

213

**UNIVERSITE SENGHOR
A ALEXANDRIE**

EGYPTE

**COMMUNICATION ET FORMATION
AU TRAVAIL DE GROUPE**

**Pr Robert WEISZ
I.A.E / Université AIX MARSEILLE**

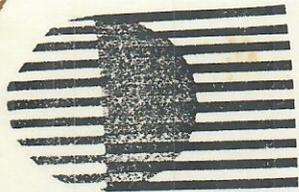
Année: 1991/1992

Mamadou GUEYE

Anna de GUYE

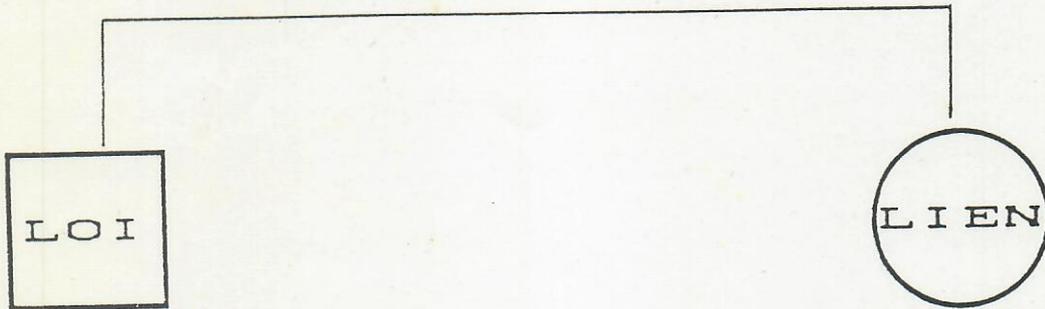
LES 2L

1



Le LIEN et la LOI

LES RESSOURCES RELATIONNELLES

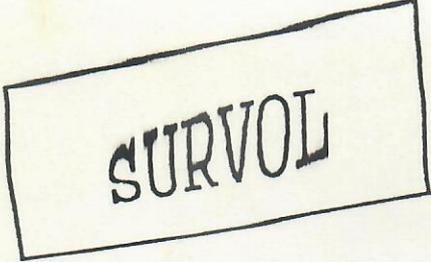


Une THEORIE qui répond
à des "POURQUOI ?"
Un MODELE qui répond
à des "COMMENT FAIRE ?"

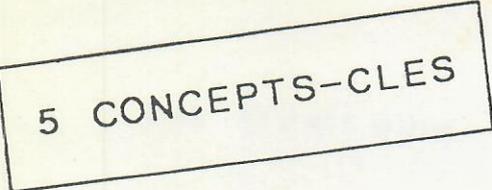
POUR

EVALUER et DEVELOPPER
le potentiel.

- des personnes
- des relations
- de la COMMUNICATION



SURVOL



5 CONCEPTS-CLES

du niveau C (*communication*)

2 RESSOURCES RELATIONNELLES :

1 LIEN (ATTACHEMENT)
L LOI (SEPARATION)

4 BESOINS RELATIONNELS :

R AFFECTION
T ATTENTION
I CONFIRMATION
V CONSIDERATION

4 LANGAGES RELATIONNELS :

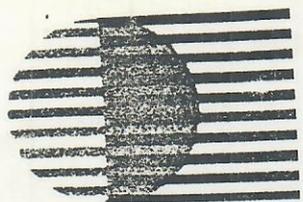
R Relations
T Temps
I Informations
V valeurs

2 ROLES RELATIONNELS :

1 INTERVENANT
2 DEMANDEUR

2 VERSIONS RELATIONNELLES :

C CROISSANCE
S SURVIE



Les 2 Systèmes de RESSOURCES RELATIONNELLES :

Les Ressources LIEN pour s'ATTACHER
Les Ressources LOI pour se SÉPARER

Quelques éléments des 2 Systèmes...

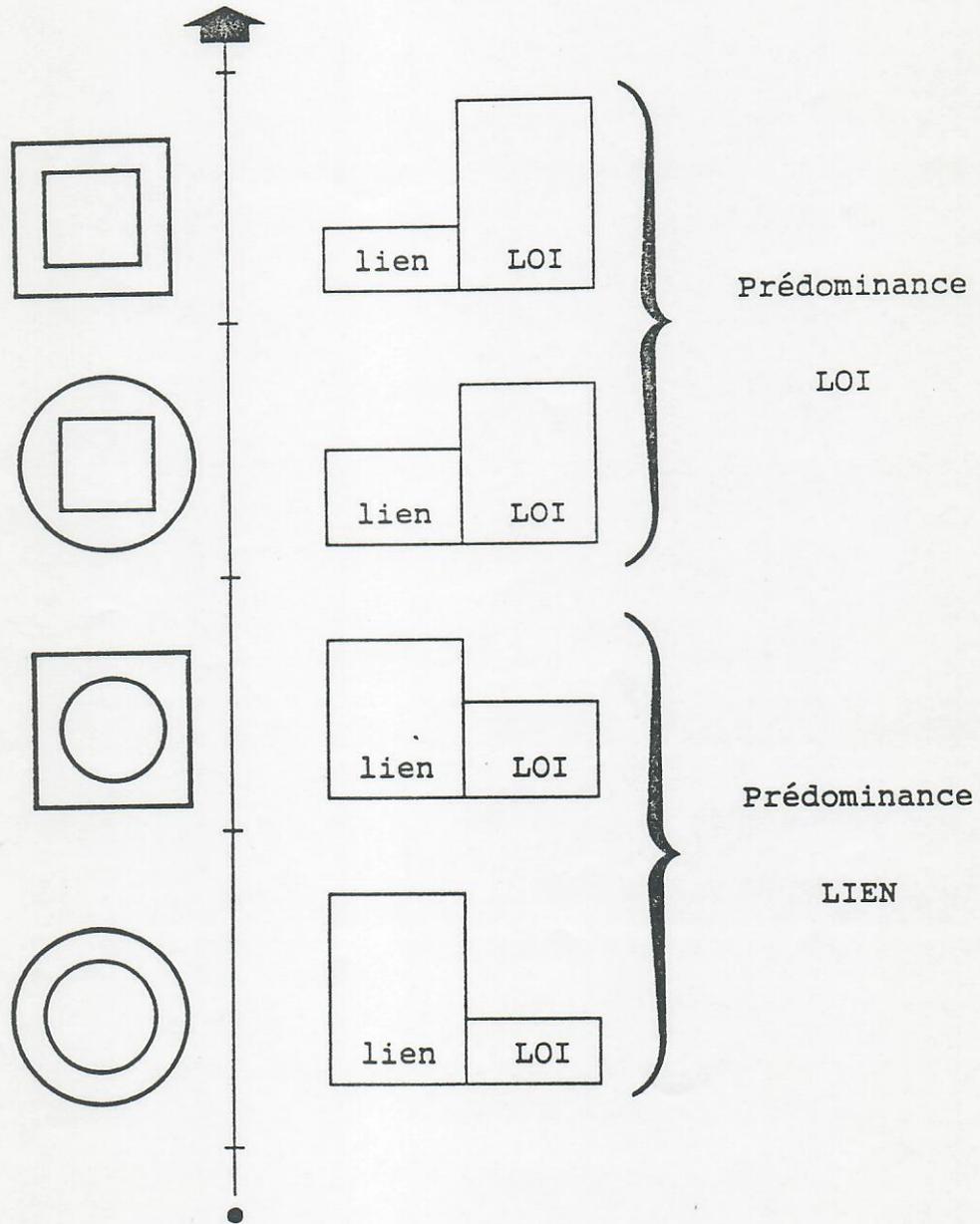
Quelques couples complémentaires de mots-clés...

