

SUPPORT DE COURS TECHNIQUES DE COMMUNICATION I

Lilia TRABELSI MASMUDI

Universitaire - Coach et Formatrice en Communication

Lilia.trabelsi@beyouconsult.com

[Lilia trabelsi@yahoo.com/](mailto:Lilia_trabelsi@yahoo.com/)

I – INTRODUCTION :

« Si tu fais toujours ce que tu as l'habitude de faire, tu récolteras ce que tu as toujours récolté »
Albert Einstein

L'Ecole Supérieure de la Statistique et de l'Analyse de l'Information met la formation de ses élèves ingénieurs au centre de ses préoccupations.

Elle s'assigne une vocation double, à savoir :

1 - Préparer ses élèves aux métiers de la collecte et de l'analyse de l'information dans les domaines économiques, sociaux, industriels, le domaine de la finance et de l'actuariat, des sciences de la vie et de la terre, des systèmes d'information, etc.

2 – Préparer ses élèves à la maîtrise de la communication et à travailler sur le développement de leur qualité d'être, dimensions tant réclamées par les employeurs, et que l'enseignement classique n'a pas coutume d'apporter.

C'est dans le cadre de la deuxième vocation de l'école que les cours « Techniques de Communication » ont été introduit dans le cursus de formation de l'ESSAI.

Leur objectif est d'aider les élèves ingénieurs à mieux se comprendre eux-mêmes, à comprendre les autres et à avoir une boîte à outils et des stratégies de communication qui enrichiront la vie personnelle et professionnelle de chacun.

L'approche utilisée vise la compréhension, la mise en pratique et la transmission des techniques de communication ; techniques désormais indispensables dans tous les domaines de l'activité humaine : Education, management, leadership, développement personnel, coaching, commerce...

Ce support de cours est fondé essentiellement sur des connaissances acquises en Programmation Neuro Linguistiques, Process Communication, DISC de Marston et facteurs de motivation, aussi sur l'expérience et la pratique. En effet, à notre sens, le grand fossé qui existe entre ce que nous savons et ce que nous faisons est principalement dû à nos insuffisances en maîtrise de la communication, du management et du leadership.

Ce support de cours est divisé en huit résumés. Chaque résumé présente des outils clés de communication que les futurs ingénieurs peuvent exploiter pour répondre aux défis de l'environnement extérieur, tout en s'exerçant afin d'améliorer leur qualité d'être.

Résumé n°1 : Les positions de vie : elles forment une grille très utile pour se situer dans la relation par rapport à l'autre.

Résumé n°2 : Les perceptions : En tant qu'êtres humains nous n'agissons pas directement sur le monde mais sur la représentation que nous en faisons de ce monde qui découle de nos propres perceptions. Nous présentons le modèle des perceptions du psychologue américain : Paul Ware.

Résumé n°3 : Le DISC de Marston :

C'est durant ces dernières années, lors du boom de la recherche sur les comportements observables et les attitudes des individus que nous sommes revenus entre autres vers le modèle comportemental DISC.

Le modèle DISC est un modèle de connaissance de soi qui dit la chose suivante :

- 1- Je peux percevoir l'environnement comme hostile ou je peux le percevoir comme favorable ; et au même moment
- 2- Je peux me percevoir comme plus fort de l'environnement ou je peux percevoir l'environnement comme plus fort que moi...

Résumé n°4 : Etablir le rapport via la synchronisation :

Lorsqu'une relation de compréhension et de confiance est établie entre deux personnes qui communiquent, nous parlons de rapport. Ce rapport est donc nécessaire pour garantir l'efficacité de sa communication, et créer une relation de qualité avec son interlocuteur. Plusieurs outils sont à mettre en pratique afin d'établir le rapport...

Résumé n°5 : La règle de la communication

Eric Berne, le père de l'analyse transactionnelle avait remarqué que les gens utilisaient différentes parties d'eux-mêmes pour communiquer. Nous pouvons identifier ces différentes parties en observant les mots, le ton de la voix, les gestes, l'attitude corporelle et les expressions du visage utilisés. Dans ce résumé, nous allons découvrir les cinq parties de personnalité qui sont en nous et qui nous aident à communiquer.

