsabilisation :

- construire les règles de décision;
- renforcer les compétences de décision;
- développerlacapacitéderelectured'expérience;
- développerlacapacitéderemiseencausedel'équipe;
- renforcer les compétences de pilotage desactivités.

### Facteur de l'ouverture :

- définir les règles de coopération entre les équipes;
- renforcer les compétences en communication;
- développer l'esprit d'ouverture et de franchise;
- développer les compétences relationnelles.
- Si ce travail est à faire au niveau d'une équipe prise comme un tout, il est également à faire à l'intérieur de l'équipe (comment l'équipe rendelleautonomeounonchacundesesmembres?Etinversement,comment le comportement de chacun permet ou non à l'équipe d'être autonome?)etàl'extérieurdel'équipe(quelssontlesdifférentstypes de relations qu'entretient l'équipe avec les équipes qui l'entourent ?). Nous verrons dans le chapitre 5 que ce travail dessine des modes de management particuliers.

# L'autonomie, facteur de performance et de bien-être des personnes

Certains systèmes d'organisation peuvent être plus performants grâce à l'autonomie. Il en est de même pour les personnes qui développent de nouvelles qualités que nous avons précédemment détaillées :

- capacité de décision et de détermination ;

- ouverture à l'autre ;
- gestion des relations ;
- libération des dépendances ;
- capacité d'engagement ;
- ajustement de son action ;
- régulation de son comportement.

Grâce à ces facultés propres à l'autonomie, la personne autonome en milieu professionnel peut plus facilement :

- bien définir et négocier son projet professionnel;
- trouver un équilibre satisfaisant entre vie professionnelle et vie personnelle;
- se connaître intérieurement (désirs/besoins);
- se sentir maître d'elle-même ;
- connaître ce qu'elle a à faire et avec qui ;
- saisir les opportunités et gérer les menaces ;
- chercher et trouver les ressources dont elle a besoin ;
- exprimer avec respect ses avis et apporter des suggestions ;
- se sentir libre de prendre les bonnes décisions au bon moment ;
- connaître son pouvoir et savoir l'utiliser;
- se sentir importante dans son équipe;
- se sentir solidaire de son équipe ;
- ne pas avoir peur des conflits et savoir les gérer;
- être satisfaite de son entreprise et de son travail.

L'ensemble de ces qualités à un triple effet :

- accroître sa performance au niveau de sa production, de l'atteinte de ses résultats (objet);
- accroître ses propres compétences pour pouvoir innover, être plus efficace, mieux s'adapter, etc;
- accroître la qualité de ses relations professionnelles et permettre ainsi à l'autre d'être plus performant (relation).

Il se forme ainsi grâce à l'autonomie une forme d'écosystème dans lequel chaque acteur autonome entraîne l'autre à l'être.

Si l'autonomie accroît les capacités de la personne, elle permet aussi d'augmenter son bien-être.

Beaucoup d'études au Canada<sup>1</sup>, et maintenant en France, montrent clairement que :

- l'autonomie est l'un des trois besoins essentiels de l'homme avec le besoin de compétence et le besoin d'appartenance sociale;
- le manque d'autonomie est le deuxième facteur de risques psycho- sociaux en entreprise après la surcharge de travail.

# **SEQUENCE 4** L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE

### **SEQUENCE 4** L'EFFICACITE PROFESSIONNELLE Séance **Objectifs** Duré Repérer la valeur du temps Séance 1 : Maîtriser les principes Identifier et éviter les voleurs de temps fondamentaux de la gestion du temps Opérer la classification des activités en termes Séance 2 : Gérer les priorités : 3 d'urgence, importance selon la matrice de temps Définir ce qui est important / Maitriser les différentes lois et principes d u temps Urgent Appliquer ces différentes lois et principes du temps Déterminer ses objectifs et analyser les activités Séance 3 : Planifier efficacement 3 nécessaires à leurs atteintes ses activités Planifier son emploi du temps : Activités et tâches, délais et échéances, ressources. Organiser et équilibrer les domaines de vie Etre assertif : maitriser les règles relationnelles permettant d'éviter les pertes de temps tout en préservant un bon niveau relationnel

### **INTRODUCTION**

La **gestion du temps** est une compétence permettant d'organiser nos activités en harmonies avec ses objectifs et ses priorités. Il s'agit d'un savoir-faire essentiel pour assurer un meilleur usage de son temps.

Notre capacité à bien utiliser notre temps efficacement nous permettra de réaliser nos projets personnels et professionnels avec une grande efficacité, et donc atteindre les résultats les plus importants.

Comme toute compétence, la gestion de temps est un savoir-faire et un ensemble d'habilités qui s'acquièrent et se développent. Il n'existe pas de solution unique, mais de diverses et multiples outils et techniques à mettre en place et à enrichir au fur et à mesure pour faire progresser sa pratique à un stade supérieur dans différents domaines : Etudes, vie personnelle, vie professionnelle, vie sociale...

Gérer son temps efficacement permet d'acquérir de multiples bénéfices :

- Accomplir beaucoup plus avec beaucoup moins d'effort.
- être plus relaxé et moins stressé.
- Garder un niveau d'énergie élevé.
- Obtenir des résultats en alignement avec les objectifs importants.

Nous vivons de plus en plus un rythme effréné pour atteindre des niveaux élevés de performance, imposé par la réalité du marché, l'avancée technologique, l'énorme quantité d'informations à maitriser. L'utilisation grandissante des outils technologiques : Internet, téléphone, messagerie, a également modifié notre comportement vis-à-vis du temps.

	Séance 1 : Les principes fondamentaux de la gestion du temps
Objectifs	<ul> <li>Repérer la valeur du temps</li> <li>Identifier et éviter les voleurs de temps</li> </ul>
Duée	3 h

# S'approprier les principes fondamentaux de la gestion du temps

Le temps est une ressource rare et précieuse dont chacun dispose d'une quantité égale. Le temps est déterminé par l'ordre des évènements.



# La valeur du temps :

**Le Capital Temps :** Tous les jours, nous disposons tous de 24 heures : à employer judicieusement, à vivre aujourd'hui

24 heures : à bien répartir entre :

- Le temps de l'action
- Le temps de la réflexion
- Le temps du rêve
- Le temps de la production
- Le temps de la consommation
- Le temps de loisir
- Le temps de récupération

### Critères:

- le temps est un paramètre qui permet de situer les évènements dans leurs chronologies. Ce sont les évènements qui donnent de la réalité au temps.
- le temps est une ressource non renouvelable.
- le temps ne s'achète pas, ne se manufacture pas, ne s'emprunte pas.
- le temps, c'est de l'argent

Puisque le temps nous manque souvent, il est important d'acquérir les habilités permettant de mieux le maitriser et le contrôler.

On trouve de plus en plus de difficulté à trouver suffisamment de temps pour accomplir tout ce que l'on a prévu de faire durant une journée : Tâches, activités de loisir, rencontres, appels

téléphoniques. L'avancée technologique a également contribué à l'accélération et le manque du temps.

En réalité, la gestion de temps combine entre la gestion de soi, la gestion de nos choix, la gestion de nos activités, la gestion de valeur (notamment notre valeur : comment nous exploitons notre temps pour augmenter notre valeur ?)

Ce qui compte le plus, c'est ce que l'on fait avec le temps dont on dispose!

### POURQUOI AVEZ-VOUS BESOIN DE GERER VOTRE TEMPS?

- Le temps est précieux
- Le temps est irréversible
- Le temps perdu ne se rattrape jamais
- Pour gérer efficacement le stress
- Pour éviter toute pression
- Pour une bonne prise de décision
- Pour un meilleur rendement
- Pour éviter les problèmes personnels
- Pour être en position de force
- Pour atteindre ses objectifs
- Pour s'adapter aux changements et aux imprévus

### **ACTIVITE1**

Dresser une liste de toutes les activités à faire durant une semaine / un mois / un An (To do list)

Activités personnelles	Activités professionnelles / Etudes

### Pensez aux:

- Appels que vous devez faire
- lettres à envoyer
- courses que vous devez faire
- Achats
- Vacances ou Voyage
- Nouveaux projets vous voulez commencer
- Fichiers et dossiers
- Équipement pour être acheté ou réparé

- planifier ou participer à des réunions
- Organisation d'espace de travail / de vie
- Formations / Etudes
- Santé / Médecin
- Exercices

### **ACTIVITE 2**

Déterminer les heures de la journée qui ne sont pas flexibles ou disponibles pour travailler/ Etudier. Ecrivez sur le calendrier hebdomadaire :

- · rendez-vous, courses
- · Manger, dormir, faire du sport, Soins personnels
- · Travail, Etude
- · Temps de la famille, le temps social

### **ACTIVITE 3**

# Les voleurs du temps :

Perdre du temps peut signifier le surf sur Internet sans objectif précis, le "Chat" (Bavardage sur le net), les réseaux sociaux (facebook, Whatsup..), dépenser beaucoup de

Cependant, les voleurs de temps dans le temps de travail empêchent sérieusement à se concentrer, à être productif et efficace.

il arrive souvent de ne pas être conscient de certains de voleurs de temps, ce qui empêche la plupart des personnes de les éviter et préserver leur capital temps.

Découvrez tous les voleurs de temps qui suivent. Identifiez ceux qui s'appliquent à vous et prenez des mesures pour remédier à la situation. Vous deviendrez plus productif et plus efficace et vous aurez moins de stress.