| Système LOI | Système LIEN |
|--|---|
| <p>SÉPARATION : Tendance à la separation, à l'indépendance, à la rupture, au rejet...</p> <p>DIFFÉRENCES : Tendance à souligner ce qui est différent, ce qui est contraire, ce qui est opposé...</p> <p>INDIVIDU : Tendance à personnaliser, à individualiser, à souligner le caractère personnel...</p> <p>LOGIQUE : Tendance à utiliser des mécanismes rationnels...</p> <p>ANALYSE : Fonctionnement de type cerveau gauche (discontinuité, séquentialité...)</p> | <p>ATTACHEMENT : Tendance au rapprochement, à la coopération, à la fusion, à éviter le rejet...</p> <p>SIMILITUDES : Tendance à souligner ce qui est semblable, ce qui est commun, ce qui se ressemble...</p> <p>GROUPE/ couple/relation : Tendance à oeuvrer dans le sens collectif, à généraliser, à souligner le caractère relationnel...</p> <p>INTUITION : Tendance à utiliser des mécanismes intuitifs ou affectifs...</p> <p>ASSOCIATION : Fonctionnement de type cerveau droit (continuité, globalité...) <i>+ pensée qui peut être une association d'idées.</i></p> |

Chaque individu a accès à ces 2 systèmes, mais ne les utilise pas avec la même fréquence.

Les 2 Systèmes des RESSOURCES RELATIONNELLES

LE DEVELOPPEMENT NATUREL DES RESSOURCES RELATIONNELLES





Les 2 Systèmes de
RESSOURCES RELATIONNELLES :

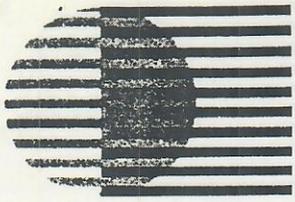
LES TURBULENCES CLASSIQUES :

La menace de séparation précoce
peut entraîner :

- soit une surutilisation du Lien.
- soit une utilisation précoce de la Loi.

Le poids d'un attachement fusionnel
excessif peut entraîner :

- soit un maintien tardif du Lien.
- soit une utilisation défensive de la Loi.



Les 4 Systèmes de BESOINS RELATIONNELS 2L

Ce terme de BESOIN d'une personne peut prêter à beaucoup de confusions. Pour clarifier ce concept, l'application de la MATRICE 2L aux BESOINS d'une personne est en évidence 4 NIVEAUX de BESOINS PERSONNELS.

LA MATRICE 2L DES BESOINS PERSONNELS

L'équilibre et la survie du psychisme humain et de la communication humaine dépendent de la satisfaction des BESOINS RELATIONNELS.

Le terme BESOIN prête à beaucoup de confusions du fait qu'il existe plusieurs NIVEAUX de BESOINS pour les personnes.

Les 4 NIVEAUX 2L des BESOINS des personnes sont :

- NIVEAU A : Les Besoins Physiologiques/ Biologiques/ "Alimentaires"
- NIVEAU C : Les Besoins Psychologiques/ Relationnels/ de "Communication"
- NIVEAU G : Les Besoins de Réalisation de "Gestion" (de la Réalité)
- NIVEAU U : Les Besoins Culturels/ Spirituels / "d'Unification"

Les BESOINS RELATIONNELS concernent donc seulement le deuxième NIVEAU des besoins cités (Niveau C, de la Communication).

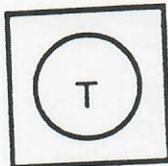
Un Besoin est une nécessité VITALE pour l'existence même du NIVEAU concerné. Les BESOINS RELATIONNELS 2L ne concernent donc que les BESOINS du NIVEAU C, le Niveau de la Communication et de la Motivation.

L'équilibre et l'existence de la vie psychique humaine dépendent de la satisfaction des BESOINS RELATIONNELS.

La Communication humaine de Niveau C est liée à la satisfaction des Besoins Relationnels.



Les 4 Systèmes de BESOINS RELATIONNELS 2L



*(artistes, agents de
publité, styliste
chercheur*

QUELQUES ELEMENTS du Système

ATTENTION

• ATTENTION

ECOUTE

PRESENCE

DISPONIBILITE *skater que pour l'autre ou se comptant.*

ETRE PRIVILEGIE / FAVORISE / IMPORTANT

ENCOURAGEMENTS

RYTHME *toujours = de travail*

COMPLICITE *sans rien dire ou se comprend.*

JOUER ↔ RIRE

STIMULATIONS SENSORIELLES QUANTITATIVES

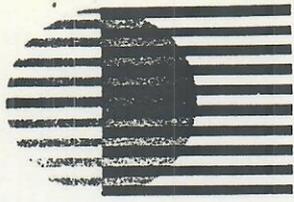
SURPRISES

BOUGER

EXPLORER

*Qualités spécifiques / hep d. des, beaucoup de créativité, savoir motiver,
être à l'aise dans les yeux, anti-conformiste*

*defauts / difficultés dans le hiérarchiat°, difficulté ds le gestion du tps, ds
l'organisation (E) stress, manque de compléte, Raleur*



Les 4 Systèmes de LANGAGES RELATIONNELS 2L

DEFINITION

A chacun des 4 Systèmes de Besoins Relationnels (Affection, Attention, Confirmation, Considération) correspond un système de Langages Relationnels (R, T, I, V).

Un Langage Relationnel est un ensemble cohérent et spécifique

de : Comportements et manifestations observables,
Mécanismes émotionnels,
Mécanismes de pensée,
Structures verbales,
Stratégies à court, moyen et long terme

souvent non conscient

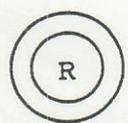
orienté vers
la satisfaction du
Besoin Relationnel concerné.