Résumé n°6 : Les canaux de communication

La communication a lieu si l'offre et l'acceptation de l'offre se font sur le même canal. Les canaux de communication que nous allons présenter sont comme une pièce à quatre portes d'entrée. Une des portes est ma préférée, je l'utilise tout le temps et dès que quelqu'un frappe à cette porte, je me précipite pour l'ouvrir. J'ai aussi une porte qui est barricadée. Je ne l'utilise jamais. Quand quelqu'un frappe à cette porte, je ne l'entends même pas. J'ai aussi une porte à 20% et une autre à 70%... Si je souhaite qu'on m'ouvre la porte je dois frapper à la porte favorite de mon interlocuteur. Ce résumé nous permettra de découvrir comment...

Résumé n°7 : Les facteurs de motivations

Nous parlerons dans ce résumé du modèle de spranger qui identifie six facteurs de motivations ou encore six pourquoi profonds pour lesquels nous sommes prêts à passer à l'action.

Résumé n°8 : Le travail sur l'objectif

Le travail sur l'objectif consiste essentiellement à passer d'un état à un autre. On parle d'**ÉTAT PRESENT** concernant la situation actuelle, problématique et d'**ÉTAT DÉSIRÉ** concernant ce que l'on veut réaliser une fois le changement effectué. On peut dire que c'est comme passer du point de départ (état présent) au point d'arrivée (état désiré). Les difficultés étant de gérer efficacement ce qui se trouve entre le départ et l'arrivée et de veiller à créer les meilleures conditions possibles pour parvenir à l'arrivée.

Résumé 1 : Les positions de vie

C'est quoi une position de vie ?

Éric Berne a émis l'hypothèse que le jeune enfant « possède déjà certaines certitudes sur lui-même et le monde qui l'entoure (...), certitudes qu'il va sans doute conserver tout au long de sa vie et que l'on peut résumer comme suit : je suis ok ou je ne suis pas ok, vous êtes ok ou vous n'êtes pas ok »². La position de vie est la valeur que je me donne à moi-même et aux autres, l'idée positive (que l'on nomme ici ok et que l'on symbolise par un +) ou négative (que l'on nomme non ok et que l'on symbolise par un -) que j'ai de moi, des autres et du monde.

Il y a donc quatre positions de vie :

- Je suis ok / vous êtes ok (+/+),
- Je ne suis pas ok / vous êtes ok (-/+)
- Je suis ok / vous n'êtes pas ok (+/-)
- Je ne suis pas ok / vous n'êtes pas ok (-/-)

Concrètement qu'est-ce que cela signifie ?

- **La position +/+ :** je me respecte et je vous respecte, je vous accepte tel que vous êtes, j'ai conscience de ma valeur et de la vôtre : nous sommes égaux. Cela implique que je considère ce que vous me dites, que je vous parle d'une manière adulte, que j'envisage notre rapport sous l'angle de la coopération et du partage. C'est la seule position réaliste (au sens connectée avec le réel). Je formule mes phrases par exemple avec « Merci », « Salut », « Je t'aime ».
- **La position -/+ :** c'est une position qui se traduit par une dévalorisation de soi, l'autre ou les autres sont beaucoup mieux que moi, ils y arrivent mieux, ils sont heureux, et je ne le serai jamais. Je formule mes phrases par exemple avec « je suppose », « je ne sais pas », « vous savez ».
- **La position +/- :** ici je pense que je vaud mieux que toi/les autres, cela se manifeste de deux façons différentes : soit j'envisage l'autre de manière condescendante « Mon pauvre, tu n'es pas capable d'y arriver, laisse je vais le faire », soit je l'envisage d'une manière hautaine voire agressive « t'es trop nul, t'es un incapable, pousse-toi de là que je le fasse » ou « t'es trop nul, fais comme je te dis et pas autrement » . Je formule mes phrases par exemple avec « ça m'est égal », « mais de toute façon ».
- **La position -/- :** « Je ne vaud rien et vous non plus », peut être la position adoptée par un enfant dont les parents lui ont fait comprendre qu'il n'était pas le bienvenu, qui a grandi dans un milieu difficile et qui n'attend rien de personne. Il a une image de lui-même et du monde négative. Je formule mes phrases par exemple avec « c'est un peu comme », « à quoi bon », « vous ne m'avez pas dérangé », « je ne suis pas sûr ».