Soyez honnête dans votre analyse pour déterminer votre plan d'action correctif

Causes	Etat actuel (Oui / NON)	Solutions
Tenir compte de la gravité des appels / message / visites imprévues		Déconnecter les appels téléphoniques, Évaluer l'origine, l'étendue et les causes.
Prendre plaisir à socialiser		Socialiser ailleurs, focaliser sur les priorités
Ego. Avoir le sentiment d'importance		Ne pas surestimer l'importance de votre disponibilité pour les autres
Désir d'être disponible		Distinguer entre être disponible pour le travail et la socialisation
Manque de plans pour l'indisponibilité.		Fixe une heure tranquille, délais fixés pour prendre les appels / traiter les emails.
désir de rester informé.		se tenir à votre calendrier / plans.

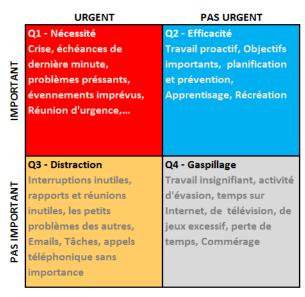
Désir d'être impliqué.	Prendre conscience du danger d'une trop grande implication. Séparez-vous des questions et appels routiniers
Le manque de délégation.	Déléguer davantage. Rediriger les sujets vers les personnes dont ils sont responsables.
Prendre des décisions à la place des personnes dépendantes	Ne pas prendre de décisions à leur place. Encourager l'initiative. Autoriser des erreurs.
Manque de discipline.	Élaborer un plan, mettre en œuvre, surveiller les progrès.
Incapacité de mettre fin à la conversation. Apprendre et pratiquer les techniques:	Apprendre et pratiquer les techniques: Temps limite prédéfini: Oui Farid, j'ai 2 minutes/ désolée, je dois y aller!
Irréaliste estimation du temps pour l'appel.	utiliser un sablier de 3 minutes en face de votre téléphone
Visiteur imprévu durant une session de travail	Proposer de façon aimable un nouveau rendez-vous
Réunions non efficaces	Evaluer si la réunion est vraiment nécessaire avant de l'accepter. Déterminer l'objet, le temps nécessaire, et les personnes ayant vraiment besoin d'assister
Désorganisation personnelle	une règle simple et efficace à adopter : chaque chose à sa place et chaque place à sa chose

	Séance 2 : Gestion des priorités -Définir ce qui est important / Urgent
Objectifs	<ul> <li>Opérer la classification des activités en termes d'urgence, importance</li> </ul>
	selon la matrice de temps
	<ul> <li>Maitriser les différentes lois et principes du temps</li> </ul>
	<ul> <li>Appliquer ces différentes lois et principes du temps</li> </ul>

# Prioriser l'importance sur avec la Matrice de Temps \*

La **Matrice de Temps** est à la fois un concept et un outil un contournable en gestion du temps. Elle est connue par sa simplicité et les résultats qu'elle procure à travers la distinction et la priorisation de l'importance sur l'urgence.

Cet outil nous permet de classer chaque activité dans le cadrant adéquat afin de nous permettre de faire le traitement approprié à chaque type d'action. Les deux facteurs qui définissent une activité, sont « l'urgent » et « l'important ».



\*La Matrice d'Eisenhower ou matrice de temps

Conçue par Dwight David Eisenhower, elle est composée de 2 axes: l'**importance** et l'**urgence**. Ces 2 axes créent 4 quadrants:

- Q1: important et urgent
- Q2: important et non-urgent
- Q3: urgent et non-important
- Q4: non-urgent et non-

impartant



https://www.youtube.com/watch?v=L1O4Red0CO0

1. L'Urgence signifie que cela demande une attention immédiate. les urgences nous pressent et agissent sur nous et nous amènent à réagir sur le champ. Elles sont souvent faciles et agréables à faire. Cependant, elles sont généralement non importantes.

Exemple : Un téléphone qui sonne est urgent. Quoique que vous fassiez de si nécessaire, lorsque le téléphone sonne, il prend de la priorité par rapport au reste des activités.

2. L'Importance concerne les résultats qui contribuent à votre mission, à vos valeurs, à vos objectifs hautement prioritaires. Alors que nous réagissons aux urgences, les choses importantes qui ne sont pas urgentes exigent plus d'initiative, plus de proactivité. Si nous n'identifions pas clairement les résultats que nous voudrions atteindre dans nos vies et ce qui est important pour nous, et agir pour leur réalisation, nous serons facilement détournés pour répondre à l'urgent.

Choisir de consacrer 60% à 80 % de notre temps à faire des tâches importantes, nous amène à être plus efficace et à nous rapprocher plus rapidement vers l'atteinte de nos objectifs. Il y a donc un avantage évident à prioriser l'importance sur l'urgence.

# Observation et commentaires des quatre quadrants de la matrice de temps :

• Quadrant 1 est à la fois *Urgent* et *Important*. Il concerne des résultats significatifs nécessitant une attention immédiate. Les activités du Quadrant I représentent les *crises* ou les *problèmes*. Il est à noter que la plupart des actions du quadrant 2 qui n'ont pas été faites à temps passent au Quadrant 1 et deviennent *Urgentes*. Le travail de préparation et de prévention en quadrant 2 permet de réduire l'ampleur du quadrant 1.

Les personnes qui dépensent 90% de leur temps dans le Quadrant I et 10% dans le Quadrant IV pour se soulager, en négligeant les Quadrants II et III sont les personnes qui gèrent leur vie par les crises. Ces personnes récoltent beaucoup de stress et d'épuisement.

• Il y a d'autres gens qui dépensent beaucoup de temps dans *Urgent* et *Non Important* du Quadrant 3, croyant être dans le Quadrant I. Ils dépensent la plupart de leur temps dans les u*rgences*, pensant qu'ils sont *importants*. Mais en réalité, ils réagissent souvent aux exigences de leur environnement au lieu de se consacrer à leurs buts les plus importants.

• Les gens qui dépensent leur temps exclusivement dans les Quadrants 3 et 4 vivent une vie d'irresponsabilité (irresponsabilité totale, licencié de leur travail, dépendants des autres pour le nécessaire)

Les personnes efficaces passent plus de temps sur Quadrant 2, permettant ainsi de réduire la dimension du Quadrant 1. Elles font attention de rester loin des Quadrants 3 et 4, car malgré leur urgence, ils ne sont pas importants.

• Le point de départ est de puiser le temps des activités du quadrant 3 et 4 pour se focaliser sur le Quadrant 2. Même si les activités du quadrant 1 ne peuvent être évitées, elles vont baisser progressivement grâce au principe de proactivité en priorisant le quadrant 2.

# **ACTIVITE 1:**

Questions pour une auto-évaluation:

	ns quels cadrant suis-je la plupart du
ten	nps ?
• Poi	urquoi suis-je dans ce
cad	lrant?
• De	puis
	and?
• O11	els sont les conséquences de rester
ici	<u>*</u>

# **ACTIVITE 2:**

Classer la liste de vos activités selon la matrice de temps

IMPORTANT / URGENT	IMPORTANT / PAS URGENT
PAS IMPORTANT / URGENT	PAS IMPORTANT / PAS
	URGENT


# Identifier les tâches les plus importantes selon le Principe de Pareto (Loi des 20/80)

Selon la loi de Pareto appliquée à la gestion de temps, il est important de mettre l'accent sur les 20 % des activités les plus déterminantes. Cette partie importante permettrait d'assurer la réalisation de 80% des objectifs.

20% d'entrées (Temps, ressources, effort) contribuent à 80% de résultat (Valeur)



# Prévention des tâches inutiles:

Il s'agit d'identifier et d'éviter les 80 % des tâches qui prennent du temps sans apporter de résultats probants afin de pouvoir se focaliser sur l'essentiel!

# Garder un œil sur les tâches à haute valeur:

Les efforts doivent être rationalisés afin de se concentrer sur les 20% importants.

Ces efforts se révèlent alors fructueux et apportent de meilleurs résultats.

En réalisant environ 20% des tâches, on peut accomplir pratiquement 80 % des résultats (de son rôle), le reste du temps pourra servir à traiter les autres activités.

# **ACTIVITE 3**

Listez	vos 20/80 de vos activités (les 20% de vos activités qui vous apportent 80% de valeur?
-	
-	
-	

# La hiérarchisation de l'important (Activité du Quadrant 2 ou les 20% du Pareto)

Une fois avoir identifié les activités importantes, il serait important de les hiérarchiser par ordre de priorité. Le principe est de terminer les actions de grande importance avant de démarrer les actions de moindre importance. La méthode efficace est de classer les actions importantes suivant un ordre de priorité en utilisant les lettres A, B, C, D, E.

Le plus important ici est de ne pas entamer les actions B que si vous avez pas terminé les actions ou activités A1, A2, A3, A4...Vous ne passez aux actions C que lorsque vous avez fini B1, B2, B3, B4... Les tâches D sont à DELEGUER parce quelqu'un d'autre peut les faire mieux que vous pour que vous vous concentriez sur les actions A, B et C.

Pour mieux distinguer ce qui est important à faire entre deux tâches, comparez leurs conséquences futures respectives. Celle qui a une conséquence future moins lourde est celle que vous devez reporter.

|--|

Appliquer l	le principe	d'hiérarchis	sation sur	les activités	importantes	listées	dans le	es 2 exer	cices	précéde	ents
(5&6)											

-	 -	
-	 -	
-	 -	
-	 -	
_	 -	

# D'autres lois et principes du temps :

Les travaux de chercheurs et spécialistes comme Sune Carlson, Vilfredo Pareto ou Ivan Illich mettent en lumières quelques lois du temps pour être plus efficace et rompre avec les mauvaises habitudes.

Loi de Murphy: gardez du temps pour l'imprévu

Chaque chose prend toujours plus de temps qu'on ne le prévoyait au départ.

# Loi de Parkinson : fixez-vous des délais

Un travail tend à se « dilater » pour occuper tout le temps disponible. Cela veut dire que même si l'on dispose d'un laps de temps important pour accomplir une tâche, on consomme la totalité du temps imparti. Cela veut dire aussi que sans délai, la tâche à tendance à s'éterniser...