Les 4 Systèmes de LANGAGES RELATIONNELS 2L

besoin d'AFFECTION



Langage R

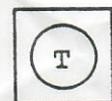


R comme RELATIONS

besoin d'ATTENTION



Langage T

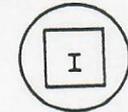


T comme TEMPS

besoin de CONFIRMATION



Langage I

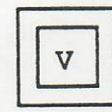


I comme INFORMATIONS

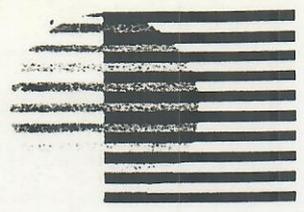
besoin de CONSIDERATION



LANGAGE V



V comme VALEURS



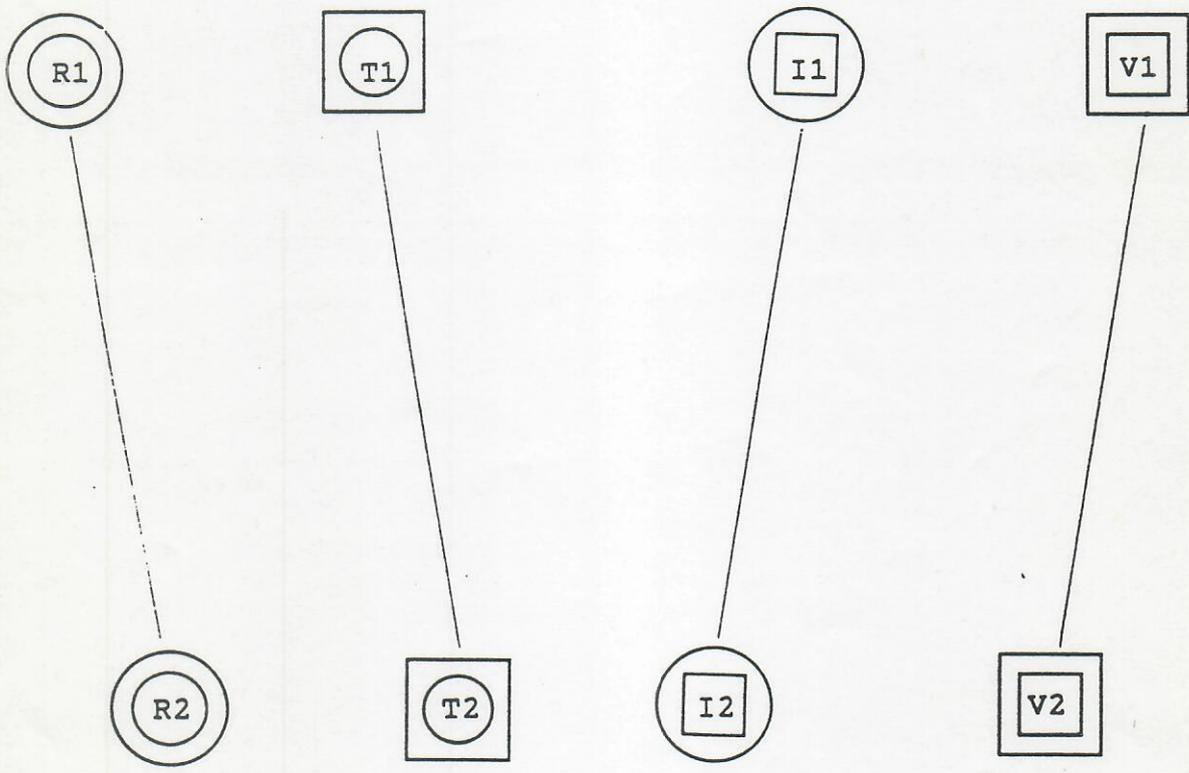
LES 2 ROLES RELATIONNELS 2L vs Langages

ROLES RELATIONNELS 1 et 2

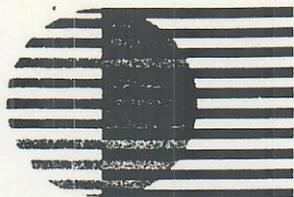
1 comme INTERVENANT : celui qui "FOURNIT"
la satisfaction des Besoins

2 comme DEMANDEUR : celui qui "ATTEND"
la satisfaction des Besoins

INTERVENANTS



DEMANDEURS



LES 2 ROLES RELATIONNELS 2L :

DEMANDEUR ET INTERVENANT

DEMANDEUR (Role n° 2 : 2 comme DEMANDEUR)

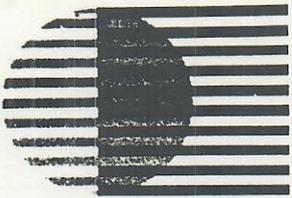
Role de celui dont les manifestations observables semblent indiquer qu'il ATTEND de l'Autre :

- de l'AFFECTION / Contacts etc...
- ou de l'ATTENTION / Ecoute etc...
- ou des CONFIRMATIONS / Repères etc...
- ou des ÉVALUATIONS équitables / de la CONSIDÉRATION etc...
- ou du LIEN / Attachement etc...
- ou de la LOI / Différenciation etc...

INTERVENANT (Role n° 1 : 1 comme INTERVENANT)

Role de celui dont les manifestations observables semblent indiquer qu'il FOURNIT à l'Autre :

- de l'AFFECTION ...
- ou de l'ATTENTION ...
- ou des CONFIRMATIONS ...
- ou des ÉVALUATIONS ...
- ou du LIEN
- ou de la LOI



DEMANDEUR ET INTERVENANT

ATTENTION AUX APPARENCES

Il arrive que ces ROLES ne soient qu'APPARENCES et ne correspondent pas à la réalité profonde de ce qui se joue :

Un INTERVENANT en APPARENCE qui semble DONNER (de l'Affection...) peut être en réalité en train d'attendre de recevoir ce qu'il donne (de l'Affection...).

Il DEMANDE "implicitement". Sa manière à lui de demander c'est de donner.

C'est donc un Intervenant qui "cache" un Demandeur. De même un Demandeur peut "cacher" un Intervenant.

ATTENTION AUX CONFUSIONS

Ne pas confondre les ROLES PSYCHOLOGIQUES et les ROLES SOCIAUX.

Par exemple un "Demandeur" d'emploi peut bien être un Intervenant psychologiquement.