La position d'un bon communicant doit se situer idéalement et le plus souvent dans le ++ Les positions de vie représentent la position fondamentale que prend quelqu'un par rapport à la valeur qu'il s'accorde à lui-même et qu'il accorde à l'autre. Les positions de vie sont intimement liées à nos croyances, notre culture (familiale, sociale, spirituelle...) et à nos expériences et nos interactions passées. Les positions de vie sont fluctuantes et évoluent en fonction des diverses situations interactionnelles que l'on vit. Chacun va passer régulièrement par les quatre positions en fonction de la représentation qu'il se fera d'une situation ou d'une autre et de la chaîne interactionnelle qui en découlera. Il est normal de passer par les quatre positions et donc inutile de vouloir à tout prix maintenir la position ++. Cependant, la prise de conscience de la position que l'on utilise et qu'utilise ses interlocuteurs peut aider à mieux comprendre la chaîne interactionnelle en cours et à la modifier progressivement. On peut ainsi progressivement apprendre à utiliser davantage le cadre ++ sans pour autant s'interdire d'aller dans les autres cadres.



Exemple de passage par les différentes positions de vie ?

Je suis au travail et mon supérieur vient me trouver pour me demander d'effectuer une recherche concernant le produit que nous lançons actuellement. Il m'explique ce qu'il attend, je l'écoute et lui fais part de mon accord. Je suis en position OK+/OK+, je me sens compétant pour faire ce travail et trouve la demande légitime. Je commence alors le travail lorsqu'un collègue s'approche de moi et commence à me parler de son week-end. Il me vante les mérites de la voile et m'explique ce que cela lui apporte de pratiquer ce sport. Je ne connais rien à la voile et de plus cela m'ennuie de l'écouter car j'ai un travail à faire. Je me dis que je ne peux supporter davantage la situation et sous prétexte d'un dossier à aller chercher, je m'éclipse. Je suis en position OK-/ OK+ et fuis le collègue envahissant. Plus tard dans la journée, ma secrétaire entre l'air dépitée et m'avoue avoir oublié de poster un courrier important que je lui avais remis deux jours plus tôt. Je me mets en colère et lui

dit que je vais le faire moi-même, ajoutant que je ne peux lui faire confiance. Je suis en position OK+/ OK-, je me débarrasse de ma secrétaire tout en justifiant mon geste et donc ma position OK+. Le téléphone sonne alors et ma femme m'apprend que les ouvriers qui réalisent des travaux à notre domicile doivent s'absenter pour un autre chantier et vont laisser notre appartement en l'état pendant deux semaines. Elle n'a pu obtenir qu'ils terminent notre chantier avant de commencer l'autre. Je raccroche en me disant que je ne peux en supporter davantage. Je me sens vidé et déprimé. Je suis en position OK-/OK- et renforce mon opinion que moi comme les autres ne sommes pas à la hauteur.

On voit bien dans cet exemple comme on peut passer rapidement d'une position à l'autre et chacun pourra trouver des exemples personnels de changements rapides de position. **A titre d'exercice, on pourrait reprendre l'exemple et voir comment on aurait pu maintenir la position OK+/OK+ dans l'ensemble des situations.**

Résumé 2 : Les Perceptions

C'est quoi une perception ?

Les perceptions représentent une opération psychologique complexe par laquelle l'esprit, en organisant les données sensorielles (tactile, visuelle, spatiale...), se forme une représentation des objets extérieurs et prend connaissance du réel. Il existe cependant une différence entre le monde réel et la représentation ou le modèle du monde que chacun de nous construit.

Chaque modèle du monde est unique à l'image des êtres humains qui sont eux aussi uniques.

