

Autodiagnostic des comportements spontanés en situation de communication

Consigne :

Vous trouverez ci-après 5 fragments de situation de communication et pour chacun d'eux, 6 réponses différentes.

Lisez attentivement ce que dit la personne du 1^{er} cas en imaginant cette personne et la situation qu'elle décrit.

Puis vous supposez que vous ayez à répondre à cette personne : lisez alors les 6 réponses qui vous sont proposées et, sans chercher s'il y a une bonne ou une mauvaise réponse, marquez d'une croix dans la colonne, la réponse qui se rapproche le plus de celle que vous auriez pu faire spontanément, c'est-à-dire de celle que vous auriez eu envie de lui faire.

Faites cela pour les 5 cas successivement.

1^{er} cas

Un collaborateur s'adresse à vous : "j'ai un problème pour terminer le travail que vous m'avez demandé. J'ai bien réuni tous les éléments, mais j'ai du mal à les regrouper pour mettre en évidence les points importants".

Votre réponse

- 1- Je comprends bien, c'est un travail difficile dont vous n'avez pas encore l'habitude.
- 2- J'ai une idée : allez voir Paul Durand, il a l'habitude de ce genre de travail ; il pourra sans aucun doute vous indiquer un moyen.
- 3- Si je comprends bien, vous voulez que je vous aide à terminer.
- 4- Je vous ai pourtant déjà expliqué comment vous y prendre, vous devriez être persévérant.
- 5- Vous avez donc des difficultés à faire la synthèse.
- 6- Comment vous y êtes-vous pris pour regrouper les différents éléments ?

2^{ème} cas

Une employée : "je voudrais partir plus tôt ce soir ; ma voiture est chez le garagiste et il faut absolument que je la récupère pour aller chercher ma fille à la crèche et si je pars à 18 heures comme d'habitude, je n'y arriverais pas".

Votre réponse

- 1- C'est la troisième fois ce mois-ci que vous demandez à partir plus tôt ; vous devriez comprendre que cela contrarie la bonne marche du service.
- 2- Vous avez peur que la Directrice de la crèche vous fasse des remarques ?
- 3- A quelle heure voulez-vous partir ?
- 4- Allez-y, vous récupérerez dans la semaine.
- 5- Vous voulez donc mon accord pour partir plus tôt ?
- 6- En effet, ce n'est pas drôle et ça doit pouvoir s'arranger, est-ce qu'en partant à 17 heures au lieu de 18 heures, ça va ?

3^{ème} cas

Un collègue : "qu'est-ce que c'est que cette histoire, ça fait quatre fois que le chef me fait refaire ce travail, faudrait savoir ce qu'il veut tout de même ! En tout cas, moi, je n'ai aucune envie de recommencer une cinquième fois, je n'ai pas que ça à faire quand même !".

Votre réponse

- 1- Ce n'est rien mon vieux, ça va s'arranger. Vous savez bien qu'avec le nouveau patron, le chef est dans ses petits souliers, avec le temps, ça s'arrangera.
- 2- Du calme, ce n'est pas en vous mettant dans des états pareils que vous résoudrez un tel problème, enfin !
- 3- Savez-vous les raisons pour lesquelles il vous fait refaire ce travail ?
- 4- En fait, vous voulez que j'intervienne auprès du chef pour lui faire part de vos remarques.
- 5- Pourquoi ne poseriez-vous pas ce problème en réunion d'expression après-demain ?
- 6- Vous êtes donc en colère après le chef parce qu'il vous fait refaire plusieurs fois le même travail alors que vous avez d'autres travaux à faire.

4^{ème} cas

Un collaborateur : "avez-vous 5 minutes à me consacrer ? C'est à propos de l'affaire Henri...".

Votre réponse

1- Bien sûr, c'est important que l'on puisse discuter ensemble de cette affaire. En quoi puis-je être utile ?

2- Non, pas maintenant, cet après-midi à 14 heures, OK ?

3- Qu'est-ce qui se passe encore ?

4- Qu'avez-vous de nouveau à propos de l'affaire Henri ?

5- Vous voulez sans doute me dire que cette affaire est terminée ?

6- Vous voulez que l'on discute maintenant du cas Henri ?

5^{ème} cas

Paul, Cadre dans une grande entreprise parisienne : "Moi, je voudrais arriver à concilier ma vie personnelle et professionnelle ; toujours courir, perdre un temps fou dans les transports ; quand j'arrive chez moi le soir, il est souvent tard et je n'arrive pas à faire tout ce que j'ai envie de faire".

Votre réponse

- 1- Quelles sont les activités que vous aimeriez avoir ?

- 2- En somme, vous voudriez vivre et travailler à la campagne ?

- 3- Le bon moyen de concilier vie personnelle et vie professionnelle, c'est un stage de gestion du temps...

- 4- Vous estimez perdre beaucoup de temps dans les transports et avoir très peu de temps pour vous.

- 5- C'est vrai, la vie parisienne n'est pas drôle pour tout le monde, mais c'est bientôt les vacances, vous verrez, ça ira mieux après.

- 6- Allez, Paul, il ne faut pas vous mettre des idées comme ça dans la tête, ce n'est pas bon pour le moral !

Les attitudes d'écoute : réponses

Cas 1

1. Soutien
2. Décision
3. Interprétation
4. Jugement
5. Reformulation
6. Enquête

Cas 2

1. Jugement
2. Interprétation
3. Enquête
4. Décision
5. Reformulation
6. Soutien

Cas 3

1. Soutien
2. Jugement
3. Enquête
4. Interprétation
5. Décision
6. Reformulation

Cas 4

1. Soutien
2. Décision
3. Jugement
4. Enquête
5. Interprétation
6. Reformulation

Cas 5

1. Enquête
2. Interprétation
3. Décision
4. Reformulation
5. Soutien
6. Jugement

Les attitudes d'écoute : grille d'auto-évaluation

Nombre de fois où vous avez utilisé le style...

	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Cas 4	Cas 5	Total
Reformulation						
Enquête						
Soutien						
Interprétation						
Décision						
Jugement						