# Loi d'Illich : accordez-vous des pauses

Ivan Illich, penseur autrichien décédé en 2002, a énoncé la loi du rendement au bureau : « Au-delà d'une certaine durée, on devient moins productif, voir contre-productif ». La concentration optimale dure en moyenne 45 minutes.

Loi de Laborit : faites le plus difficile en premier

Chaque individu a une inclination naturelle à, d'abord, faire les choses qui lui font plaisir.

Loi de Carlson : regroupez les tâches de même nature, se protéger des distractions

« Un travail réalisé en continu prend moins de temps et d'énergie que lorsqu'il est réalisé en plusieurs fois ». Cela signifie que les interruptions sont mauvaises pour la productivité.

	Séance 3 : Planification efficace des activités
Objectifs	Déterminer ses objectifs et analyser les activités nécessaires à leurs atteintes
	• Planifier son emploi du temps : Activités et tâches, délais et échéances, ressources.
	Organiser et équilibrer les domaines de vie
Durée	3 h

# Définition des objectifs :

On ne peut pas se diriger vers une destination si on ne sait pas précisément ou on veut aller.

Déterminer ce que l'on veut vraiment dans notre vie (Personnelle, professionnelle, familiale, relationnelle, ...) est la pierre angulaire d'une vie de qualité pleine de sens. Si l'on ne choisis pas ce que l'on veut (être, avoir, accomplir), qui les choisira pour nous ?

- Choisir les Objectifs. L'étape suivante consiste à penser à deux ou trois résultats importants que vous voulez accomplir dans chaque rôle pendant les sept jours suivants. Ceux-ci doivent être enregistrés comme objectifs.
- Identifier les Rôles. La première tâche est d'écrire les rôles principaux. Vous avez un rôle en tant qu'individu. Vous pouvez lister un ou plusieurs rôles comme membre de famille mari ou épouse, mère ou père, fils ou fille etc.
- Vous pouvez faire une liste de quelques rôles dans votre travail, indiquant des domaines dans lesquels vous voulez investir du temps d'une manière régulière. .
- équilibrer votre vie en identifiant vos rôles et en établissant vos objectifs et en programmant hebdomadairement vos activités dans chaque rôle principal.
- à dépenser du temps dans le Quadrant II, à comprendre et à centrer votre vie sur les principes, à donner une claire expression aux objectifs et valeurs par lesquels vous voulez diriger quotidiennement votre vie.
- définit votre unique mission, incluant vos valeurs et objectifs à long terme. Cela donne une direction et un but à la manière dont vous dépenser votre temps.

# **ACTIVITE 1 :**

Notez ce que vous souhaitez réaliser dans chaque domaine de votre vie : projet de la vie estudiantine, vie professionnelle, vie personnelle, voyage, sport...

Reprendre et compléter cette liste un jour plus tard nouvelles idées, de nouveaux buts. Identifier les idées et but pouvant être regroupés et ceux pouvant être réalisés dès maintenant.

Il est important de fixer les objectifs que vous voulez vraiment vous-même. Ne mettez-pas les objectifs que vous suggèrent vos parents, vos amis ou même vos enseignants.

Ces objectifs sont personnels et ne seront pas partagés avec le groupe d'étudiants ou avec d'autres personnes. Il est important que ce soit l'outil personnel de l'élève.

# 1. Décliner l'objectif sous forme de tâches / action

La deuxième étape consiste transformer l'objectif de vie en projet réalisable en définissant les actions nécessaires à sa mise en place.

Le travail requis est de décliner un objectif global ou complexe en différentes tâches réalisables.

### **ACTIVITE 2:**

Prenons le cas d'un groupe d'étudiants qui souhaiteraient réaliser un évènement ou activité sociale au profit des enfants d'un orphelinat ou autre activité caritative.

Discuter si cet objectif est réalisable aujourd'hui ou dans l'année à venir.

Comprendre et lister les tâches à effectuer pour réaliser cet objectif.

De quoi avons-nous besoin pour réaliser cette activité ?

Faire le même travail pour d'autres activités :

1/ Réaliser un voyage organisé pour un groupe d'étudiants : Budget, plan de route et endroits à visiter, mode de déplacement, documents administratifs (CIN, Passeport, Visa si nécessaire...), Santé (Trousse de premier secours..), logement, alimentation,

2/Réaliser un exposé de classe sur un thème spécifique : «comment apprendre efficacement »

• Recherche sur Internet des informations ; lecture des documents trouvés ; trouver la problématique ; faire le plan ; rédiger les parties ; faire une présentation PowerPoint ;

A partir de ces exercices, nous voyons qu'un objectif se décline en petits éléments qui sont plus faciles et plus rapides à effectuer.

Chaque objectif (ou projet) à réaliser est donc une combinaison de plusieurs activités différentes.

### **ACTIVITE 3:**

Définissez dans un cahier personnel 3 objectifs ou projets que vous souhaitez réaliser durant cette année.

Déterminer pour chaque objectif ou projet, les tâches et activités nécessaires à sa réalisation.

Une gestion du temps efficace se caractérise par une pleine conscience de ce qui est le plus important dans la vie personnelle et professionnelle. Une bonne planification de nos actions aide à faire

progresser la réalisation des choses les plus importantes. C'est la raison pour laquelle la planification est un outil de base de la gestion du temps.

Une bonne planification doit être dynamique pour être en adéquation avec notre personnalité et de style de vie tout en favorisant l'atteinte de nos objectifs.

# Définition du Planning :

C'est le processus qui consiste à établir des objectifs, développer des stratégies et souligner les tâches et les calendriers pour accomplir les objectifs.

# Règles et méthodes de planification :

1/ la routine Hebdomadaire : La meilleure fréquence est d'établir un planning hebdomadaire qui pourra être ajusté au quotidien selon les évènements et les changements survenu durant la semaine. La journée du vendredi est souvent adéquat pour établir le planning hebdomadaire de la semaine suivante.

2/ La routine quotidienne : nous devons commencer la journée par la planification (5, 10 ou 15 minutes). Ceci est le moment le plus important de la journée pour déterminer ce que nous devons faire et quand.

Cette routine peut être déplacée le soir selon les préférences de chacun.

À la fin de chaque journée, nous devrions vérifier la façon dont nous avons réalisé nos actions selon le plan. Il est extrêmement important de ne pas sauter toutes les tâches importantes... Les tâches importantes inachevées pourraient être planifiées à nouveau le lendemain.

Chaque minute investie en planification, nous fait gagner 10 minutes dans l'exécution.

### **ACTIVITE 4**

Quelle est le meilleur moment pour vous pour planifier vos activités quotidiennes et hebdomadaires ?
Pourquoi est-ce important de planifier vos activités chaque semaine, chaque jour ?
1-
2-
3-
<b>5</b>
4-

5-

Comment s'organiser et travailler avec un agenda.

Chaque personne a plusieurs domaines dans sa vies (domaine personnel, domaine scolaire ou / et professionnelle, domaine amical et social, domaine de loisir, domaine familial...).

Les différents principes de priorisation des tâches sont des outils précieux dans l'établissement de l'agenda.

Il est nécessaire de tenir en compte des besoins fondamentaux avant de faire un planning :

- Il faut dormir 8 heures en moyenne pour être en forme et efficace
- Il faut prendre 3 repas par jour et parfois 5 petits repas (avec les goûters).

### Notion de durée d'une tâche :

L'évaluation de la durée nécessaire pour effectuer une tâche est primordiale avant d'établir le planning.

Il est utile de mesurer le temps passé afin de savoir combien de temps on doit prévoir si on est amené à refaire cette tâche

# **ACTIVITE 5**

Evaluer la durée de certaines tâches : combien de temps mettez-vous pour préparer un exposé? Combien de temps mettez-vous pour faire un exercice de math ?

Combien de temps mettez-vous pour vous préparer le matin avant de sortir ? Temps de repas, de douche...

### Activité à faire en dehors du cours:

- Chronométrer chaque tâche que l'on effectue d'une journée / semaine type.
- Les jours / semaines suivant(e)s, essayez de réduire le temps de chaque tâche et évitez les distractions et les voleurs de temps

# **ACTIVITE 6**

Effectuer un seul agenda pour tous les domaines de sa vie. Dans cet agenda, repartir les différentes tâches de chaque rôle dans la vie (Rôle membre de famille, rôle Professionnel, rôle personnel..).

Exemples: Rendez-vous chez le dentiste, anniversaire d'un ami, courses, contribution à l'organisation de la maison...

Le fait de tout noter permet de ne rien oublier et tout prévoir en avance.

Utiliser les différents principes de priorisation des tâches dans l'établissement de l'agenda.

N'hésitez pas à utiliser des couleurs différentes pour chaque type d'activités à réaliser (les loisirs en vert et le travail à la maison en bleu, les études en jaune...).

Respecter un agenda.

Respecter un agenda permet de maitriser son temps et donc de réaliser ses objectifs.

Sans l'agenda, on ne pourrait pas savoir le temps dont on dispose.

En visualisant le temps libre, après avoir placé toutes les routines fixes de la semaine, on peut alors placer des activités supplémentaires

éviter les plannings trop chargés et commencer petit à petit

Prévoir des créneaux libres pour les imprévus après chaque activité

Prévoir le temps de repos est de relaxation durant la journée pour se ressourcer

### **ACTIVITE 7**

Tester vos compétences en matière de gestion de temps.