Tous les modèles du monde sont différents en raison au moins des contraintes suivantes :

- 1- Neurologiques : Le monde physique demeure invariable, c'est la perception que nous en faisons qui change de façon considérable en fonction de notre système nerveux (ondes sonores, vision...).
- 2- Sociales : Notre expérience du monde diffère du monde en lui-même d'une deuxième manière liée cette fois-ci à un ensemble de contraintes ou filtres sociaux. En fait, nous faisons partie d'un système social : notre langue, notre manière de percevoir commune, ainsi que toutes les fictions dont nous convenons socialement. Peut-être le filtre social, le plus couramment reconnu, est notre système de langage. Supposons que le langage utilisé n'offre que cinq choix de couleurs, tandis que l'œil humaine est capable de distinguer 7.500.000 nuances différentes, les personnes parlant ce langage regroupent leurs perceptions visuelles en cinq couleurs.
- 3- Individuelles : Les modèles que nous créons au cours de notre vie sont basés sur nos expériences individuelles (histoire des deux vrais jumeaux).

Les perceptions selon le psychologue américain Paul Ware ?

C'est le même environnement qui nous entoure et au même moment, nous le percevons de façon différente. Paul Ware, psychologue américain de l'école de l'Analyse Transactionnelle, a constaté que chacun de nous dispose de trois portes d'entrée en la communication ou encore mode d'entrée en relation avec les autres. Nous pouvons entrer par :

- 1- Le comportement ou encore son corps (actions)
- 2- La pensée ou encore sa tête (pensées)
- 3- L'émotion ou encore son cœur (émotions)

Nous avons tous ces trois portes d'entrée en la communication en nous, avec des degrés d'énergie différents et nous avons une porte qui est plus familière ou encore plus accessible. La première porte constitue ce que l'on appelle « la porte d'entrée », la deuxième porte est « la porte visée » et la troisième porte est « la porte piégée ».

Toute l'idée est d'écouter activement son interlocuteur pour emprunter la bonne porte qui permet d'entrée en relation et d'éviter la porte piégée ... Exemple d'histoires professionnelles vécues en entreprises.

Résumé 3 : Les Disc de Marston

Afin d'avancer sur la tâche difficile et délicate d'explorer qui est qui, d'un point de vue comportementale, nous allons exploiter un des questionnaires de personnalité qui s'est imposé dans le paysage social à savoir le questionnaire DISC de MARSTON. En fait, plusieurs entreprises locales et internationales s'en inspirent pour recruter et former leurs personnels.

Qui est MARSTON ?

Marston est un psychologue américain qui a écrit en 1928, un livre intitulé « les émotions des gens normaux » Pour expliquer comment les gens se comportent en relation avec leurs émotions. Marston n'a vraiment pas entrevu, le potentiel d'application de son travail.

C'est durant ces dernières années, lors du boom de la recherche sur les comportements observables et les attitudes des individus que nous sommes revenus entre autres vers le modèle comportemental DISC.

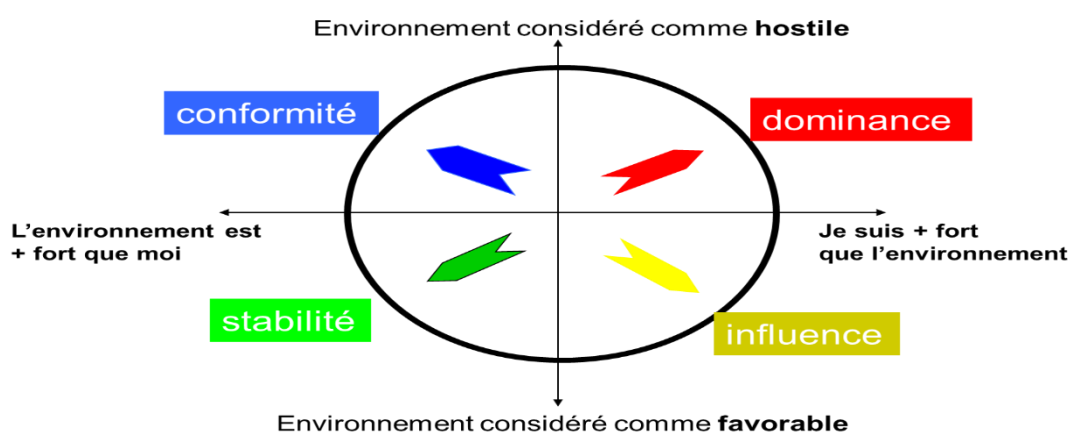
Le modèle DISC est un modèle de connaissance de soi qui dit la chose suivante :

- 3- Je peux percevoir l'environnement comme hostile ou je peux le percevoir comme favorable ; et au même moment
- 4- Je peux me percevoir comme plus fort de l'environnement ou je peux percevoir l'environnement comme plus fort que moi.