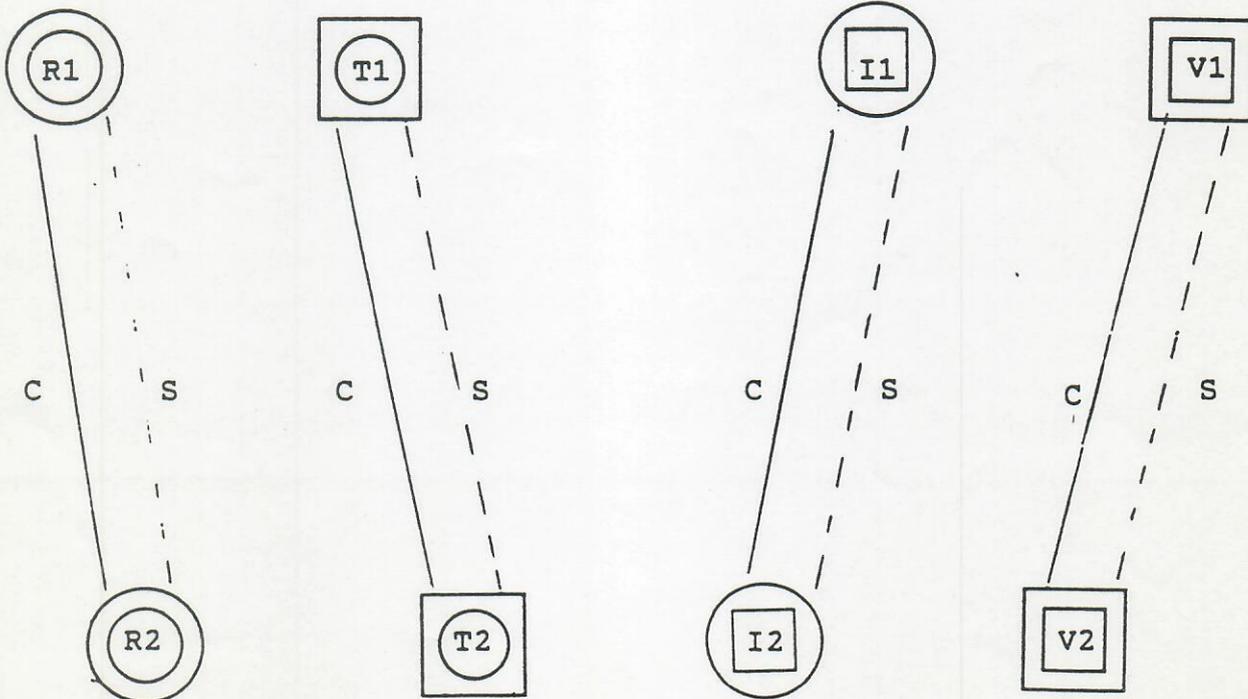
De même un "Intervenant" social (Patron, Professeur, Parent...) peut bien être un Demandeur psychologiquement.

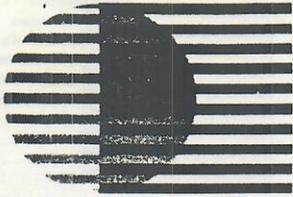
Les 2 Systèmes de VERSIONS RELATIONNELLES 2L

Les Versions des Langages :

2 méthodes : 2 manières de satisfaire les besoins.

| | CROISSANCE | SURVIE |
|------------------|---|---|
| VERSION | DIRECTE APPROPRIÉE aux moyens actuels de FORTE QUALITE de FAIBLE QUANTITE CREATIVE sources diversifiées | INDIRECTE INAPPROPRIÉE de FORTE QUANTITE de FAIBLE QUALITE RIGIDE / STEREOTYPEE source limitée |
| STRATEGIE | ASSUMÉE | CACHEE |





LE TRAPEZE RELATIONNEL 2L
 Les 2 Systèmes de
 VERSIONS RELATIONNELLES 2L :

SURVIE ET CROISSANCE

DEFINITIONS

- Chaque Langage Relationnel peut s'exprimer selon 2 versions du Langage :
 La version de Croissance
 et la version de Survie.

- De meme chaque Ressource Relationnelle peut s'exprimer selon 2 versions de la Ressource :
 la version de Croissance
 et la version de Survie.

- La Version de Croissance

correspond à une méthode DIRECTE et APPROPRIEE aux moyens actuels de la personne.
 La qualité de ce qui est obtenu est GRANDE à partir d'une FAIBLE QUANTITE.
 Les solutions sont CREATIVES.

- La Version de Survie

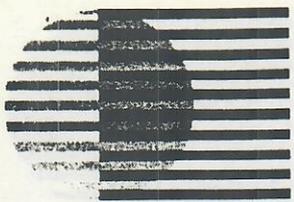
correspond à une méthode INDIRECTE et INAPPROPRIEE aux moyens actuels de la personne.
 La qualité de ce qui est obtenu est FAIBLE à partir d'une GRANDE QUANTITE.
 Les solutions sont RIGIDES, en TOUT ou RIEN.

1er APERCU des 4 Systèmes de LANGAGES RELATIONNELS 2L

| | R | T | I | V |
|--|---|--|--|---|
| BESOIN | AFFECTION CONTACT | ATTENTION ECOUTE | CONFIRMATION REPERES | CONSIDERATION COHERENCE |
| POSITION 1 POSITION 2 | CONCILIATEUR COOPERANT | STIMULATEUR FOINEUR | MANAGER COLLABORATEUR | LEADER COW BOY |
| POSTURE 1 C POSTURE 2 C | PROTECTEUR L'EXECUTANT | ANIMATEUR CREATIF | FORMATEUR LE "PRO" | JUGE HEROS |
| POSTURE 1 S POSTURE 2 S | SUR-PROTEC- TEUR PETIT PROTEGE | POUSSEUR TRAINEUR | GOUROU DISCIPLE | DICTATEUR HORS-LA-LOI |
| QUALITES SPECIFIQUES en Croissance | DEVINER ACCUEILLIR SOUTENIR RASSEMBLER PARTAGER COOPERER | CREATIVITE STIMULATION HUMOUR JOUER CURIOSITE ECOUTE | OPTIMISATION ORGANISATION RIGUEUR DEVOUEMENT CONFIANCE REALISME | INNOVATION DECIDER vite EVALUER RISQUE ORIGINALITE COMMANDEMENT |
| JEFAUTS SPECIFIQUES en Survie | .NE PAS DEMANDER .MENAGER .TROP DEVINER .PASSIVITE .TROP PRENDRE en charge .INSECURITE | .NE PAS TERMINER .TRAINER .PING PONG .RALER .AGITATION improductive | .PAS INITIATI- VE HORS CADRE .FORMALISME .RIGIDITE ."IMPOSSIBLE" .SOUMISSION à l'autorité .DEVOTION | NE PAS ACCEPTER SES ERREURS ou DES LIMITES ."J'AI RAISON" .VOUS AVEZ TORT .HORS LIMITE |
| MOTIVATEUR VULNERABI- LITE en survie | RASSURER vite l'Autre | FAIRE REAGIR l'Autre sans cesse | ETRE CONFORME aux normes | ETRE A LA HAUTEUR |