Répondez par oui ou non à chaque partie :

# Partie 1:

- au terme de la journée, avez-vous fait tout ce que vous aviez prévu ?
- malgré des imprévus ou urgences arrivez-vous à faire ce que vous aviez prévu ?
- pouvez-vous facilement trouver du temps pour des choses importantes mais non urgentes ?
- finissez-vous au fur et à mesure vos tâches ?
- votre bureau est-il rangé selon vos propres critères ?

Si majorité « Non », vous êtes un Profil « urgentistes » : il vous est difficile de prévoir à l'avance, les taches sont effectuées dans l'urgence et dans le stress.

Il est recommandé de développer la compétence suivante : savoir définir les priorités et planifier les actions. Ensuite apprendre à respecter son agenda. Le stress permanent est à l'origine des problèmes de santé et de la fatigue chronique.

### Partie 2:

- vous est-il difficile de refuser des tâches délicates ou des plannings serrés ?
- vous est-il difficile de remettre en question avec votre enseignant ou un camarade de classe un travail trop important ?
- vous est-il difficile de ne pas satisfaire tout le monde ?

- vous est-il difficile de faire passer vos désirs personnels avant ceux des autres ?
- vous est-il difficile de trouver une juste mesure entre vie privée/ vie scolaire ou professionnelle?

Une majorité de Oui, vous êtes la personne qui veut faire tout et veut être partout. Mais personne ne peut en réalité tout faire tout seul, c'est irréaliste!

Il est donc important d'apprendre à déléguer et/ou à dire non, apprendre à se respecter soi-même davantage et à accepter que les autres aussi puissent avoir de bonnes idées ou d'autres façons de faire.

### Partie 3:

- vous arrive-t-il d'être dérangé pendant votre travail (appel téléphonique / un message / un ami qui passe vous voir...) ?
- vous arrive-t-il de laisser votre attention quitter votre travail ?
- vous arrive-t-il d'avoir du mal à imposer de la discipline durant les séances de travail à plusieurs ?
- vous arrive-t-il d'être noyé par un nombre trop important de mail, messages, fenêtres ouvertes sur des réseaux sociaux... ?
- vous arrive-t-il d'être dérangé dans votre travail par le travail des autres ?

Si vous avez une majorité de Oui, il vous est impossible de vous concentrer sur une seule chose à cause des différentes sollicitations des autres.

Il faudra apprendre à se centrer sur votre travail et vous rendre indisponible pour les autres sur certaines plages horaires pour travailler efficacement. Etre amical et empathique n'est pas contradictoire avec le fait d'apprendre à s'affirmer par rapport aux autres (Faire respecter sa personnalité est le meilleur cadeau que l'on peut apporter à soi-même et aux autres).

### Partie 4:

- pouvez-vous établir des délais réalistes pour un travail ?
- réalisez-vous quand un délai donné est impossible à tenir ?
- avez-vous une marge de sécurité au cas où ?
- anticipez-vous votre travail sur une semaine ?
- travaillez-vous en accord avec le rythme de travail des autres ?

Si vous avez une majorité de Non, vous êtes alors toujours en retard ou ne finissez jamais dans les temps votre travail, vous avez beaucoup de mal à gérer la durée des tâches. L'essentiel pour vous sera donc de mesurer le temps mis pour réaliser chaque tache et de se lancer des défis pour réduire ces temps. Cela révèle également des difficultés à identifier ses priorités

le temps est une denrée précieuse. Le retard coûte cher à soi-même à tous ceux à qui ils font perdre du temps.

A l'issue de cette formation, nous rappellerons 3 règles :

- Bien s'organiser demande du temps et on ne peut pas bien s'organiser d'un seul coup. Il faut donc essayer tous les jours de mieux s'organiser et noter ses progrès.
- L'organisation et la gestion du temps sont des questions communes à tous les individus (enfants, parents, professionnels...) et nous sommes tous confrontés aux mêmes difficultés sur ces questions.
- Il n'y a pas une méthode ou un système parfait en matière d'organisation et gestion de temps. Il est important d'adapter les méthodes et outils aux besoins de chaque individu.

Effectuez votre agenda sur une semaine en intégrant les besoins vitaux (Manger, Dormir, soins personnels...).

Heures\Jours	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
7h-7h30							
••••••							
••••••							
22h- 22h30							

# Etre assertif : maitriser les règles relationnelles permettant d'éviter les pertes de temps tout en préservant un bon niveau relationnel

Savoir dire non de façon créative :

- 1. Négocier: essayer de prolonger la date limite
- 2. Simplifier: réduire l'ampleur de la tâche
- 3. Communiquer: expliquer la situation de façon honnête
- 4. Réduire Qualité: la tâche peut être effectuée à 85% au lieu de 100%, cela vous convient-il?
- 5. Déléguer: essayer de trouver quelqu'un pour vous aider
- 6. Réorganiser : faire de manière plus efficace; processus de changement
- 7. Eliminer: identifier ce qui se passerait si ce n'est fait?
- 8. Faites preuve de créativité: Proposer une autre façon de obtenir le résultat
- 9. livraison partielle: pouvez-vous faire maintenant une partie et les autres parties plus tard? Établir des jalons.
- 10. Rediriger: envoyer la tâche à quelqu'un d'autre si elle ne fait pas partie de votre périmètre de responsabilité

# **ACTIVITE 9**

Formulez des réponses fermes et polies (courtoises) selon les situations suivantes où avez besoin de dire non aux autres pour respecter votre planning.

1/ un ami vous rend visite sans prévenir pour se divertir ensemble alors que vous êtes censé
terminer un travail à rendre au même moment :

2/ Au moment où vous avez prévu une activité importante : Un colègue ou camarade vous contacte pour solliciter ton aide car il n'arrive pas à ce décider quant au PC portable à choisir

3/ une connaissance de longue date vous appelle pour socialiser au moment où vous avez besoin
de vous rendre à un autre rendez-vous important :

# SEQUENCE 5 AISANCE RELATIONNELLE DANS LE MILIEU DU TRAVAIL



# SEQUENCE 5 ADAPTABILITE ET AISANCE RELATIONNELLE DANS LE MILIEU DU TRAVAIL

Séance	Objectifs	Duré
Séance 1 : Développer des compétences essentielles pour le travail	Identifier le comportement professionnel     Etablir des relations interpersonnelles au travail	3
Séance 2:S'adapter facilement en milieu professionnel	<ul> <li>Identifier les mécanismes d'adaptation au changement</li> <li>Développer des stratégies d'adaptation au changement</li> <li>Développer l'esprit d'équipe</li> <li>S'adapter au travail collectif</li> </ul>	3
Séance 3: S'initier à la gestion des conflits	<ul> <li>Identifier la typologie des conflits</li> <li>S'approprier la démarche pour résoudre des conflits</li> <li>Identifier son style de gestion des conflits</li> </ul>	3
Séance 4 : S'initier à la gestion du stress		3

#### **INTRODUCTION**

L'environnement du travail est en pleine mutation. Il est traversé de grandes évolutions à la fois technologiques, économiques, sociales. Face à cette tendance, les entreprises doivent revoir leurs stratégies des ressources humaines ainsi que leur modèle d'organisation.

Ces profonds bouleversements ont en effet un impact sur le paysage de l'emploi et du recrutement. Pour réussir professionnellement et humainement dans le monde du travail, les employés doivent développer des compétences comportementales davantage axées sur le social et l'émotion. Les dix compétences jugées comme les plus essentielles sont : la résolution de problèmes complexes, la pensée critique, la créativité, la gestion de personnel, la facilité à se coordonner avec les autres, l'intelligence émotionnelle, la capacité de jugement et de prise de décision, l'orientation service, la négociation et la flexibilité cognitive.

En d'autres termes, les collaborateurs et les leaders doivent être capables de comprendre le monde mouvant et complexe qui les entoure, lui donner du sens, tirer profit des changements, avoir un regard neuf sur chaque nouvelle tâche et se connecter facilement avec autrui tout en démontrant une réelle sensibilité pour ses valeurs et sa culture.

Sea	nce 1 : Développer des compétences essentielles pour le travail
Objectif	Identifier le comportement professionnel
	Etablir des relations interpersonnelles au travail
Durée	3 h

## I- Comportement au travail

Il faut être un collègue agréable et professionnel. La vie en entreprise est parsemée difficultés, il va falloir savoir les interpréter pour obtenir une bonne intégration en entreprise et de meilleures relations au travail.

Pour s'épanouir dans sa vie professionnelle, il ne suffit pas d'avoir de solides compétences techniques, il faut aussi savoir s'intégrer dans une équipe et connaître la culture de l'entreprise.

- Evitez de faire critiques maladroites ou très personnelles qui peuvent jouer en votre défaveur.
- Sachez que le patron reste le patron, ce n'est pas votre collègue avec qui l'on discute de ses petits problèmes personnels.
- Maintenez une distance acceptable avec votre supérieur, ayez en tête que c'est lui qui vous a embauché
- Soyez détendu, souriant, aimable et déterminé.
- Sachez aussi décrypter les codes et les rites qui régissent l'entreprise
- Allez vers les autres : N'oubliez pas les mots magiques : bonjour, au revoir, s'il vous plaît, merci. Ces formules de politesse s'adressent à tout le monde de l'ouvrier au cadre. Ne faites pas de racisme social.
- Proposez votre aide : vous pouvez proposer votre aide sans que cela ne devienne une habitude, ne soyez pas non plus trop envahissant.
- Demandez des conseils.
- Respectez de la hiérarchie : sachez respecter les niveaux de la hiérarchie : on s'adresse d'abord à son manager avant de s'adresser au grand patron.
- Évitez aussi de faire du chantage à votre supérieur, essayez de négocier sereinement en avançant des arguments concrets.
- Mettez-vous en avant en faisant preuve d'initiatives. Vous serez remarqué et cela vous permettra de décrocher de nouvelles missions intéressantes.
- Soyez professionnel : pour être professionnel, il faut être ponctuel, efficace, réactif, créatif, énergique, productif.
- Ne vous contentez pas du minimum, il faut quelquefois savoir s'adapter aux horaires en restant plus longtemps le soir si un travail important l'exige. Cela prouvera votre capacité à vous adapter.