On obtient ainsi sur le plan 4 quadrants :

Le modèle de MARSTON

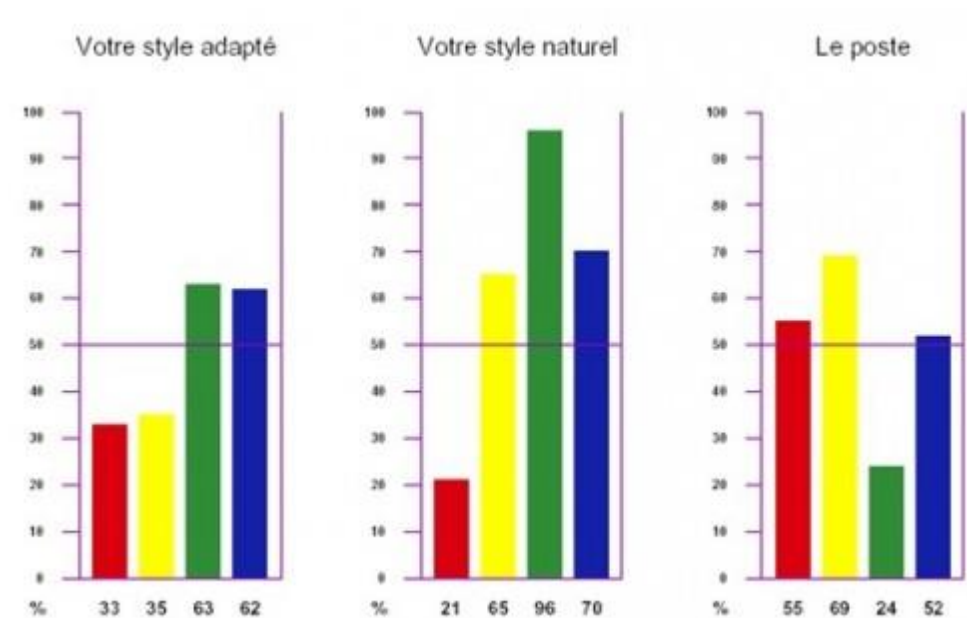
78



Ce modèle DISC combine 4 couleurs et chaque entrepreneur a toutes les couleurs en lui avec des degrés d'énergie différents et au même moment présente des couleurs dominantes. Il est rare en effet d'être un profil typiquement influent ou dominant, par exemple. Vous serez une combinaison de deux ou maximum de trois couleurs.

Le **modèle DISC** est ainsi une approche originale, en couleurs, dont les objectifs sont notamment de mieux se connaître et de communiquer plus efficacement en s'adaptant au profil de son interlocuteur.

Cet outil d'évaluation comportementale ne se rattache pas à une typologie de personnalités mais à des comportements observables dans des situations critiques en entreprise telles que le management, la négociation, la fidélisation des collaborateurs, le recrutement etc.



Du fait de sa simplicité et de sa facilité d'application, cet outil, a connu un énorme succès dans le monde entier, ainsi qu'une grande variété d'adaptations.

