

VERSION DE REFERENCE – 02/12/2016

Communication interculturelle

Jean-Philippe Riant
jp@riant.fr

Université Paris 3 – 2016/2017

www.riant.fr

A l'examen l'année dernière

Question 1 : Donnez une définition du mot communication.

Question 2 : Donnez une définition du mot culture.

Question 3 : Qu'est-ce que le multiculturalisme ?

Question 4 : Définissez un processus interculturel.

Question 5 : Listez et définissez les 3 types de centrisme

Question 6: Quels sont les 5 piliers culturels selon Gouvestre ? Quel est l'intérêt d'un modèle d'analyse d'une autre culture ? Quel peut en être le danger ?

Question 7 : En tant qu'agent interculturel, quel peut être votre valeur ajoutée et votre responsabilité après les attentats du 13 novembre ?

Question 8 : A quels différents niveaux se manifeste la culture ?

Question 9 : Définissez Endogroupe et Exogroupe.

Question 10 : En quoi ce cours a-t-il été un laboratoire, vous permettant de comprendre et tester les concepts enseignés ?



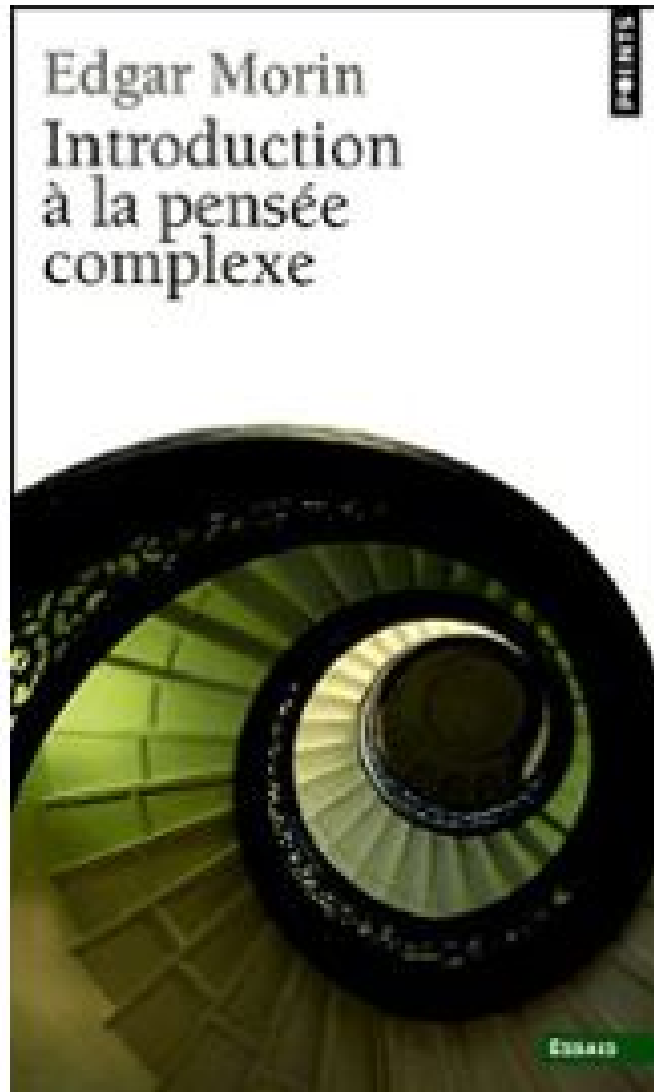
L'interculturel en classe Broché – 28 juin 2012

de [Lionel Favier](#) (Auteur), [Soizic Pélissier](#) (Auteur), [Rose-Marie Chaves](#) (Auteur)

Palimpseste

16 Rue Santeuil, 75005 Paris

01 45 35 04 54



Pour comprendre ce qu'est la complexité, et ce qu'est un système ouvert, lien avec l'interculturel et la nécessité d'échanges.

DOMINIQUE WOLTON

CNRS EDITIONS

**Informé n'est
pas communiquer**

Parce que tout est dit, simplement, et développe le sens critique. Attention D. Wolton n'utilise pas le terme multiculturel comme nous dans ce cours, mais dans le sens d'interculturel.

A l'issue de ce cours, vous pourrez...

- Comprendre la différence entre multiculturel et interculturel.
- Identifier les éléments constitutifs de votre propre culture, et des groupes auxquels vous vous rattachez.
- Identifier et modéliser les éléments constitutifs d'autres cultures, sans jugement.
- Comprendre ce qui se joue dans une interaction de communication.
- Comprendre la dimension culturelle de la communication en langue étrangère.

Point de départ

- La sociologie, la psychologie, l'éducation, le marketing, la résolution des conflits ou encore la philosophie étudient les phénomènes résultant de la rencontre de plusieurs cultures, ou « relations interculturelles ».
- Selon Claude Claret, le terme interculturel introduit les notions de réciprocité dans les échanges et de complexité dans les relations entre cultures.

Mots-clés

- Réciprocité

Qui marque un échange équivalent entre deux personnes, deux groupes : Une amitié réciproque.

- Echanges

Action de s'adresser, de s'envoyer réciproquement des choses : Échange de coups de feu.

- Complexité

« La complexité apparaît certes là où la pensée simplifiante défaille, mais elle intègre en elle tout ce qui met de l'ordre, de la clarté, de la distinction, de la précision dans la connaissance. » E.Morin

- Relations

Lien d'interdépendance, d'interaction, d'analogie.

L'enjeu de ce cours

- Vous êtes dans une formation de Langues Etrangères Appliquées.
- Vous avez vocation à être un(e) communicant(e), un médiateur.
- Cette position d'intermédiaire induit une posture particulière.
- Face à la rencontre de plusieurs cultures, deux modèles coexistent : interculturel et multiculturel.