Suite du 1er APERCU
des 4 LANGAGES

| | R | T | I | V |
|--|---|---|--|---|
| COMPORTEMENTS DE FUIITE sous stress (en Survie) | .CULPABILISA- TION .NE RIEN FAIRE .INHIBITION | .TENSION .AGITATION .REACTIVITE IMPRODUCTIVE | .RIGORISME .MINIMALISME .FANATISME | .AGRESSIVITE .PERSECUTION .VIOLENCE |
| DIFFICULTE EMOTIONNELLE | Peur d'avoir PEUR | Peur d'être en COLERE | Peur d'avoir de la PEINE | Peur de partager des SENTIMENTS POSITIFS |
| EVITEMENT de la difficulté | .ANGOISSE .INQUIETUDE .PESSIMISME | .FRUSTRATION .RALER .BOUDER | .DECEPTION ."DESORIENTE" ."PERDU" | .FETARD .BRINGUEUR .SEDUCTEUR |
| EMOTION FACILE | PEINE | PEUR | Partage de sentiments positifs | COLERE |
| ABUS de la facilité | MISERABILISME | INERTIE | POSITIVISME | AGRESSIVITE |
| ORIENTATION Temps et Actions | PASSE | HORS TEMPS | PRESENT | FUTUR |



LA COMMUNICATION au Niveau C

Conventions 2L

- COMMUNIQUER au niveau C, c'est établir une relation propice à satisfaire les besoins relationnels.

- La COMMUNICATION est établie entre 2 partenaires lorsqu'ils sont en POSTURES COMPLEMENTAIRES.

- Rappel : Il y a 8 couples de Postures Complémentaires dans le trapèze relationnel :

R1S-R2S
R1C-R2C

T1S-T2S
T1C-T2C

I1S-I2S
I1C-I2C

V1S-V2S
V1C-V2C

2 postures complémentaires appartiennent au MEME LANGAGE à la MEME VERSION et a 2 ROLES DIFFERENTS l'un de l'autre.

- POSTULAT 2L

. Le Cerveau (droit ?) humain est doté d'un système de DETECTION et d'AJUSTEMENT automatique sur la Posture Complémentaire du partenaire relationnel.

. Corrolaire : le cerveau humain est doté d'un mécanisme précis au service de la communication entre les personnes, au service de la satisfaction des Besoins Relationnels.

. Remarques :

- Le premier réflexe automatique de communication peut être très vite contrecarré pour des raisons liées au profil d'un des partenaires ou liées à la réalité.

- La définition de la Communication au niveau C ne concerne pas la qualité de la Communication puisqu'il y a communication aussi bien en Survie qu'en Croissance.

Les 4 Systèmes de LANGAGES RELATIONNELS 2L

MOTIVATEURS ET DRIVERS

| LANGAGES | MOTIVATEUR | DRIVER PRIVILEGIE | FORMULATION 2L |
|----------|---------------------------------|---|---|
| F | PASSUPEP à l'Autre | FAIRE PLAISIR | MENAGER NE PAS DERANGER |
| T | FAIRE ATTENTION à l'Autre | ESSAYER Faire des Efforts Travailler dur... | REAGIR |
| I | ETRE CONFORME au Systeme | ETRE RAISONNABLE | SERIEUX, EFFICACE, REALISTE, CONCRET |
| V | ETRE A LA HAUTEUR | ETRE PARFAIT | ETRE LE MEILLEUR PRECIS, EXACT... |

- NB :** - Le DRIVER est un concept de Taïbi KAHLER.
Ce sont des comportements observables.
- Les 2L sont à l'origine du concept de MOTIVATEUR. Ce concept correspond à l'ORGANISATEUR intrapsychique des drivers. Ce concept a permis de trouver un driver nouveau : ETRE RAISONNABLE, non décrit par Taïbi KAHLER.
 - Chaque MOTIVATEUR possède un DRIVER privilégié qui exprime le mieux et le plus fréquemment ce motivateur. Le Driver décrit le comportement et lui donne un premier sens. Le Motivateur donne un sens plus profond au Driver. Ceci est d'autant plus important que plusieurs Drivers peuvent se manifester au service du même Motivateur.

1ère Situation :

LANGAGE R survie

| R1S | R2S |
|--|--|
| <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . DEVINER trop vite . PRENDRE EN CHARGE tout . "EXTINCTEUR" | <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . NE PAS DEMANDER . PASSIVITE . ANGOISSE |
| <p><u>Deviner trop vite</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Anticiper la demande . Eviter à l'autre de faire la demande . Répondre à des demandes non explicites <p><u>Prendre en charge tout</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Se sentir obligé de résoudre le problème de l'Autre . Prendre en charge l'Autre . Accepter l'attitude d'Assisté de l'Autre . Trouver toutes les solutions pour l'Autre . Renforcer la dépendance de l'Autre . Agir pour le "bien" de l'Autre . Renforcer implicitement la dévalorisation de l'Autre <p><u>"Extincteur"</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Jouer à l'extincteur . "Ne vous inquiétez pas" . "Ce n'est pas grave, je m'occupe de tout" . "Pas de problème, je suis là" | <p><u>Ne pas demander</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Pas ouvertement, pas directement . "J'ai un problème..." . Faire deviner la demande . "J'ai besoin de..." . "Je me demande..." . "J'aimerais..." <p><u>Passivité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Attendre tout de l'Autre . Se sentir incapable de résoudre le problème . "Je suis embêté..." . Rester inactif devant le problème . Yeux fuyants, épaules rentrées . Embarras, timidité . Attitude dépendante . Misérabilisme . Invite à la prise en charge . Sous évaluation de soi . Confusion de la pensée . Collant <p><u>Angoisse</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Peur d'affronter les dangers . Peur de déranger, gêner . Souci de ménager l'Autre . Repli, retrait . Honte, culpabilité |

LANGAGE R croissance

| RAPPEL R2S | R1C | R2C |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> . NON DEMANDE . PASSIVITE . ANGOISSE | <p><u>3 interventions en croissance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . FAIRE DEMANDER . FAIRE PARTICIPER . RASSURER correctement | <p><u>3 effets en croissance</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . DEMANDER ouvertement . CHERCHER des solutions . IDENTIFIER les DANGERS |
| <p>voir page précédente</p> | <p><u>Faire Demander</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Accusé de réception . "Est-ce que c'est ça ?" . Question ouverte : "qu'est-ce que vous voulez ?" . Permission : "vous pouvez me demander" . Se donner en modèle <p><u>Faire participer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Faire proposer des solutions . Eviter d'en proposer spontanément en premier . Eviter qu'il ne fasse RIEN et que vous fassiez TOUT . Rester tout de même prêt à aider, participer <p><u>Rassurer correctement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Laisser exprimer l'inquiétude . "Ah oui c'est embêtant" . Décharge de la peur . Identification des dangers . Recherche de solution valable pour la personne . Permissions . Contact visuel et proximité physique | <p><u>Demander</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Demander ouvertement . Etre prêt au refus . Différencier refus de la proposition et refus de la personne . Ne pas confondre demande et affection <p><u>Chercher des solutions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Demander l'aide/ les conseils nécessaires . Ne pas s'agiter devant le vide de solution . Recherche créative des solutions <p><u>Identifier les dangers</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Ne pas avoir peur d'avoir peur . Vérifier si les dangers sont réels ou imaginaires . Rester en contact avec l'Autre . Exprimer ses peurs et ses inquiétudes |