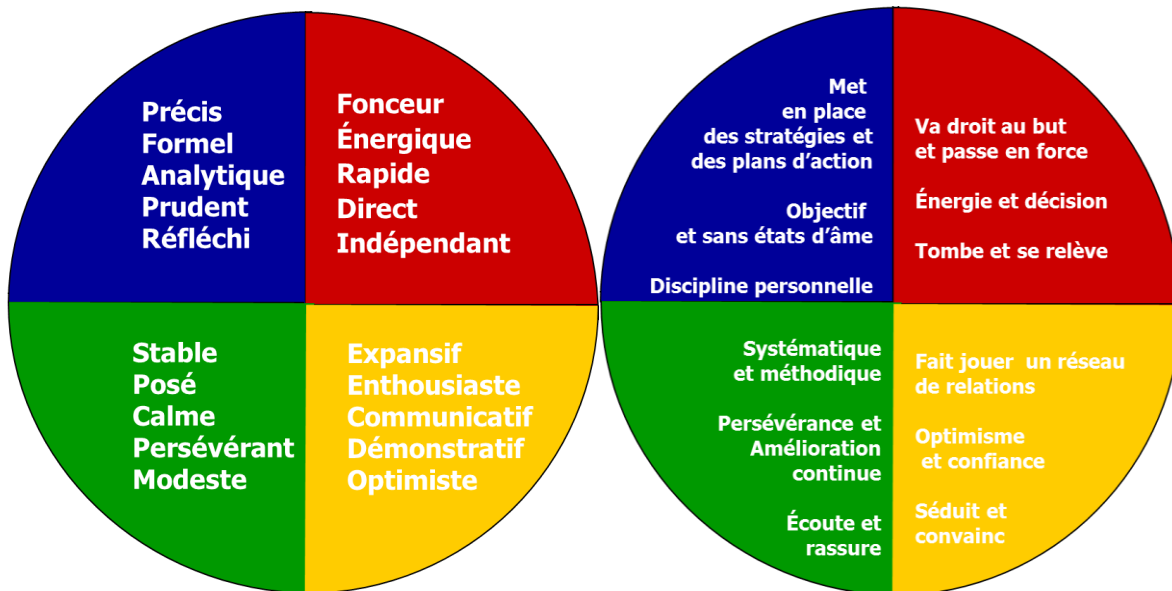
Profil DISC : Avantages de la méthode DISC ?

Ci-dessous les principaux avantages de cette méthode pertinente d'analyse du comportement :

- Apprendre à se connaître
- Savoir communiquer efficacement
- Tenir compte des motivations et besoins de chacun
- Manager les conflits
- Savoir coopérer et motiver
- Prendre du recul sur les situations
- Gérer son stress etc.

Retour sur les 4 profils du modèle DISC ?

Pour rappel, il existe **4 composantes** à travers le DISC acronyme de D : **Dominant** (couleur rouge), I : **Influent** (couleur jaune), S : **Stable** (couleur verte), et C : **Conforme** (Couleur Bleu).



POINTS FORTS PROBABLES

- Résout les problèmes
- Aime les tâches difficiles
- Volonté de résultat
- Positif, aime la confrontation
- Pouvoir et autorité
- Motivé par des réponses directes

LIMITATIONS POSSIBLES

- Outrepasse son pouvoir
- Se sert de la peur comme motivation
- Mauvaise écoute
- Délègue avec impatience
- Manque de tact et de diplomatie
- N'aime pas le travail de routine
- Délègue trop, n'informe pas assez

POINTS FORTS PROBABLES

- Expansif socialement et verbalement
- Force de persuasion
- Peut avoir une « vision » et la communiquer
- Joue l'équipe
- Motivé par les éloges et les compliments
- Aime les gens
- Optimiste

LIMITATIONS POSSIBLES

- Agit impulsivement - le cœur parle plus fort que la raison
- Irréaliste dans son appréciation des autres détails
- N'écoute pas toujours
- Désorganisé
- Accorde peu d'attention aux détails

POINTS FORTS PROBABLES

- Loyal envers ceux à qui il s'identifie
- Écoute bien
- Patient et compréhensif
- Aime faire partie d'une équipe
- Considère le service long comme important
- Motivé par les procédures traditionnelles

LIMITATIONS POSSIBLES

- A tendance à devenir routinier, à maintenir le statu quo
- Résiste au changement
- Rancunier
- N'a pas le sens de l'urgence
- Lent à agir dans l'inconnu
- Hésite à bouger
- Plutôt que de déléguer, il préfère faire le travail lui-même

POINTS FORTS PROBABLES

- Penseur critique
- Critères élevés pour lui et ses subordonnés
- Bien discipliné
- Il maintient des normes élevées
- Motivé par la bonne façon de procéder
- Exact

LIMITATIONS POSSIBLES

- S'appuie sur son supérieur hiérarchique
- Hésite à agir sans précédent
- Lié par les procédures et méthodes
- Ne prendra pas le risque d'énoncer de nouvelles idées sans nuancer son opinion
- N'exprime pas ses sentiments
- Peut faire le travail lui-même et ne pas déléguer
- Cède du terrain pour éviter la controverse

Quelle dimension risque d'être oubliée en fonction des profils ?