Problématique fondamentale

- Pour de nombreux philosophes, la conscience de la finitude imprévisible est une situation propre à l'homme.
- Cette situation le pousse à préférer ce qui lui permet de prévoir le futur proche ou éloigné.
- Prévoir les comportements des autres est un des enjeux du langage, donc de la communication.

Registres du langage

- Dans une interaction de communication orale, voici le sens porté par les 3 registres :
 - Le verbal - le sens des mots : 10%
 - Le para-verbal - le rythme, le ton et la hauteur de la voix : 40%
 - Le non-verbal - les gestes, mimiques, postures, attitudes : 50%

Communication, définition

- Communiquer, c'est l'action de transformer l'autre ou de lui faire transformer le réel par la simple transmission d'une information et non par une force mettant en œuvre une énergie.

Communication, enjeu

- L'enjeu de la communication c'est de mesurer le niveau d'engagement réel qu'il y a chez l'autre.

Culture, définition

- Ensemble de manières de voir, de sentir, de percevoir, de penser, de s'exprimer, de réagir, des modes de vie, des croyances, des connaissances, des réalisations, des us et coutumes, des traditions, des institutions, des normes, des mœurs, des loisirs, des aspirations qui distinguent les membres d'une collectivité et qui cimenter son unité à une époque donnée.

Culture, définition

- Valeurs, comportements, pratiques, opinions que chaque individu acquiert au cours de sa socialisation par son appartenance à un groupe social déterminé.
- On distingue *culture cultivée* donc l'acquisition de connaissances et la *culture partagée*, notamment autour du langage.

L'interculturel en classe

Parallèle Nation / Race

- Nation : Réunion d'hommes habitant un même territoire, soumis ou non à un même gouvernement, ayant depuis longtemps des intérêts assez communs pour qu'on les regarde comme appartenant à la même race.

Dictionnaire Littré

- Race : Ensemble de personnes présentant des caractères communs (profession, comportement, etc.), et que l'on réunit dans une même catégorie.

Dictionnaire Larousse

Parallèle Culture / Nation

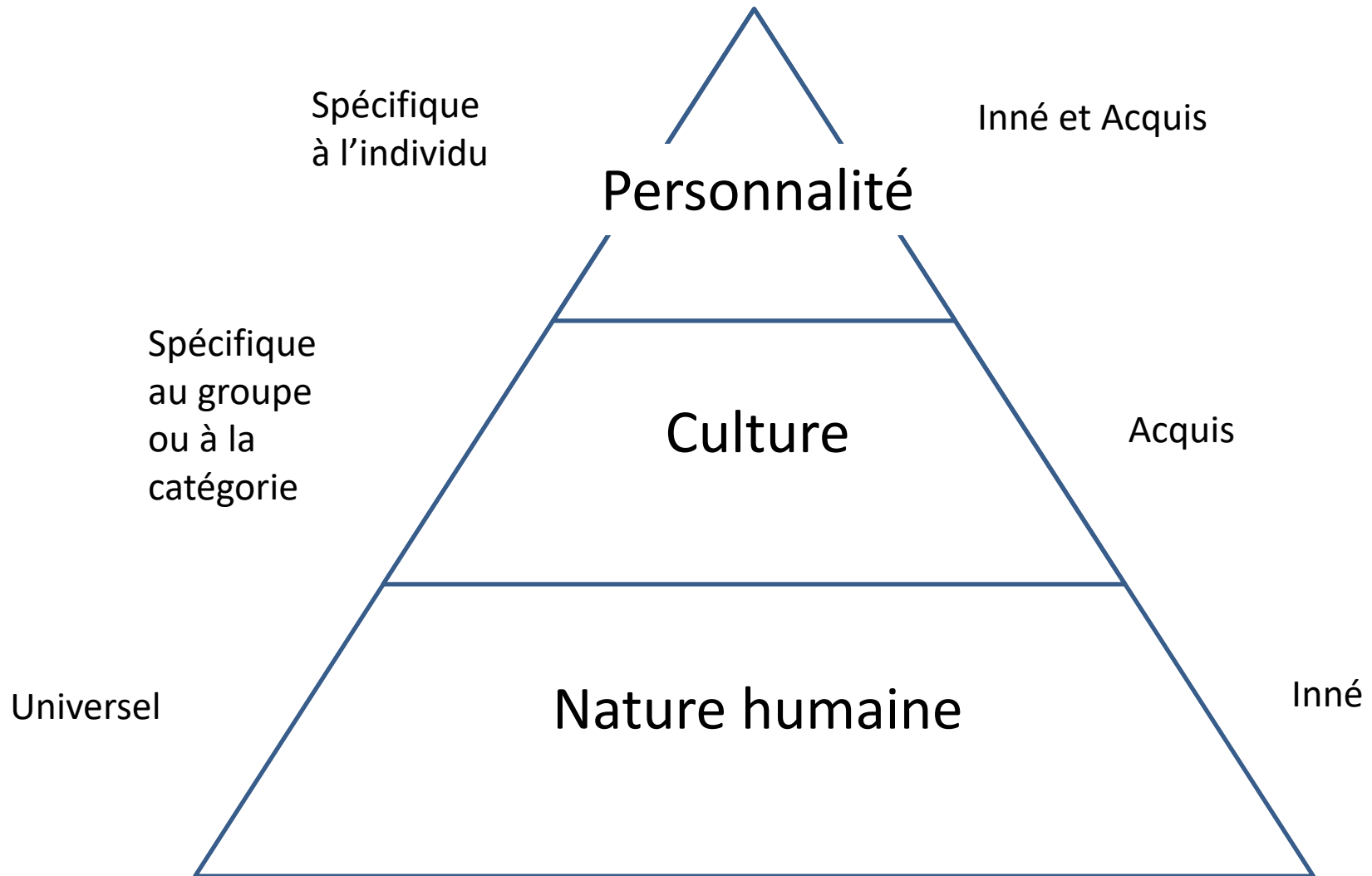
- Nation : Ensemble des êtres humains vivant dans un même territoire, ayant une communauté d'origine, d'histoire, de culture, de traditions, parfois de langue, et constituant une communauté politique.