- Ne promettez pas non plus l'impossible, soyez réaliste, analysez vos compétences ainsi que les délais à tenir pour réaliser la mission confiée.
- Optez pour l'esprit d'équipe. L'entraide soude l'équipe et le service auquel vous êtes rattaché n'en sera que plus productif.



Enumérez les comportements qui vous semblent adaptés et ceux qui vous semblent non adaptés au milieu travail. Activité à réaliser en grand groupe sous forme de brainstorming.

L'objectif de cette activité est de tracer le portrait le plus fidèle possible de votre personnalité. L'idée est de vous constituer une base d'analyse de vos goûts, de vos habiletés et de vos aspirations. Utilisez le dictionnaire pour comprendre la signification de chaque adjectif.

Parmi les adjectifs suivants,

- 1. Cochez ceux qui semblent le mieux.
- 1. Choisissez ensuite vos dix qualités dominantes et encerclez-les en vert.
- 2. Sélectionnez, parmi celles-ci, cinq grandes qualités et encerclez-les en rouge.

				1
Aimable	Déterminé	Fiable	Ponctuel	
Ambitieux	Discipliné	Flexible	Positif	
Attentif	Discret	Franc	Pratique	
Autonome	Dynamique	Généreux	Responsable	
Analytique	Efficace	Habile	Sérieux	
travailleur	Énergique	Honnête	Sociable	
Compétitif	Enthousiaste	Méthodique	Sympathique	
Consciencieux	Équilibré	Optimiste	Synthétique	
Créatif	Exigeant	Patient	Tolérant	
Débrouillard	Empathique	Persévérant	Tolérant	

#### **ACTIVITE 3**:

Identifiez vos «POINTS FORTS » et vos «POINTS FAIBLES » en cochant le tableau ci-dessous les cases qui conviennent puis repérer les axes d'amélioration.

A : bon
B : moyen
C : fiable

Volonté d'apprendre	A	В	C	Capacité à communiquer	A	В	C	Raisonnement	A	В	C
								analytique			
Je suis curieux				J'aime parler aux gens				Je suis logique			
intellectuellement (tout				Je sais défendre mon point de				J'ai de l'intuition			
m'intéresse)				vue				J'aime vérifier mes			
Je suis curieux du				Je sais transmettre mes idées				intuitions			
fonctionnement des autres				Je sais écouter				J'aime planifier			
J'aime approfondir des sujets				J'aime écrire				J'aime organiser			
J'aime approfondir des											
systèmes											

J'aime étudier J'aime la nouveauté J'ai une bonne mémoire J'aime faire des recherches											
Sens des responsabilités	A	В	C	Initiative et persévérance	A	В	C	Capacité d'adaptation	A	В	C
J'ai confiance en moi J'aime diriger Je respecte mes échéances J'aime travailler sous pression Je fais facilement confiance aux autres J'aime me voir confier des responsabilités Je parle facilement de mes difficultés Je suis capable de m'autocritiquer				J'aime trouver des solutions Je prends facilement des décisions J'aime innover J'aime trouver des solutions originales Je ne me décourage pas facilement Je recommence jusqu'à ce que je trouve Je comprends vite				Je fais face à mes problèmes J'aime le changement J'aime les nouveaux défis Je suis ouvert aux suggestions des autres Je suis ouvert pour apprendre de nouvelles façons de travailler Je m'adapte facilement lorsque la situation change			
Travail d'équipe et coopération	A	В	С	Souci des clients	A	В	С		A	В	С
J'aime partager mes idées J'aime aider les autres J'aime animer des groupes J'aime soutenir les autres Je sais écouter Je n'ai pas de préjugés				J'aime servir des clients Je trouve important qu'un client soit content Je rappelle un client pour m'assurer que son problème est réglé J'aime résoudre les problèmes des clients J'aime communiquer avec les clients							



Réaliser un bilan en grand groupe sur la nécessité de maîtriser des compétences d'excellence en plus des compétences professionnelles dans le monde professionnel.

# II- Les relations interpersonnelles au travail

Les relations interpersonnelles au travail sont les rapports, les liens que nous entretenons avec les autres personnes dans notre milieu de travail : selon le cas, ce sont les collègues, les supérieurs, les subalternes et les clients.

On peut qualifier de saines, les relations interpersonnelles que nous estimons généralement comme «satisfaisantes ». Cela est cependant variable d'une personne à l'autre, en fonction de ses attentes et de ses perceptions. En effet, certaines personnes préfèrent garder une certaine distance, alors que d'autres cherchent à personnaliser davantage leurs rapports professionnels. Il est quand même possible, malgré tout, de statuer sur des critères de base qui définissent ce

que sont des relations interpersonnelles saines et satisfaisantes. Ainsi, on pourra dire que des relations sont satisfaisantes dans la mesure où :

- Il règne un climat de respect mutuel entre les personnes ;
- La communication est ouverte et franche;
- Les personnes se sentent bien ensemble ;
- Les problèmes se règlent au fur et à mesure qu'ils se présentent.

Les relations que nous avons avec les autres sont en continuelle mouvance, si bien que nous devons savoir nous adapter aux situations et aux gens que nous côtoyons. Cela demande des efforts et de l'énergie parce que les plus grands obstacles aux bonnes relations interpersonnelles sont l'inertie, l'acquis et le contentement. Nous devons donc et prendre les moyens pour les développer.

La première chose à faire est de prendre un moment d'arrêt et de faire le point sur le type de relation que nous avons avec les autres :

S'agit-il de relations satisfaisantes, moyennes ou problématiques ?

Après cette prise de conscience, l'étape suivante est fondamentale. Elle consiste à passer à l'action en posant des gestes concrets, dans notre quotidien, qui auront un impact significatif sur la qualité de nos rapports avec les autres. Par exemple :

- Dire « bonjour », tout simplement.
- S'ouvrir aux points de vue des autres, même s'ils diffèrent des nôtres. Notre attitude, exprimée par le ton de notre voix, par nos gestes et par notre visage, est le reflet de notre ouverture aux autres. Il faut en être conscient!
- Souligner les qualités, les forces et « les bons coups » des autres ;
- Dire merci, en faisant sentir aux autres que nous apprécions l'aide qu'ils nous apportent ;
- Participer aux activités en cours, les activités sociales ou autres ;
- S'efforcer de solutionner chacune des difficultés interpersonnelles qui se présentent. Mieux vaut les régler au fur et à mesure que d'attendre qu'elles deviennent trop grandes et... qu'elles éclatent ;
- Suivre, si nécessaire, des cours dans le but d'améliorer ses habiletés de communication, à savoir mieux exprimer ses opinions et ses sentiments et mieux écouter les autres, sans avoir tendance à les juger ou à les critiquer ;
- Donner du support et offrir de l'aide aux personnes qui en ont besoin.

## Comportement au travail : quelques conseils

Pour entretenir de bonnes relations au travail, il y a quelques règles élémentaires à respecter, à savoir :

- -Ne polluez pas l'environnement sonore de vos collègues en criant : vous pouvez vous déplacer pour rencontrer la personne à qui vous vous adressez ;
- -Ne dévoilez pas trop votre vie intime qui pourrait alimenter les conversations ;
- -de vous poser en victime, cela donne une mauvaise image de vous ;
- -Inscrivez-vous dans une dynamique positive, évitez les ragots, les moqueries : ayez un esprit de groupe constructif ;

Evitez de dénigrer son supérieur à ses collègues de travail, même si vous en ressentez le besoin, cela pourrait se retourner contre vous ;

-Sachez faire votre autocritique, reconnaître vos responsabilités et identifier vos défaillances pour vous améliorer.



A l'aide de l'échelle proposée, indiquez votre position à l'égard de chaque énoncé. Ensuite, identifiez les énoncés qui correspondent à des améliorations souhaitées.

Enoncé	régulièrement	Souvent	Jamais
Avant d'agir, je prends en compte ma relation avec les autres.			
Je me préoccupe d'établir de bonnes relations avec mes			
collègues.			
Je perçois le feedback de mon comportement avec les autres			
J'analyse mes défauts de comportements avec les autres pour			
les améliorer			
J'évite les comportements inadaptés (agressivité, colère)			
même lorsqu'on me provoque.			
J'écoute attentivement mon interlocuteur même si je juge			
que son niveau intellectuel est inférieur au mien.			
Je donne toujours du feedback positif et constructif à mon			
interlocuteur.			
J'évite de blesser ou contrarier volontairement mon			
interlocuteur.			



Discuter et analyser en grand groupe les énoncés de l'exercice précèdent.

	Séance 2 : S'adapter facilement en milieu professionnel
Objectif	Identifier les mécanismes d'adaptation au changement
	Développer des stratégies d'adaptation au changement
	Développer l'esprit d'équipe
	S'adapter au travail collectif
Durée	3 h

Ce ne sont pas les espèces les plus fortes ni les plus intelligentes qui survivent, ce sont celles qui savent s'adapter ». Charles Darwin. 1859

S'adapter, cela veut dire être capable de survivre dans les différents milieux où nous sommes amenés à vivre.

S'adapter, c'est se donner les moyens d'évoluer et d'agir dans un environnement qui change, qui ne correspond pas toujours à nos attentes.