Résumé 4 : Etablir un rapport

Qu'est-ce qu'un rapport ?

Dès qu'un climat de compréhension et de confiance s'établit entre des personnes qui communiquent, nous pouvons parler de rapport. C'est donc un point important pour garantir l'efficacité de sa communication, et créer une relation de qualité avec son interlocuteur.

Des recherches ont montré que les êtres humains, lorsqu'ils sont d'accord, ont tendance à ajuster leur langage corporel, l'utilisation de la voix et leur vocabulaire avec leur interlocuteur.

En partant de ces observations, on peut disposer d'outils pour faciliter la création du rapport avec toute personne avec qui nous entrons en relation. Surtout que ce rapport est un pré-requis indispensable à toute communication efficace.

Etablir le rapport, c'est renvoyer à son interlocuteur le même genre d'information qu'il vous envoie aux 3 niveaux de communication : non verbal (le corps), para-verbal (la voix), et verbal (les mots), c'est ce qu'on appelle la « synchronisation ».

Comment établir une bonne synchronisation ?

Observez dans des lieux publics des conversations et vous remarquerez que les personnes semblent adopter inconsciemment le même genre de posture, de gestuelle, de ton de voix et sélectionner les mêmes mots. Ils établissent inconsciemment le rapport.

1- Premier niveau de synchronisation : le verbal :

Pour se synchroniser au niveau verbal, il y a deux paramètres à prendre en compte :

- le langage utilisé par l'interlocuteur
- la reformulation : un outil qui permet d'écouter activement, de clarifier les informations, de guider l'entretien et de donner à l'interlocuteur le sentiment d'être compris. Reformuler, c'est utiliser les mêmes mots et expressions que votre interlocuteur. Il ne s'agit pas de reprendre ce que l'autre a dit et de le formuler avec ses propres mots. Il s'agit de reprendre les mots véritablement utilisés par l'autre, uniquement.

On distingue deux types de reformulation :

- a- La reformulation dite en « écho » : vous reprenez ce que vient de dire la personne (lors d'un mot ou ensemble de mots importants), au fur et à mesure de la conversation
- b- La reformulation dite « de synthèse » : vous résumez ce qu'a dit l'interlocuteur depuis plusieurs minutes (ex : « si j'ai bien compris, ce que vous voulez c'est... »),

2- Deuxième niveau de synchronisation : le Para-verbal :

La synchronisation para-verbale concerne l'utilisation de la voix :

- Adaptez votre voix à celle de votre interlocuteur
- Utilisez le même timbre de voix
- Parlez à la même vitesse
- Parlez au même volume
- Utilisez le même rythme d'élocution

3- Troisième niveau de synchronisation : le non-verbal :

La synchronisation non verbale correspond à l'utilisation d'une même posture, d'une même gestuelle, des mêmes expressions du visage, du même rythme de respiration. Tout ceci sans singer son interlocuteur.

Résumé 5 : Les parties de personnalités

Qu'est-ce qu'une partie de personnalité ?

Les interlocuteurs utilisent différentes parties d'eux-mêmes pour communiquer, que nous appelons en Process Communication « Parties de Personnalité ». La partie de personnalité regroupe les différents niveaux de communication que nous avons vus :

- 1- Le niveau verbal : le contenu de la communication (les mots)
- 2- Le niveau non verbal véhiculé au travers du corps et de la physiologie
- 3- Le niveau para verbal : la qualité de la voix (tonalité, rythme, volume)

Nous distinguons cinq parties de personnalités :



Le Protecteur



Le Directeur



L'Ordinateur



L'Emoteur



Le Réconforteur

Chaque type de personnalité a sa propre forme d'expression et son style de communication. Le style de chacun s'exprime au travers de l'utilisation préférentielle d'un « canal de communication » (nous reviendrons sur les canaux de communication dans la partie suivante). Ce canal est la longueur d'onde qu'il aura tendance à utiliser naturellement pour communiquer.

On définit également le canal, comme la rencontre de deux parties de personnalité.