Dictionnaire Larousse

- Une civilisation est une culture qui s'est fait une place dans l'histoire.

L'interculturel en classe

3 niveaux



La notion de la culture - définitions générales

Systeme de connaissances ET de valeurs qui est commun (supposé être commun) à un groupe d'hommes formant un acteur social (cf. plus loin "acteur social") -

- **Connaissances générales vs spécialisées**
- **Traditions, coutumes, mentalités, moeurs, "esprit de ..."**
- **Expériences**

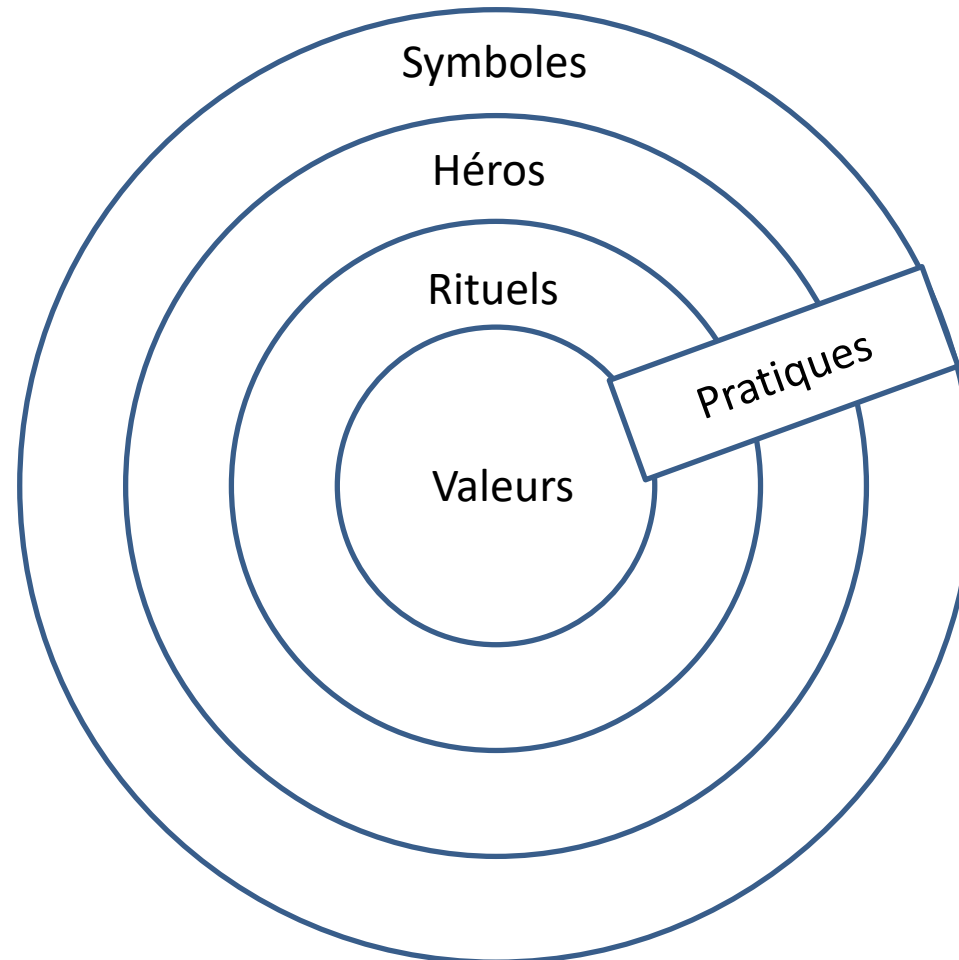
Ensemble de solutions à des besoins et/ou intérêts d'un groupe d'hommes -

- **Solutions de "survie" (dans un monde, dans une "Umwelt")**
- **Solutions de "vie commune" (entre les hommes d'un groupe social donné)**

"Capital (symbolique)" servant à la satisfaction des besoins et intérêts des groupes sociaux et à la gestion des rapports de force

Manifestation de la Culture à différents niveaux

Signifiants
Personnages
Activités collectives
Préférences



« La diversité de la France, c'est une richesse, c'est une force, à la condition que cela ne conduise pas au multiculturalisme, au communautarisme, c'est-à-dire à l'enfermement de chaque groupe dans ses propres lois ou dans ses propres modes de vie et que ça conduise au contraire à une unité renforcée dans la nation. »

Alain Juppé 24/11/2016

"Le récit national, c'est une histoire faite d'hommes et de femmes, de héros, de symboles, de lieux, de monuments, d'événements qui trouvent un sens et une signification dans l'édification progressive de notre nation", écrit François Fillon dans une tribune au Figaro le 31 août dernier.