## Comment s'adapter au changement ou les mécanismes d'adaptation

Notre vie est sans cesse en changement. Même une situation qui est stable depuis des années est susceptible de changer. Parfois, nous éprouvons de la crainte face au changement. Nous avons peur de l'avenir, de l'inconnu. Nous craignons aussi parfois de ne pas être en mesure de gérer ce qui s'en vient. C'est pourquoi nous manifestons certaines résistances à son égard. Pour maintenir un bon équilibre émotionnel, il est important de développer des stratégies nous permettant de faire face à ces changements. Ainsi, nous adoptons une vision positive face à la vie, nous avons une meilleure emprise sur ce qui nous arrive et nous sommes plus en mesure de composer avec ces nouvelles situations.

Avant de commencer notre cheminement vers notre adaptation au changement, il est important de savoir que le changement est normal et naturel; c'est une loi universelle. « Il est impossible de traverser deux fois la même rivière puisque l'eau est toujours en mouvement. » HERACLIT

# Stratégies pour s'adapter plus facilement

Voici des stratégies qui peuvent aider à faire face au changement et à accroître la facilité à s'adapter.

- 1. Etre attentif au monde qui nous entoure. S'informer de ce qui se passe dans notre environnement milieu. Etre conscient du fait que les choses évoluent et que le changement est inévitable.
- 2. **Anticiper le changement.** Ne pas être surpris lorsque des changements ont lieu. Essayer de les prévoir et de planifier en conséquence. Regarder vers l'avant.

- 3. **Etre flexible.** Modifier sa façon de réagir face au changement. Imaginer diverses solutions possibles plutôt qu'une seule, et ne pas être déçu s'il faut changer ses plans à la dernière minute.
- 4. **Garder une attitude positive lorsqu'un changement survient.** Se dire que ce changement apportera du bon, même si c'est difficile de le voir dans le moment présent. Chercher le côté positif de toute situation.
- 5. **Demande de l'aide. S'**appuyer sur les gens qui nous entourent, comme la famille et les amis.
- 6. **Prendre du recul pour percevoir le changement sous un angle différent.** Quand un changement nous préoccupe particulièrement, prendre du recul pour voir la vue d'ensemble.
- 7. **Ne oublier que l'on a surmonté des changements** auparavant. Prends un moment pour penser à tous les changements que l'on a déjà traversés et se dire que celui-ci sera comme les autres.
- 8. Sortir de sa zone de confort pour essayer des nouvelles choses régulièrement. C'est une façon de se préparer aux changements inévitables.
- 9. **Avancer un pas à la fois.** Le changement se fait petit à petit; se dire que l'on va s'habituer graduellement.
- 10. Se concentrer sur les choses qui ne changent pas cela rassurera.

## **ACTIVITE 1:**

#### **Situation 1**

Brahim et Hamid sont des conducteurs de camion de livraison pour la compagnie LOGISCAR. Ils travaillent du lundi au vendredi et sont libres les fins de semaine.

La compagnie vient d'annoncer qu'elle doit changer ses heures de fonctionnement pour demeurer plus compétitive. Les heures de travail seront donc prolongées et réparties selon un horaire de 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Les patrons de la compagnie espèrent que les employés seront ouverts au changement puisque tous seront touchés par ce nouvel horaire.

Brahim travaille pour la compagnie depuis 10 ans. Il refuse carrément de travailler la nuit. Il estime, en tant qu'employé de longue date, qu'on lui doit plus de respect.

Hamid travaille pour la compagnie depuis 3 ans seulement. Il a deux jeunes enfants à la maison et sa femme n'a pas d'emploi présentement. Il est ouvert à l'idée d'avoir un horaire variable, même s'il sait que ce changement exigera certains ajustements à la maison.



#### Discutez le cas de ce scénario.

a. Quels changements vont nécessiter une adaptation?

- b. Quels sont les sentiments des employés face aux changements?
- c. Où se situent Brahim et Hamid sur l'échelle d'adaptabilité? 1 Faible 2 Bien 3 Très bien
- d. Quelles sont les répercussions possibles des changements dans la vie de chacun?
- e. Comment te sentirais-tu en pareille situation? Où te situerais-tu sur l'échelle?

#### Situation 2

Meriem travaille dans un bureau. Elle remarque que les choses ne vont pas très bien depuis un bout de temps et craint pour sa sécurité d'emploi. Effectivement, elle reçoit une lettre l'avisant que son poste est en surplus et qu'elle est mise à pied.

Elle avait déjà fait des recherches pour trouver une formation qui lui permettrait d'accéder à un poste plus en demande. La perte de son emploi lui donne l'élan nécessaire pour poursuivre une nouvelle carrière. Elle garde une attitude positive.

#### Discutez le cas de ce scénario.

- a. Quels changements vont nécessiter une adaptation?
- b. Quels sont les sentiments de Miriem face aux changements?
- c. Où se situe Miriem sur l'échelle d'adaptabilité? 1 Faible 2 Bien 3 Très bien
- d. Quelles sont les répercussions possibles des changements pour Miriem?
- e. Comment te sentirais-tu en pareille situation? Où te situerais-tu sur l'échelle?

# S'adapter au travail en équipe

# CAPACITE A S'ADAPTER AU TRAVAIL EN EQUIPE

Le **travail d'équipe** peut vous amener à travailler dans différentes situations : seul, avec un partenaire, dans une équipe ou dans un poste. Dans de nombreux milieux de travail et dans la vie de tous les jours, il est essentiel de détenir de bonnes capacités à **s'adapter au travail d'équipe**.

Remplissez le présent questionnaire d'auto évaluation, qui vous aidera à mieux prendre conscience de vos forces en matière de **travail d'équipe** et à cerner les compétences à améliorer.



- 1. Lisez tous les énoncés de la **Partie 1** et cochez la cellule de la colonne qui décrit **le mieux** la façon dont vous vous acquittez de chacune des tâches indiquées ci-après. Les énoncés sont classés en trois catégories : travail seul; travail avec un partenaire ou dans une équipe; travail dans un poste de direction. **Conseil :** Pour chacune des tâches, pensez à des expériences professionnelles et personnelles que vous avez vécues.
- 2. Réexaminez les réponses données pour chaque catégorie. Si vous avez coché cinq cellules ou plus dans les colonnes « Un peu » et « Non », vous devriez envisager de perfectionner vos compétences liées à la catégorie en question.
- 3. Remplissez la **Partie 2** afin de préciser vos besoins de formation.

# Partie 1 : Auto-évaluation

TRAVAIL SEUL			
Je peux	Oui	Un peu	Non
Travailler seul pour accomplir mes tâches.			
Travailler avec peu de directives ou de supervision.			
Gérer mon temps de manière à exécuter mes tâches dans les délais.			
Planifier mon travail et de le coordonner avec celui des autres.			
Organiser mes tâches en tenant compte de l'ordre de priorités établi.			
Faire preuve d'initiative en effectuant ce qui doit être fait avant qu'on me le demande.			
Me concentrer sur mon travail même lorsque je suis exposé à des distractions (p. ex. autres collègues, bruits de fond).			
Revoir mon travail pour m'assurer qu'il ne contient pas d'erreurs et qu'il répond aux normes			
de qualité.			
Demander de l'aide ou des conseils à mes collègues ou à mon superviseur, au besoin.			
Fournir régulièrement des rapports d'étape à mon superviseur afin qu'il soit au courant du			
travail que je fais.			

TRAVAIL AVEC UN PARTENAIRE OU DANS UNE EQUIPE			
Je peux	Oui	Un peu	Non
Travailler en collaboration avec un partenaire ou au sein d'une équipe pour exécuter les			
tâches requises.			
Coordonner mon travail avec celui de mes collègues afin de mener à bien des projets de			
groupe.			
Accomplir toutes mes tâches à temps afin que les délais de l'équipe soient respectés.			
Accomplir ma part des tâches lorsque je travaille avec un partenaire ou en équipe.			
Suivre les directives de mon partenaire ou des membres de l'équipe, au besoin.			
Donner des directives à mon partenaire ou aux membres de l'équipe, au besoin.			
Participer aux décisions de groupe en avançant des idées et en formulant des suggestions.			
Contribuer à la prise de décisions en collaboration avec mes collègues, de même qu'au			
règlement respectueux des différends.			
Améliorer mon travail en tenant compte des suggestions et des conseils formulés par mon			
partenaire ou d'autres membres de l'équipe.			
Contribuer à bâtir un milieu de travail ouvert et digne de confiance en encourageant les			
autres membres de l'équipe à participer à des activités de renforcement de l'esprit.			

Travail dans un poste de responsabilité				
Je peux	Oui	Un peu	Non	
Encadrer d'autres personnes (p. ex. aider les autres en transmettant mon expérience et en				
offrant de l'orientation et des conseils).				
Faire preuve de leadership en étant un bon exemple pour les personnes qui m'entourent.				
Appuyer et encourager les autres.				
Faire savoir aux personnes qui m'entourent qu'elles font du bon travail.				
Prendre des décisions qui, selon moi, seront respectées par les personnes qui m'entourent.				
Donner de la rétroaction constructive aux autres afin de les aider à améliorer leur travail.				
Assurer la coordination des tâches de mes collègues afin de mener à bien le projet de groupe.				
Être passionné et enthousiasmé par le travail que je fais.				
Encourager les interactions dans le groupe et maintenir un climat favorable au sein de mon				
équipe.				
Appuyer mes collègues en prenant le temps de les aider à exécuter leur travail.				
Total				

#### Partie 2: Perfectionnement personnel

Cette section du questionnaire vous aidera à prendre des décisions éclairées en ce qui concerne votre formation.