LANGAGE T survie

| T1S | T2S |
|--|---|
| <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . POUSSER . PING . AGITATION | <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . TRAINER . PONG . RALER |
| <p><u>Pousser</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Pousser l'Autre à terminer . Terminer les phrases de l'Autre . Exiger des délais de production . Faire pression pour obliger à produire . Obliger à décider, choisir . Tout est important . Insister <p><u>Ping</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Alimenter la polémique . Ramer pour l'Autre . Bousculer l'Autre / l'interrompre . Vouloir convaincre . Réactions en chaines . Ping pong "oui mais - non mais" non mais" <p><u>Agitation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Agitation improductive . Irritation / agacement . Nervosité . Augmentation du Stress . Bouge beaucoup mais ne produit rien . Activisme : la montagne accouche d'une souris | <p><u>Trainer</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . TRAINER / NE PAS TERMINER . Ne pas terminer ses phrases, ses actions . Rétention de toute production attendue . Faire attendre, retards . Suspendre . Ne pas choisir . Invite à pousser, à terminer . Rien n'est important <p><u>Pong</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Tourner en rond . Polémiques . "Oui mais" "Cependant" . Répétition . Confusion, longs commentaires, et questions / réponses . Interminable . Invite à convaincre . Questions à tiroirs . Faire ramer l'Autre . Faire réagir l'Autre . Flou de la communication : ça, associations d'idées... . "Tourner autour du pot" <p><u>Râler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Boudier . Mimiques de désaccord . Moue, hochement d'épaules . Sourcils froncés . Onomatopées . Contestation passive, reproches . Affirmations provocatrices, insinuations . Invite à l'irritation l'agacement, . Esprit de contradiction |

3ème Situation :

LANGAGE I survie

| I1S | I2S |
|---|--|
| <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . "DONNER DES LECONS" . "IMPOSSIBLE" . MODELER | <p><u>3 indicateurs de survie</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . "JE NE SAIS PAS" . CONFORMITE excessive aux règles . SOUMISSION A L'AUTORITE |
| <p><u>"Donner des leçons"</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Répond tout de suite aux questions . Ses réponses = la vérité . Ne cherche pas à connaître avant les réponses de l'autre . Explique comment faire . Beaucoup d'explications <p><u>"Impossible"</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Insiste trop sur le respect des règles . Rappel sans cesse les normes . Donne trop de procédures et pas assez de procédures d'exception . "Impossible" . Rigidité . Manque de souplesse . Sur structuration <p><u>Modeler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . "En dehors de notre système point de salut" . Attend une confiance aveugle dans le système sinon déçu . Se veut sérieux, raisonnable réaliste . Culte du maitre, du "guide" | <p><u>"Je ne sais pas"</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Pas d'initiatives hors cadre . "Je ne sais pas quoi faire" . "Je ne sais pas comment faire" . "Je ne comprends pas" . "Ce n'est pas clair" . Ne pas prendre d'initiatives en situation imprévue . Attendre les réponses de son "professeur" . N'avance pas ses idées . Autolimitation <p><u>Conformité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Respect à la lettre des règles . Conformité au Système . Bon élève . Convenable, raisonnable, sérieux, poli, mesuré . Respect de la hiérarchie . Attend des repères et des cadres . BCBG . "Est-ce que je peux ?" <p><u>Soumission à l'autorité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> . Dévotion . Soumis à l'autorité de son système . Tout attendre de son "guide" de son "maitre", de son gourou . Fan, fanatique . Positivismisme béat . "Tout va bien" . Confiance aveugle dans le système / Naïveté |

CAS : LES CHAUSSURES VERTES
(LANGAGE R)

LES ACTEURS :

- . Le Vendeur de chaussures
- . Le CLIENT

LE CONTEXTE :

Le matin-meme, le client a achete une paire de chaussures vertes en soldes.

Il n'y a pas eu de problème particulier.
Le client est reparti satisfait de son achat.

Rentre chez lui, le conjoint du client a poussé des hauts cris devant la couleur verte des chaussures.

LA SITUATION :

Le client revient donc au magasin de chaussures avec pour objectif l'échange de ses chaussures ; seule la couleur le dérange.

Dans le magasin, un panneau indique très clairement :
"Les soldes ne sont ni repris ni échangés".

Le vendeur, auquel il s'adresse, est celui qui l'a servi le matin-meme.

JEU : ECHANGE DE CHAUSSURES

LANGAGE : R SURVIE

Role dans le jeu : Le CLIENT

Posture 2L : R2 SURVIE

1) NE PAS DEMANDER OUVERTEMENT
au Vendeur l'échange des chaussures :
Ex : - "Je suis embeté ..."
- Faire deviner au Vendeur
ce que je veux

2) PASSIVITE
Dès que l'échange des chaussures a été
évoqué, NE RIEN PROPOSER au Vendeur pour
trouver une solution :
Ex : - "Je suis embeté ..."
- "Je me sens perdu ..."
Attendre TOUT du vendeur

3) ANGOISSE
Tout au long du jeu, montrez-vous
ANGOISSE par votre problème,
angoissé à l'idée de déranger ou
de faire perdre son temps au Vendeur
Ménager le Vendeur
Souhaiter être rassuré par le Vendeur

Résumé des mots clés

NE PAS DEMANDER OUVERTEMENT
PASSIVITE
ANGOISSE

JEU : ECHANGE DE CHAUSSURES

LANGAGE : R CROISSANCE

Role dans le jeu : Le VENDEUR

Posture 2L : R1 CROISSANCE

1) FAIRE DEMANDER OUVERTEMENT
par le Client, l'échange des chaussures :
Ex : - "Ah oui c'est embetant !"
- Accusé de réception
- Partage d'intuition
- Question ouverte
Ne pas transformer l'implicite en acquis

2) FAIRE PARTICIPER
Dès que l'échange des chaussures a été
évoqué, NE RIEN PROPOSER en premier, au
Client, pour trouver une solution :
FAIRE PROPOSER par le Client une solution
ou un début de solution ou même un
processus de solution :
Ex : - "Je suis prêt à vous aider si
vous avez une idée réalisable..."
Eviter qu'il ne fasse RIEN

3) GARDER LE CONTACT
Restez PROCHE physiquement.
Garder le CONTACT avec le Client.
Ne pas le rassurer trop vite.
Le laisser d'abord parler de son
problème.
"Je suis prêt à vous aider si c'est
possible"

Résumé des mots clés

FAIRE DEMANDER OUVERTEMENT
FAIRE PARTICIPER
GARDER LE CONTACT

CAS : L'INSCRIPTION AU SEMINAIRE
DE COMMUNICATION

(LANGAGE T)

LES ACTEURS :

- . Un Agent de Maîtrise, candidat à une promotion Cadre.
- . Un Manager, "Patron" de l'Agent de Maîtrise.