Une vision combattue par de nombreux historiens, comme Nicolas Offenstadt qui dénonce une "négation de l'Histoire comme discipline scolaire"

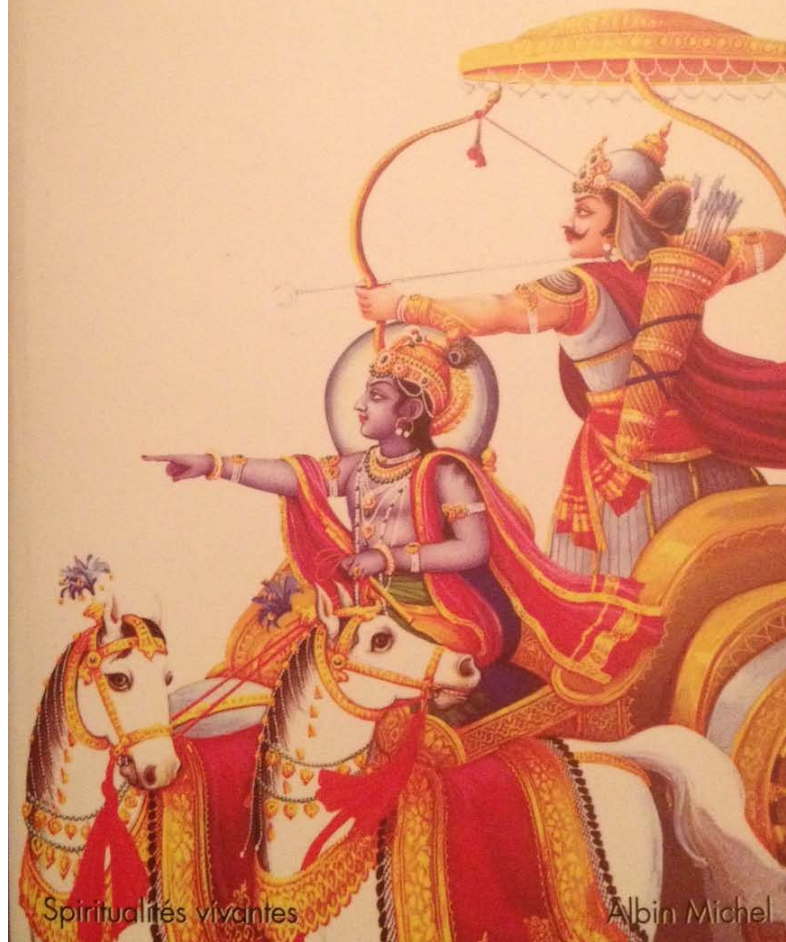
« Il y a une volonté de réécrire l'histoire avec des ambitions idéologiques... »

François Fillon 24/11/2016

LE MAHÂBHÂRATA

CONTÉ SELON LA TRADITION ORALE

INÉDIT



Spiritualités vivantes

Albin Michel

Traversée par un souffle de profonde poésie, cette épopée figure depuis longtemps parmi les chefs-d'œuvre de la littérature universelle. Mais pour les Indiens, le *Mahâbhârata* est plus encore : il représente une partie de leur âme, car le poème demeure tout aussi frais dans l'esprit des Indiens contemporains qu'il l'était au temps où Vyâsa vivait, entouré de ses disciples, sur les bords du Gange. L'épopée fut véritablement – et reste encore aujourd'hui – pour la culture indienne ce qu'avait prédit Brahmâ, le Créateur : « Le *Mahâbhârata* sera la source d'eau vive des poètes. »

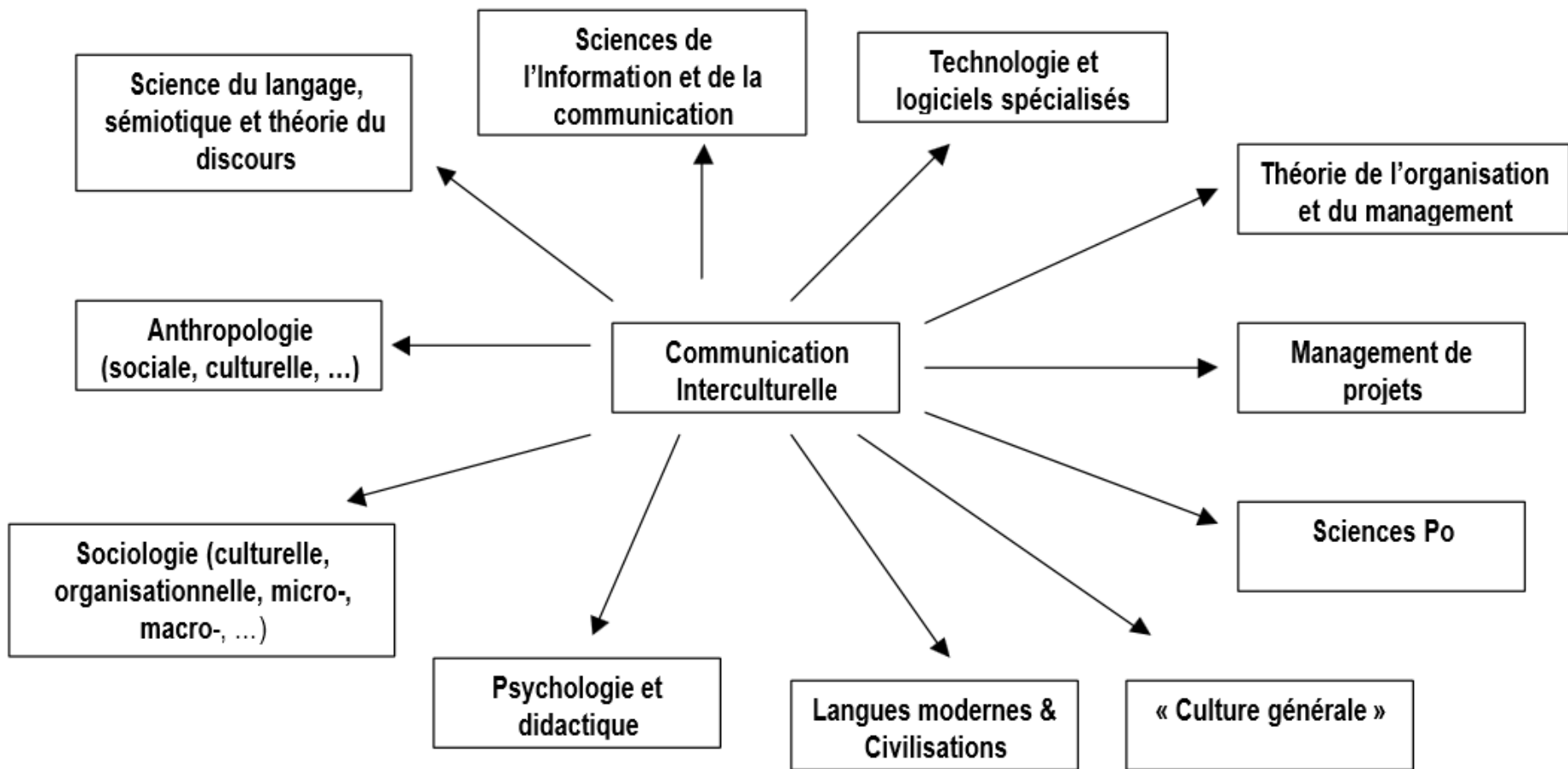
Cette œuvre est même davantage ; car si les poètes y ont puisé leur inspiration pour d'innombrables poèmes, romans et pièces de théâtre, si les penseurs