- Référez-vous aux colonnes des « Oui » de la Partie 1 pour cerner vos points forts
- Référez-vous aux colonnes des « Un peu » et/ou « Non » de la Partie 1 pour déterminer les points à améliorer

	Séance 3 : Initiation à la gestion des conflits
Objectif	- Identifier la typologie des conflits
	- S'approprier la démarche pour résoudre des conflits
Durée	3 h

## La gestion des conflits

Les conflits surviennent partout. Au travail, entre des groupes de notre société, dans nos propres dynamiques familiales, dans nos relations interpersonnelles et même à l'intérieur de nous. Ils sont omniprésents, revêtant une multitude de déguisements.

La façon de percevoir les conflits aura un impact sur notre attitude face à leur résolution. Une vision plus traditionnelle percevra le conflit négativement, l'associant à : colère, désastre, peine, peur, chicane, coups, etc. Tandis qu'une vision plus contemporaine le percevra comme : renforçant, aidant, stimulant, éclairant, enrichissant, faisant progresser, etc.

Les conflits peuvent être qualifiés de nombreuses manières suivant les acteurs en présence (leur nombre, leur âge, leur position hiérarchique...), le sujet du conflit (avantage, pouvoir...), l'évolution du conflit (déclaré, latent, refoulé)...

#### Les conflits constructifs ou destructifs :

- constructifs : lorsqu'il entraîne de l'expérience qui permet d'éviter les futurs conflits. Ce qui entraîne un climat coopératif lorsqu'il
- destructifs : lorsqu'il entraine un climat compétitif à outrance.

#### 2-Les conflits d'intérêt et d'identité.

- Dans le conflit d'intérêt, l'enjeu se trouve limité à un objet, un avantage, à l'exercice d'un pouvoir...
- Dans le conflit d'identité, il s'agit non pas d'acquérir un avantage, mais de rejeter l'autre en tant que tel, l'objectif est l'élimination de l'ennemi pour ce qu'il est et pour ce qu'il représente en tant que personne physique ou en tant que personne morale

## Les conflits d'autorité et les conflits de pouvoir.

Les conflits d'autorité apparaissent entre des personnes de même rang hiérarchique qui s'opposent suite à l'empiètement par l'un sur les compétences de l'autre.

#### Les conflits de concurrence ou de rivalité

Ils sont principalement perceptibles dans certains métiers où la compétitivité, la recherche du résultat et sa quantification sont rendus nécessaires. On parvient dans ce cas à une sorte de jeu qui peut rapidement devenir une drogue où le conflit est banalisé mais jusqu'à un certain point.

# Les conflits de génération

Ils sont très souvent observables dans les organisations et leur nombre ne cesse de croître avec l'augmentation de la mobilité professionnelle et les avancées technologiques.

## Le conflit mimétique

Il s'agit d'un conflit qui naît de l'apprentissage par mimétisme d'un apprenti face à son supérieur qui va apprendre puis dépasser son « maître ».

## Le conflit d'opinion

Il relève des différences de valeur ou de croyance des antagonistes et est extrêmement difficile à solutionner car chacun est intimement persuadé de son bon droit.

# Le conflit déclaré / le conflit latent ou larve / le conflit refoulé

Le conflit déclaré est mis à jour par les protagonistes qui le souhaitent même parfois clairement par intérêt.

Le conflit latent ou larvé est un conflit « étouffé » pour des raisons. Le conflit refoulé est un ancien conflit qui n'a pas trouvé de solution définitivement acceptable pour l'une ou l'autre des deux antagonistes et qui risque donc à tout moment de devenir un conflit déclaré.

#### Le malentendu

C'est le plus fréquent des conflits et, heureusement, le plus facile à résoudre. Il résulte toujours d'une erreur d'interprétation.

#### **DEMARCHES POUR RESOUDRE UN CONFLIT**

- 1. Je cherche ce qui est à l'origine du conflit.
- 2. J'écoute ce que l'autre a à dire.
- 3. J'explique sincèrement ce que je pense.
- 4. J'analyse les différentes opinions émises.
- 5. Nous prenons ensemble une décision finale.
- 6. Nous faisons comme nous l'avons finalement décidé.

## La résolution de problèmes relationnels

Devant un conflit, plusieurs moyens s'offrent aux personnes mises en cause pour le solutionner. Le silence, la confrontation, l'opposition ou encore le recours à l'agressivité peuvent être utilisés. Toutefois, ces moyens n'aident pas à un règlement pacifique du conflit, ni à une reprise des relations sur une base harmonieuse.

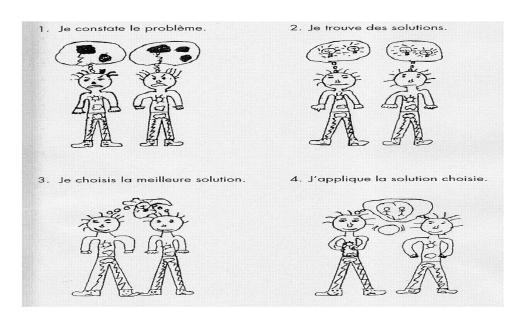
## Les étapes de la résolution de conflits :

- 1. Identifier clairement le problème ou le besoin posé par la situation ;
- 2. Identifier les solutions possibles et évaluer les conséquences de chacune ;
- 3. Choisir la solution la plus adaptée, regarder comment la mettre en application et finalement l'appliquer;
- 4. Après quelque temps d'essai, réévaluer cette solution et l'ajuster au besoin.

## **ACTIVITE 1:**

Citez les conflits auxquels vous êtes confrontés dans votre vie quotidienne et scolaire et expliquez comment vous leur trouvez des solutions non-violentes et non agressives.

## **ACTIVITE 2**:



Analysez et interprétez la signification du dessin ci-dessus.

# **ACTIVITE 3**:

# Questionnaire sur « Style de gestion des conflits »

Encerclez la lettre devant l'énoncé qui correspond à votre façon habituelle d'agir. Définissez votre style de gestion de conflits à partir du questionnaire proposé ci-dessous.

# 1. Quand quelqu'un que j'estime se montre hostile à mon endroit, j'ai tendance à :

- A. Répondre de la même manière.
- B. Tenter de le persuader de cesser d'être hostile.
- C. Écouter le plus longtemps possible.
- D. M'en aller.

# 2. Quand quelqu'un qui m'est relativement indifférent se montre hostile à mon endroit, j'ai tendance à :

- A. Répondre de la même manière.
- B. Tenter de le persuader de cesser d'être hostile.
- C. Écouter le plus longtemps possible.
- D. M'en aller.

# 3. Quand je suis témoin de personnes qui manifestent de la colère, de l'agressivité, qui font des menaces et expriment leur opinion avec véhémence, j'ai tendance à :

- A. M'impliquer et à prendre position.
- B. Tenter de les réconcilier.
- C. Observer pour voir l'issue de l'interaction.
- D. Quitter la scène dès que possible.

# 4. Quand je me rends compte qu'une personne m'exploite, je suis capable de :

- A. Tenter par tous les moyens de changer le comportement de cette personne.
- B. M'appuyer sur des « faits » pour amener des changements.
- C. Investir beaucoup d'énergie pour changer ma relation.
- D. Me résigner.

# 5. Quand je suis engagé dans un conflit interpersonnel, mon mode habituel de réaction est de .

- A. Amener l'autre à voir le problème tel qu'il est.
- B. Analyser avec l'autre la situation d'un point de vue logique.
- C. Investir beaucoup d'énergie pour trouver un compromis viable
- D. Laisser le temps faire son œuvre.

# 6. La qualité que je voudrais le plus posséder quand j'ai à résoudre un conflit, serait d'être :

- A. Fort et en sécurité du point de vue émotif.
- B. Très intelligent et imaginatif.
- C. Chaleureux et ouvert.
- D. Patient.

# 7. À la suite d'une altercation sérieuse avec quelqu'un que j'estime beaucoup, je :

- A. M'arrange pour en reparler le plus tôt possible, car j'ai une idée de la façon dont ça peut se régler.
- B. Tiens à régler cette situation, peu importe ce que j'y gagnerai.
- C. M'en fais beaucoup, j'y pense souvent, mais je ne prends pas l'initiative du contact.
- D. Attends que les choses s'arrangent sans avoir à en reparler de façon explicite.

# 8. Quand je suis témoin d'un conflit sérieux survenant entre deux personnes qui me sont chères, j'ai tendance à :

- A. Exprimer ma déception de ce qui leur arrive.
- B. Essayer de les persuader de résoudre leur différend.
- C. Observer l'issue du conflit.
- D. Quitter les lieux.

# 9. Quand je suis témoin d'un conflit sérieux survenant entre deux personnes qui me sont plutôt indifférentes, j'ai tendance à :

- A. Exprimer ma déception de ce qui leur arrive.
- B. Essayer de les persuader de régler leur différend.
- C. Observer l'issue du conflit.
- D. Quitter les lieux.

# 10. Le feedback que je reçois généralement concernant mon comportement face à un conflit ou à une vive opposition, est que :

- A. J'essaie le plus possible d'en sortir gagnant.
- B. J'essaie d'intégrer les différences avec une attitude de collaboration.
- C. Je suis très conciliant.
- D. J'évite autant que possible les conflits.

# 11. Quand je communique avec quelqu'un dans une situation conflictuelle :

- A. J'essaie de gagner avec la valeur de mes arguments.
- B. Je parle un peu plus que je n'écoute pour trouver une solution mutuellement satisfaisante.
- C. Je fais de l'écoute active en reformulant ce que dit l'autre.
- D. J'écoute attentivement, mais sans reformuler.

## 12. Quand je suis engagé dans un conflit désagréable :

- A. Je peux devenir sarcastique.
- B. Je peux faire des blagues au sujet de la situation ou de la relation.
- C. Je ne me prends pas au sérieux; je peux rire de moi.
- D. Je ne trouve pas cette situation propice à faire de l'humour.