Chaque personne dispose d'une ou deux parties de personnalité musclées et les autres sont à muscler. Nous pouvons dire qu'une partie de personnalité est en marche ou est allumée chez la personne si nous disposons de la règle des 3/5.

Qu'est-ce que la règle des 3/5 ?

Les indicateurs observables au cours d'une communication sont :

- L'attitude corporelle
- Les gestes
- Les expressions du visage
- Le ton de la voix
- Les mots

La règle des 3/5 :

Lorsque nous observons au moins trois de ces indicateurs, nous pouvons en déduire que la partie de personnalité correspondante est activée.

Résumé 6 : Les canaux de communication

Qu'est-ce qu'un canal de communication ?

Un canal de communication fait parler deux parties de personnalité entre elles. Nous distinguons cinq canaux de communication :

- 1- Le canal interruptif : Le protecteur qui parle au senseur
- 2- Le canal Directif : le directeur qui parle à l'ordinateur
- 3- Le canal Informatif-interrogatif : l'ordinateur qui parle à l'ordinateur
- 4- Le canal nourricier : Le réconforteur qui parle à l'émoteur
- 5- Le canal ludique : L'émoteur qui parle à l'émoteur

Un de ces canaux peut représenter ma porte préférée pour recevoir le message. Je l'utilise tout le temps et dès que quelqu'un frappe à cette porte je me précipite pour l'ouvrir.

J'ai aussi une porte qui est fermée, je ne l'utilise jamais ou presque jamais. Quand quelqu'un frappe à cette porte je ne l'entends même pas. J'ai aussi une porte à 40% ou 60% (pourcentages arbitraires) c'est-à-dire que j'entends les personnes qui frappent à cette porte à 40% ou 60%.

La règle est de connaître les différents canaux de communication ou longueurs d'ondes et de frapper à la bonne porte de l'interlocuteur ; c'est-à-dire la porte qu'il a la possibilité d'entendre.

En fait la communication a lieu si l'offre et l'acceptation de l'offre se font sur le même canal.

Cette partie se base essentiellement sur des exercices de musculation de ces différentes parties de personnalités.

Résumé 7 : Les facteurs de motivation : Modèle de Spranger

Notre objectif est de définir les 6 facteurs de motivation de SPRANGER

Nous avons tous des facteurs de motivation qui nous guident vers l'action. Spranger en a identifié six qu'il a classé comme suit :

- 2 valeurs motrices
- 2 de réserves et
- 2 d'indifférence voire de rejet

Voici le résumé des six attitudes :

Valeur	Attitudes de Base
Cognitive	Besoin d'apprendre, découvrir de nouvelles choses. Recherche de l'objectivité.
Matérialiste Utilitaire	Recherche d'un retour sur investissement en terme de ressources. (temps, argent...)
Esthétique	<ul style="list-style-type: none">• Harmonie des formes• Recherche de sens, cohérence• Ecologie Humaine et Planétaire
Altruiste	Aide à réduire la souffrance du monde.
Individualiste	Recherche de position hiérarchique élevée
Traditionaliste	J'ai des principes de vie fort.

Résumé 8 : La détermination d'objectifs

Lorsque A a un objectif qu'il veut réaliser, B doit d'abord l'aider à clarifier et à bien formuler cet objectif. On dit d'un objectif qu'il est bien formulé lorsqu'il est SMART :

Spécifique, à savoir clair, précis et formulé positivement

Mesurable et évaluable

Ambitieux mais accessible et réalisable

Rattaché à un projet (où, avec qui, dans quelle circonstance)

Temps (défini dans le temps, quand, à quel horizon ?)

L'idée est de passer de l'**état présent** à l'**état désiré** (qui constitue notre objectif) pour cela, il s'agit de :

- mobiliser des **ressources** (internes ou externes) pour faciliter ce passage : émotions positives, croyances utiles, pensées positives, optimisation de la performance, etc.
- dépasser des **obstacles** qui empêchent ce passage : des pensées négatives, croyances limitantes, émotions mal gérées, comportements de sabotage, etc.
- conserver un **équilibre** (écologie du système) pour une durée à long terme

La première étape consiste en la clarification de l'objectif, la deuxième étape en l'identification des ressources et en le dépassement des obstacles afin que l'individu puisse passer à l'action.