que la crise serait passagère. En France a pris pour un trou d'air ce qui était le crash du monde ancien, celui du XX^e siècle, avec son économie en croissance naturelle et ses garanties sociales.

Aujourd'hui, trois solutions s'offrent au pays : instaurer le chacun pour soi, avec des charités minimales – ce sera la fin de l'égalité –, spolier les créateurs de richesses en les empêchant de fuir – ce sera la fin de la liberté –, réinventer la fraternité, c'est-à-dire un contrat social, ce « un pour tous, tous pour un » qui signe l'esprit français et définit notre sens de la civilisation.

En matière de chômage, cela signifie un système plus efficace et plus juste, donc plus exigeant avec ceux qui reçoivent, puisqu'il ne peut dorénavant être plus coûteux pour l'économie.

Indemniser mieux, former plus, réinsérer vite : tel est le triptyque de l'urgence. Indemniser mieux, c'est indemniser moins et moins longtemps, pour réserver le soutien financier à ceux qui, on le sait, ne retrouveront plus jamais de



Peter Stockinger – Paris, Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INaLCO) 2001 - 2002

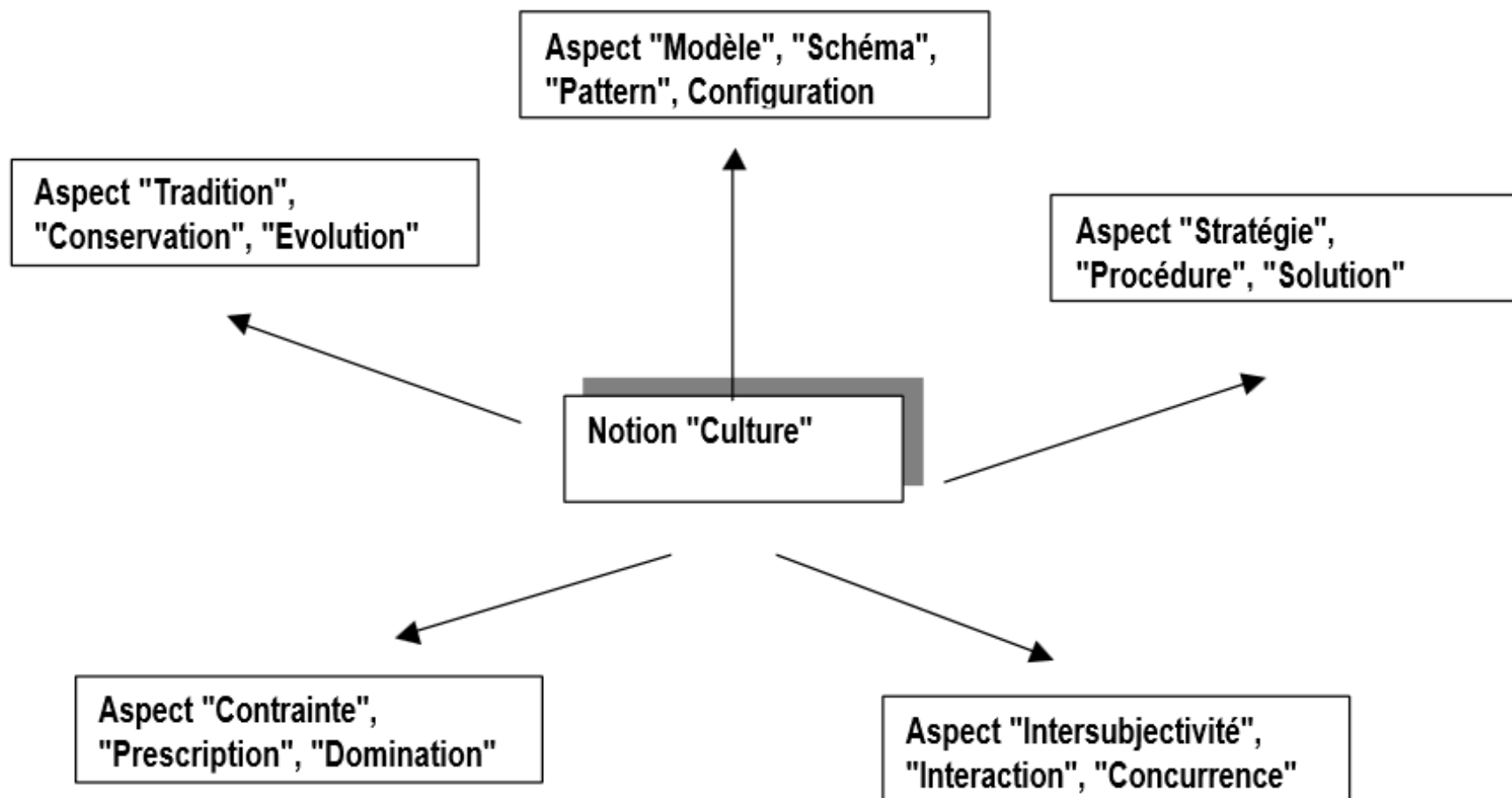
Anthropologie : Étude de l'homme et des groupes humains.