# 13. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :

- A. Insister pour qu'elle me regarde dans les yeux.
- B. La regarder directement et maintenir le contact.
- C. Maintenir un contact visuel intermittent.
- D. Éviter de la regarder directement.

# 14. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :

- A. Me tenir prêt et la toucher.
- B. Utiliser mes mains et mon corps pour exprimer ce que je veux dire.
- C. Me tenir prêt sans la toucher.
- D. Me tenir en retrait et garder mes mains fermées.

# 15. Quand une personne fait quelque chose qui m'irrite, ma tendance en communiquant avec elle est de :

- A. Utiliser un langage direct et lui demander d'arrêter.
- B. Essayer de la persuader de cesser ce comportement.
- C. Lui parler gentiment6 et lui exprimer mes sentiments face à son comportement.
- D. Ne rien faire et ne rien dire.

Séance 4 : Gérer son stress			
Objectif	Définir les causes, les origines et effets du stress		
	S'approprier des notions de gestion du stress.		
	Pratiquer des moyens pour favoriser la détente		
Durée	3 h		

On entend fréquemment parler de stress. On l'associe à de nombreux problèmes personnels et sociaux. Mais qu'est-ce au juste le stress?

Le stress est défini comme un ensemble de stimuli, tant agréables que désagréables, auxquels nous sommes soumis chaque jour. Ainsi, chez les étudiants de niveau collégial et universitaire, les principaux éléments de stress sont en général les examens, les travaux, l'étude, l'adaptation sociale, les problèmes financiers, la planification de carrière et la compétition.

Il est important de retenir que tous les stress ne sont pas nécessairement nuisibles, nous avons besoin d'un certain degré de stress, de tension pour nous activer, augmenter notre performance. Ainsi lorsque vous devez passer un examen, il vous faut un certain niveau de stress pour vous stimuler et vous permettre de donner votre meilleur.

Lorsque nous devons traverser une rue, nous avons besoin d'un certain niveau de stress pour être prudent. Le stress est une condition de vie inhérente à toute personne qui grandit et qui devient de plus en plus responsable d'elle-même. Toutefois, bien que le stress soit indispensable, il peut arriver que la tension devienne trop élevée et soit nuisible. C'est alors que le stress nous paralyse ou nous rend hyperactif et qu'il entrave notre performance. Le stress est une réaction individuelle. Pour certaines personnes, par exemple, parler en public est un stress positif tandis que pour d'autres, c'est un stress négatif. Par conséquent, vous pouvez apprendre à en tirer le meilleur parti.

Afin de vous aider à mieux gérer le stress, vous allez évaluer votre niveau de stress afin de mieux connaître les manifestations, c'est-à-dire les symptômes physiques, psychologiques et intellectuels auxquels vous devez-être attentif, et identifier des moyens efficaces pour le gérer.

#### **STRES STEST**

Cochez l'énoncé qui correspond à votre cas

1- Le matin, vous vous réveillez :		
Avec le jour, d'un bond et en pleine forme.		
Difficilement, sans vous presser.		
Pataud, en maugréant contre ce fichu réveil.		
2 - Vous rentrez chez vous exténué le soir et il vous reste encore 3 heures de travail ; que faites-		
vous?		
Vous prenez un café et ça repart !		
Vous accélérez pour en finir rapidement.		
Vous vous allongez sur votre lit ou prenez un bon bain, cela ira mieux après!		
3. Un coup de pompe en pleine journée ; que faites-vous ?		

Vous en profitez pour aller boire un verre d'eau.	
Vous faites une pause-café.	
Vous changez d'activité.	
Vous ouvrez la fenêtre.	
Vous vous fâchez car "le travail n'avance pas".	
4 - Pour vous, la musique doit s'écouter :	
Après 10 heures du soir ou au-dessus de 90 décibels.	
Dans l'autobus, avec des écouteurs, pour gagner du temps.	
Vous n'avez pas de temps à perdre à écouter de la musique.	
Plutôt du classique, des musiques douces comme musique d'ambiance.	
5 - Votre boisson préférée est :	
Des sodas	
Du jus de fruit en boite ou en bouteille.	
De l'eau ou du jus de fruits frais (pressé par soi-même).	
6 - Quel est votre but dans la vie ?	
Je n'en sais rien.	
Rester à l'abri des problèmes tels que le cancer, le chômage, le terrorisme, la famine.	
Gagner beaucoup d'argent pour pouvoir s'offrir des vacances de rêve.	
Faire des choses intéressantes et utiles	
7 - Vis-à-vis de l'avenir et du progrès scientifique :	
Vous êtes confiant, car le bon sens passe avant tout.	
Tout va de plus en plus mal.	
Cool! Vous avez encore 10 minutes devant vous.	
Cela ne vous préoccupe pas vraiment.	
Un jour, tous les problèmes seront résolus.	
8 - Un membre de votre famille devait venir vous voir il y a plus d'une heure ; il n'est toujo	urs pas
arrivé et son téléphone ne répond pas :	
Vous l'attendez en vous tournant les pouces.	
Vous vous inquiétez.	
Vous en profitez pour mettre un peu d'ordre dans vos affaires.	
Vous téléphonez partout pour retrouver sa trace.	
9 - En fin de journée, vous êtes pris d'une violente migraine :	
Vous êtes partisan des méthodes héroïques : la douche froide.	
Vous prenez tout simplement un cachet d'aspirine.	
Vous vous allongez en attendant que cela passe.	
Vous n'avez jamais de migraine.	
10 - Votre consommation de café :	
Environ 1 tasse par jour.	
Environ 5 tasses par jour.	
Vous préférez un grand verre d'eau.	
11 - Si vous habitiez à deux kilomètres de votre lieu de travail, vous feriez les déplacement	
A pied ou à bicyclette.	<del></del>
Par les transports en commun.	
Vous détestez les transports.	
12. Aimez-vous le sucre, les pâtisseries et les boissons sucrées (sodas) ?	
Bien sûr, j'adore et le sucre est d'ailleurs l'aliment du muscle.	
Moyennement, j'en consomme de temps en temps, sans plus.	
Vous préférez les fruits frais et touchez rarement à ces aliments pas très bons pour la santé	
vous preferezies muits mais et touchez rarement à ces ailments pas tres pons pour la saille	

Vous êtes un spécialiste en pâtisseries.		
13 - Vous auriez plutôt tendance à :		
Penser peu et agir beaucoup.		
Penser beaucoup et agir beaucoup.		
Penser peu et agir peu.		
14 - Dans l'ensemble, pour vous, la vie est :		
Belle.		
Merveilleuse, pleine de rebondissements inattendus.		
Plutôt triste.		
Hypocrite.		
15 - Vous vous couchez le soir :		
Quand le sommeil vous prend.		
Assez tôt, avec des horaires réguliers.		
Plutôt tard, quand votre travail est terminé.		
A des horaires très variables.		
16 - Vous vivez :		
Toujours en pleine forme, jamais malade.		
Le plus souvent fatigué et déprimé.		
Avec des hauts et des bas.		
Souvent en bonne forme mais parfois enrhumé, surtout l'hiver.		

#### Résultats du test :

Votre niveau de stress : points sur 250.

Votre niveau de vitalité et de dynamisme : points sur 230.

D'une façon générale, plus le niveau de stress est élevé, moins on a de dynamisme et de vitalité, mais pas toujours : certains peuvent être à la fois stressés et dynamiques, mais cet état n'est pas stable car les réserves s'épuisent vite.

Les scores suivants vous permettront de découvrir à quelles causes profondes du stress vous auriez intérêt à vous attaquer en priorité afin de multiplier votre potentiel de vitalité.

# Identifier les facteurs de stress Elaborer une stratégie pour évacuer le stress

## Comment gérer son stress?

Dans une société qui prône la culture de la performance, notre corps et notre esprit sont confrontés à des pressions tant sur le plan privé que professionnel il faut apprendre à gérer le stress.

# Reconnaître les symptômes physiques et psychologiques du stress :

Sueurs, tremblements, migraine.

Augmentation de la fréquence cardiaque et de la tension artérielle.

Sensibilité aux infections et affaiblissement de l'organisme (dus à la baisse des défenses immunitaires) troubles musculo-squelettiques, tensions nerveuses.

Agressivité, irritabilité, agitation et difficulté de concentration.

Anxiété et perte d'estime de soi.

#### Prendre soin de soi pour diminuer le stress :

Adopter une alimentation équilibrée pour limiter les phénomènes de carences liés à un excès de stress. S'imposer un rythme de sommeil régulier pour améliorer ses capacités de récupération face aux situations stressantes.

Limiter sa consommation d'excitants (café).

S'accorder des moments de relaxation, et des activités de loisirs pour se ressourcer.

Pratiquer régulièrement du sport.

## Comment gérer son stress par la respiration profonde

S'asseoir en positionnant son dos droit et ses mains à plat sur le bureau

Relâcher les épaules en arrière et fermer les yeux

Respirer profondément en vous concentrant sur les mouvements du corps

#### Les facteurs de stress:

Surcharge de travail

Mauvaise organisation

Pressions et brimades répétées de la part des supérieurs

Manque de considération

Niveau d'exigence extrême

Inégalité de traitement entre salariés

Mise en concurrence des salariés

#### **ACTIVITE 2**:

#### **IDENTIFIEZ VOS « STRESSEURS »**

Vos « stresseurs »	Dus à vous- même	Dus aux autres

Vos « stresseurs »	Dus à vous- même	Dus aux autres

# **ACTIVITE 3**:

# Votre plan de changement

Ce que je vais changer	Comment vais-je procéder ?	Sous quels délais ?	Pour quels résultats

- Identifier les mécanismes d'adaptation au changement
- Développer des stratégies d'adaptation au changement
- Développer l'esprit d'équipe
- S'adapter au travail collectif