LE CONTEXTE :

Il y a 2 ans, l'Agent de Maîtrise, avait élaboré avec le Manager un programme de formation en vue d'être promu cadre.

L'Agent de Maîtrise vient de terminer la réalisation de ce programme et s'attend à être promu au cours de la prochaine réunion de promotion, qui aura lieu dans un mois.

Cependant, l'Agent de Maîtrise ne sait pas que, très récemment, la Direction a décidé que tout candidat au statut de cadre ainsi que tout cadre de l'Entreprise doit avoir suivi un séminaire de Communication et Relations Humaines. Cette nouvelle condition est obligatoire et ne faisait pas partie du programme de formation réalisé par l'Agent de Maîtrise.

Son Manager, qui souhaite défendre sa promotion au cours de la prochaine réunion, a le souci de lui faire remplir cette dernière condition. Pour cela, il prend l'initiative d'appeler le service formation de l'Entreprise, qui lui fait savoir qu'un séminaire interne de communication aura lieu à partir de lundi prochain.

Ce séminaire dure toute la semaine en résidentiel. Le prochain séminaire du même type n'aura lieu que dans 6 mois.

Par ailleurs, le service formation met le Manager en contact avec l'Animateur, qui pose 2 conditions :

- 1) Que l'Agent de Maîtrise soit volontaire pour ce type de formation
- 2) Que l'inscription soit définitive au plus tard ce soir car il ne reste qu'une place disponible et il y a beaucoup de candidats.

Le Manager est doublement motivé à défendre la promotion de son Agent de Maîtrise :

- a) Parce qu'il considère que son Agent de Maîtrise le mérite et qu'il serait dommage que sa promotion soit retardée
- b) Cette promotion rendrait vacant le poste de l'Agent de Maîtrise que le Manager destine secrètement à un membre de sa famille.

LA SITUATION :

Le Manager explique le problème à l'Agent de Maîtrise et s'attend à ce que l'Agent de Maîtrise soit volontaire et accepte de s'inscrire au Séminaire de la semaine prochaine. L'Agent de Maîtrise est très contrarié par cette demande de dernière minute, qui dérange beaucoup ses plans personnels et professionnels et qu'il vit comme un changement de règles du jeu en cours de route.

JEU : L'INSCRIPTION AU SEMINAIRE
DE COMMUNICATION

LANGAGE : T SURVIE

Role dans le jeu : L'AGENT DE MAITRISE

Posture 2L : T2 SURVIE

1) TENSION AGRESSIVE

Ex: - Montrer sa contrariété non verbalement,
par des mimiques de désaccord, en faisant
la moue, en hochant des épaules, en
fronçant les sourcils, avec
des onomatopées

- Faire semblant de ne pas comprendre
- Commencer des phrases et ne pas les terminer
- Trainer, chercher ses mots
- Ne pas répondre aux questions, chercher ses mots
- Faire de longs commentaires
- Se montrer tendu
- Donner envie à l'autre de vous bousculer

2) NE PAS TERMINER

Ex: - Faire trainer l'entretien
- Résister à donner un avis définitif,
une réponse définitive
- Ne pas donner son avis ni répondre
aux questions

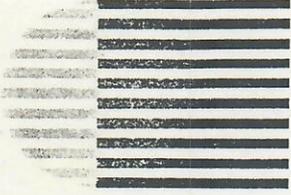
3) FAIRE REAGIR le Manager

Ex: - Contester de manière indirecte tout
ce que dit le Manager en utilisant
des "OUI MAIS" qui le font réagir
- Faire des affirmations provocatrices qui
ne laissent pas indifférent le Manager,
qui lui donnent l'envie de vous
convaincre, de vous pousser à conclure.

Résumé des mots clés

TENSION AGRESSIVE
NE PAS TERMINER
MAIS / FAIRE REAGIR

*Note finale : "si tu s'fait tu me de ds" ds de manager
Mais avec un risque : l'agent de maîtrise peut ne pas le dire
-> intention choquée j'1288 : "ds que - - -"*



CAS : LA CHAMBRE D'HOTEL
(LANGAGE I)

LES ACTEURS :

- . Un Réceptionniste d'hôtel
- . Un client de passage

LE CONTEXTE :

L'hôtel est situé dans une petite ville, sur le chemin des vacanciers allant vers le midi.
C'est un hôtel 4 étoiles appartenant à une grande chaîne hôtelière.

C'est le mois d'août et il affiche complet.

Le client qui se présente à la réception a un problème grave :

De passage en voiture dans la région, au cours d'une pause, un de ses enfants s'est accidenté .

Il l'a conduit à l'hôpital le plus proche où l'enfant a été plâtré sur une grande partie de son corps.

L'hôpital étant complet, l'enfant n'a pu être gardé et il a été recommandé aux parents de chercher un hébergement à proximité afin de ramener l'enfant le lendemain pour un contrôle. L'état de l'enfant est tel qu'il ne peut se déplacer qu'en position allongée et nécessite donc une ambulance par mesure de sécurité.

Le client, Père (ou Mère) de l'enfant souhaite obtenir une chambre pour la nuit, dans le seul hôtel de la ville. Cet hôtel, comme nous l'avons déjà signalé, est complet, et il n'y en a pas d'autre à 50 km à la ronde.

Entrant dans le hall d'accueil, le client a entendu une conversation entre deux membres du personnel de l'hôtel qui mentionnait l'existence d'une "Suite du Président" (chambre traditionnellement réservée à la Direction, qu'il est interdit de proposer aux clients).

LA SITUATION :

Le client veut se faire héberger pour la nuit.

Le Réceptionniste n'a pas de chambre libre.

Le panneau "COMPLET" est affiché sur le comptoir.

Le Réceptionniste ne sait pas que le client connaît l'existence de la Suite du Président.