Théorie philosophique qui met l'homme au centre de ses préoccupations.

Sociologie : Étude scientifique des sociétés humaines et des faits sociaux. Sont des faits sociaux tous les phénomènes, tous les comportements, toutes les représentations idéologiques, religieuses, esthétiques suffisamment fréquents dans la société pour être dit *réguliers* et suffisamment étendus pour être qualifiés de *collectifs*.

Psychologie : Discipline qui vise la connaissance des activités mentales et des comportements en fonction des conditions de l'environnement.

Sémiotique : Science générale des modes de production, de fonctionnement et de réception des différents systèmes de signes qui assurent et permettent une communication entre individus et/ou collectivités d'individus.



Multiculturalisme / Interculturel

- A la différence du multiculturalisme qui implique l'existence d'une simple mosaïque de cultures coexistantes dépourvue de rencontres et de partage pluriculturel, l'interculturel est une dynamique et un processus d'acceptation et de compréhension des identités culturelles, un processus dynamique d'échanges entre différentes cultures.

Multiculturalisme / Interculturel

- Faire de l'interculturel, c'est dépasser la simple comparaison et ou l'identification à un autre groupe culturel et bâtir des passerelles entre les cultures dans le but d'un échange et d'un enrichissement mutuels.
- Le choix de modèle est un choix de société, un choix politique.

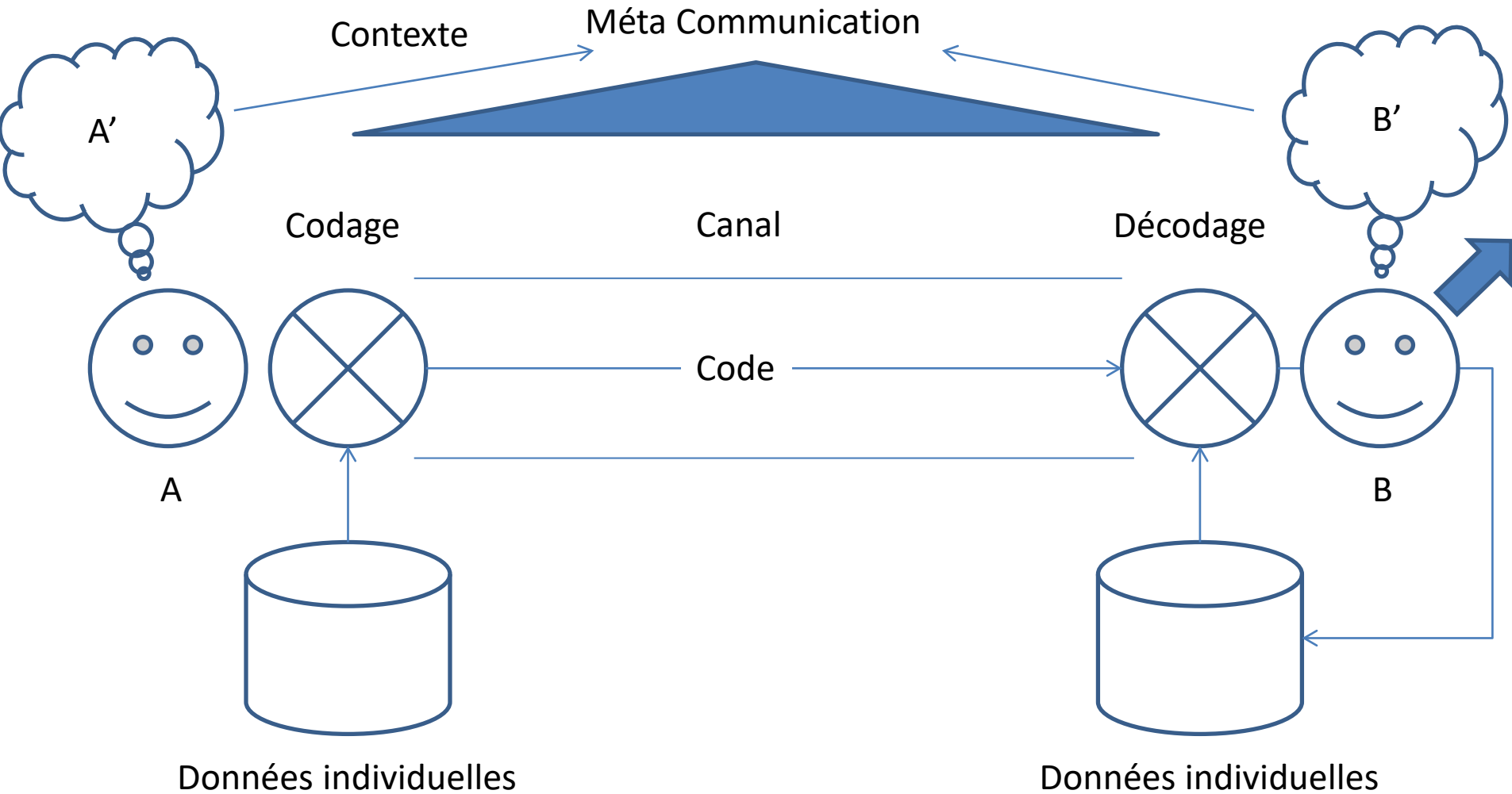
Négociation

« Dans une négociation, celui qui gagne c'est celui qui change le moins. »

J.A. Malarewicz

Qu'est ce que la communication ?

Schéma de communication d'après Jakobson, 1962



Hi Ron,

I'll be frank, but we were disappointed by your proof; You sent quite what i did with powerpoint, we were expecting much more. I had chosen to work with you because i had appreciated the flyers you showed in your book.

Please tell me sincerly if you don't have time to concentrate on this job, and let's move forward.

Please answer quickly.

Best regards.

JP

Jean-Philippe,

Respectfully, up to this point everything I have designed for you has been clean, professional and modern. I was under the impression that this flyer would be in the same theme, which is what I designed. If you wanted something more "extreme" you should specify as such

Attached is a new proof, please let me know if it is more along the lines of what you were looking for.

Also, never again berate me by saying you were "disappointed" by my work. As if you are a scolding parent. I do not tolerate behavior like that from my clients. Professional criticism only please.

Thank you.

Ron,

Sorry if you felt berated. Disappointed is the only word available in my french native vocabulary to express my feelings in english. When I showed the first proof to my team, they told me "where's the added value ?" I tried to find the right words to tell you this, bu it seems you were not happy with what I wrote. I'm also not at ease when I read in "I do not tolerate beahvior like that from my clients". Maybe it's just a language issue and that's all.

Please find attached the flyer review, minor changes. It looks too dark overall. Could you try something with one of the pictures provided, and a version with the one yo used.

Best regards.

JP

Communication et culture

- En plus de la dimension linguistique, l'apprentissage d'une compétence de communication englobe :
 - La composante pragmatique : usage de la langue en fonction des situations
 - La composante référentielle : expérience du monde
 - La composante socioculturelle
 - La composante stratégique : se débrouiller

Communication et culture

- Dans la perspective communicative, l'apprentissage de la communication avec l'autre se définit comme visant une communication réussie en regard des objectifs et des besoins du locuteur. On peut même dire « des locuteurs »

Aptitudes et savoir-faire interculturels

- Etablir une relation entre culture d'origine et culture étrangère.
- Sensibilisation à la notion de culture, stratégies variées de contact avec d'autres C.
- Jouer le rôle d'intermédiaire culturel pour des malentendus ou des conflits, et les prévenir.
- Aller au-delà de relations superficielles stéréotypées.

Référentiel de compétences CECR

- Ouverture et intérêt envers de nouvelles expériences, les autres, d'autres idées, d'autres peuples, d'autres civilisations.
- Volonté de relativiser son point de vue et son système de valeur personnel.
- Volonté et capacité de prendre ses distances par rapport aux attitudes conventionnelles relatives aux différentes cultures.

Objectif

- Le locuteur interculturel devient à la fois conscient de sa propre identité et de celle de ses interlocuteurs. Il devient en mesure d'accepter la réciprocité des regards. En ce sens, il est capable de vivre avec et dans la diversité culturelle.

Identité

- « Pour être soi, il faut se projeter vers ce qui est étranger, se prolonger dans et par lui. Demeurer enclos dans son identité, c'est se perdre et cesser d'être. On se connaît, on se construit par le contact, l'échange, le commerce avec l'autre. Entre les rives du même et de l'autre, l'homme est un pont. »

Identité

- Quel est le contenu de vos cours d'identités culturelles des pays de langue...
- Amin Maaloouf : « Mon identité, c'est ce qui fait que je ne suis identique à aucune autre personne. » L'identité peut être personnelle, culturelle, professionnelle, sociale...

5 types de référents pour Mucchielli

- Les référents écologiques
- Les référents matériels et physiques
- Les référents historiques
- Les référents culturels
- Les référents psychosociaux

Quatre types de savoirs

- Les savoirs : connaissances issues des regards croisés. Comment l'autre me voit...
- Les savoir-être : relativiser, s'ouvrir à l'altérité, se décentrer.
- Les savoir-faire : aptitudes un contact et une relation, être intermédiaire...
- Les savoir-apprendre : mobiliser les savoirs pour découvrir de nouvelles expériences et de nouveaux comportements.

Le choc culturel

- L'envie de rencontrer l'autre ne va pas de soi, il peut y avoir une incompréhension, voire un rejet.
- L'étape idyllique
- L'étape de la survie
- L'étape de l'adaptation

- Sélection des expériences dépréciatives de la culture d'accueil.

Endo/Exogroupe

- Endogroupe : Groupe d'appartenance d'un individu. Un « nous » collectif reflétant le sentiment d'appartenance apparaît quand les membres de l'endogroupe se réfère à l'exogroupe.
- Exogroupe : Tout groupe qui n'est pas le groupe d'appartenance de l'individu.