JEU : LA CHAMBRE D'HOTEL

LANGAGE : I SURVIE

Role dans le jeu : RECEPTIONNISTE

Posture 2L : I1 SURVIE

1) CONVENABLE

- Ex :
- Courtois
 - Sincèrement désolé
 - N'apprécie pas l'insistance
 - N'aime pas se répéter ni perdre son temps
 - Mesuré
 - Raisonnable

2) PAS D'EXCEPTION / RIGIDITE

- Ex :
- Excès de conformité aux règles
 - "C'est impossible"
 - "Je ne peux rien faire pour vous"
 - Pas d'initiative exceptionnelle

3) DECU

- Ex :
- Montrez-vous déçu devant l'incompréhension ou l'insistance du client
 - Montrez-vous déçu qu'il ne coopère pas avec vous à la bonne marche de l'hôtel
 - Montrez-vous déçu qu'il ne soit pas raisonnable

Résumé des mots-clés

CONVENABLE et DESOLE
PAS D'EXCEPTION / RIGIDITE
DECU

JEU : LA CHAMBRE D'HOTEL

LANGAGE : I CROISSANCE

Rôle dans le jeu : CLIENT DE PASSAGE

Posture 2L : I2 CROISSANCE

1) DIRECT et CLAIR

- Ex : - Information claire, précise et concise
- Exposé du problème et demande directe
- Politesse

2) EXCEPTION

- Ex : - Faire admettre que la situation est exceptionnelle
- Vérifier s'il existe une procédure d'exception
- Vérifier qui est chargé de mettre en place les procédures
- Demander à le rencontrer avec l'aide du réceptionniste

3) APPRECIER LE PROFESSIONNALISME
MAIS GARDER INTACTE SA PROPRE CAPACITE
D'INITIATIVE

- Ex : - Ne pas ironiser sur le respect rigoureux des règles
- Montrer que vous comprenez l'application des consignes
- Ne pas essayer de faire transgresser au réceptionniste les consignes qu'il a reçues
- Ne pas être dépendant de sa rigidité.

Résumé des mots-clés

CLARTE
GESTION de l'EXCEPTION
PROFESSIONNALISME

CAS : LE MANAGER DE L'HOTEL
(LANGAGE I)

LES ACTEURS :

- . Le Réceptionniste de l'hôtel
- . Le Manager, "patron" du receptionniste

LE CONTEXTE :

Le client a tellement insisté que le Réceptionniste malgré sa réticence vient voir son Manager.

LA SITUATION :

Le Réceptionniste raconte à son Manager la situation du client.

Il l'assure qu'il a respecté les consignes et qu'il n'a rien promis au client.

Il a même été très catégorique avec le client, ne lui laissant aucun espoir après lui avoir demandé d'attendre quelques minutes, le temps de consulter son Manager.

Le Réceptionniste dit à son Manager que cette situation est un peu délicate et qu'il a du mal à savoir "quoi faire".

Par ailleurs, même si une solution pouvait être trouvée maintenant, il aurait du mal à l'annoncer à son client après avoir été aussi catégorique.

JEU : LE MANAGER D'HOTEL

LANGAGE : I SURVIE

Role dans le jeu : RECEPTIONNISTE

Posture 2L : 12 SURVIE

1) BON ELEVE

- Ex : - Insiste sur le fait que les règles ont été respectées
- Très respectueux de la hiérarchie

2) QUOI FAIRE ?

PAS D'INITIATIVE

- Ex : "JE NE SAIS PAS QUOI FAIRE"
- Attend que son patron prenne position
- N'ose pas avancer ses idées de peur de ne pas être conforme aux idées de son patron
- Attend tout de son "professeur" ou de son "maitre"

3) COMMENT FAIRE ?

"JE NE SAIS PAS COMMENT FAIRE"

- Ex : - Après avoir été informé sur le "quoi faire", relancer le processus en disant "Je ne sais pas comment faire"

Résumé des mots-clés

BON ELEVE

PAS D'INITIATIVE : QUOI FAIRE ?

COMMENT ?

JEU : LE MANAGER DE L'HOTEL

LANGAGE : I CROISSANCE

Role dans le jeu : LE MANAGER DE L'HOTEL

Posture 2L : I1 CROISSANCE

1) CONFIANCE

- Ex : - Féliciter le respect des règles
- Ne pas se présenter en "donneur de leçon"

2) PROCEDURE D'EXCEPTION

- Ex : - Montrer qu'il s'agit d'une exception
- Encourager le réceptionniste à dire ce qu'il aurait fait à votre place
- Dites après, quelle est votre position

3) FORMER

- Ex : - Faire imaginer au réceptionniste la situation
- La lui faire jouer
- Lui donner un avis objectif sur ce qu'il a fait
- Ne pas faire à sa place

Résumé des mots-clés

CONFIANCE
PROCEDURE D'EXCEPTION
FORMER

CAS : LES CHAUSSURES VERTES
ET LES LACETS BLEUS

(LANGAGE V)

LES ACTEURS :

- . Un Vendeur de chaussures
- . Un Client

LE CONTEXTE :

Le matin-meme, le client a acheté une paire de chaussures vertes en soldes.

Au moment de régler son achat, il a demandé au vendeur d'ajouter une paire de lacets supplémentaire.

Il n'y a pas eu de problème particulier.
Le client est reparti satisfait de son achat

Rentré chez lui, le conjoint du client, a poussé de hauts cris devant la couleur verte des chaussures.

LA SITUATION :

Le client revient donc au magasin de chaussures avec pour objectif d'obtenir l'échange de ses chaussures. Seule la couleur le dérange.

Dans le magasin, un panneau indique clairement "les soldes ne sont ni repris ni échangés".

NB : Le vendeur à qui il s'adresse est celui qui l'a servi le matin-meme.
Ce VENDEUR SE SOUVIENT PARFAITEMENT DE LA SCENE DU MATIN.
Par ailleurs, en ajoutant les lacets, le vendeur s'est trompé et a joint des lacets bleus au lieu de lacets verts.

**JEU : LES CHAUSSURES VERTES
ET LES LACETS BLEUS**

LANGAGE : V SURVIE

Role dans le jeu : CLIENT

Posture 2L : V2 SURVIE

1) AGRESSIVITE

- Ex :
- Montrez-vous colérique
 - Haussez le ton
 - Soyez impératif
 - Soyez irrespectueux, sans limite
 - N'écoutez pas le vendeur
 - Interrompez-le
 - Soyez pressé d'en finir
 - Donnez-lui tort
 - Soyez de mauvaise foi
 - Dites qu'il a changé les chaussures en chaussures vertes à votre insu.

2) DEPASSER LES LIMITES

- Ex :
- Abusez de vos pouvoirs
 - Indiquez que vous allez vous servir vous-meme
 - N'acceptez pas qu'on vous parle sur n'importe quel ton

3) AVOIR RAISON

- Ex :
- C'est simple : vous avez raison et il a tort
 - Il n'est pas à la hauteur de la situation
 - Vous n'etes pas tombé de la dernière pluie : "A MOI, ON NE LA FAIT PAS"
 - Il n'est pas question que vous ayez fait des erreurs

Résumé des mots-clés

**AGRESSIVITE
DEPASSER LES LIMITES
AVOIR RAISON**





FIGURE de BORING