1. L'euphorie

2. L'émerveillement

3. La comparaison

OUI, je compare en
permanence

NON, je compare un
minimum

Rejet = Choc

Acceptation

Retour au pays
d'origine

Adaptation

Les centrismes

- Egocentrisme : Se centrer sur soi, ne pas pouvoir relativiser son point de vue.
- Sociocentrisme : L'individu est centré sur son groupe d'appartenance. Rejet des sociétés auxquelles il n'appartient pas.
- Ethnocentrisme : Juger les autres cultures par rapport à la sienne. Jugement dépréciatif des autres cultures.

La décentration

- Aller à la rencontre de l'autre en renonçant à une position dominatrice et en dépassant la crainte.
- Ne plus percevoir l'inconnu comme une menace mais comme une opportunité, comme une source d'enrichissement personnel et collectif.
- S'ouvrir positivement à l'autre tout en faisant un retour réflexif sur soi-même.

Un mécanisme systématique

- Afin d'appréhender l'environnement complexe qui l'entoure, l'être humain filtre la réalité à travers un processus cognitif de catégorisation qui conduit à la simplification et la généralisation.

Les croyances dans la PNL

- Les croyances ont un rôle d'organisation de l'expérience. En filtrant celles-ci, elle permet de lui donner du sens en apportant de la cohérence, au travers les trois processus du méta-modèle que sont la généralisation, la sélection et la distorsion, permettant à la personne de construire sa carte de la réalité.

S'adapter à l'inconnu

- Les représentations automatisées et simplifiées, cette globalisation ou généralisation d'une réalité perçue nous permet aussi de vivre en société. Sans cette faculté mentale de caractérisation, de classification, et d'interprétation puis d'extrapolation d'un vécu vers une règle générale, il n'y aurait pas d'intelligence vue comme une capacité à s'adapter à des situations inconnues.

Les stéréotypes

- Images dans notre tête qui s'intercalent entre la réalité et notre image de la réalité.
Représentation collective et simplifiée d'un groupe.
- Afin d'appréhender l'environnement qui l'entoure, l'être humain filtre la réalité perçue à travers un processus cognitif de catégorisation qui conduit à la simplification et la catégorisation.

Préjugés

- Jugement ou comportement adopté par un individu ou un groupe à l'égard de l'altérité, non fondé sur l'expérience vécue, mais basé sur une idée globale considérée comme définitive : « le Mexique est un pays dangereux ». C'est souvent une dévalorisation de l'exogroupe qui s'appuie sur des stéréotypes.

- Attention de ne pas considérer les clés de lecture suivantes comme immuables et parfaites.
- Ce sont des outils qui doivent pouvoir être remis en question.

Tirés du « Les clés du savoir-être interculturel de Laurent Goulvestre - AFNOR»

5 piliers culturels

- Pourquoi ? : une modélisation de comportements.
- Un modèle est une représentation de la réalité censée la rendre plus prévisible.
- Un bon modèle est efficace (valeur juste), robuste (peu de variabilité entre les individus) et sensible (fait la différence entre des petites variations).

5 piliers culturels

- Les comportements face au temps
- Les comportements individualistes ou collectivistes
- Les comportements face à la communication en société
- Les comportements face à l'autorité
- Les comportements face à l'avenir

chronoshooting	Hello,	12:01
	When should we expect something ?	12:01
	We need the animation very soon	12:01
	any news ?	18:03
Project Manager	Hello Jp	18:03
	we are working on it	18:03
	once its done	18:04
	I will share it with you	18:04
chronoshooting	when ?	18:11
Project Manager	about 12 to 18 hours	18:14

Les comportements face au temps

- Temps linéaire - quantitatif
 - Une chose après l'autre
 - Une ressource rare à ne pas gaspiller
- Temps circulaire – qualitatif
 - La place pour l'imprévu
 - Une ressource rare à valoriser

Les comportements face au temps

- Temps linéaire - quantitatif
 - Une chose après l'autre
 - Une ressource rare à ne pas gaspiller
- Temps circulaire, spatial – qualitatif
 - La place pour l'imprévu
 - Une ressource rare à valoriser

**Tableau 5.1 Perception décroissante du temps
le plus linéaire au plus spatial**

Pays	Indice
États-Unis	+++
Allemagne	++
Angleterre	++
Russie	+
France	+-
Japon	-
Chine	--
Inde	---

Clés pour réussir avec le temps

- Etre patient et prendre du recul sur la situation.
- Observer le temps comme valeur culturelle.
- Ne pas donner de dates approximatives sur les tâches les plus simples mais préciser.
- Pour des projets importants, fixer une date de fin et demander un engagement ferme.
- Ne pas s'étonner du retard et rester calme.
- Maintenir un contact verbal fréquent

Comportements individualistes et collectivistes

- Dès le plus jeune âge, l'être apprend ce qu'est la vie sociale.
- Importance de la taille de la fratrie.
- Importance des relations entretenues par les parents.
- Quelle place du « je » chez l'individu.

La Culture individualiste

- L'individu passe avant le groupe.
- La coopération est souvent tendue.
- On juge sur les actes et non sur la loyauté.
- Le conflit est considéré comme productif, les projets avancent par confrontation d'idées.
- L'avancement est fonction de l'individu.
- Importance de l'indépendance et du bien-être pour l'individu.

La culture collectiviste

- L'individu naît dans une famille élargie ou le groupe protège en échange de la loyauté.
- L'identité est fonction du groupe social d'appartenance.
- L'enfant apprend vite à penser en terme de « nous ».
- L'harmonie est la règle et les affrontements directs sont souvent évités.
- Communication à contexte fort. On ne dit rien ou presque mais on se comprend.

Communiquer en société

- L'importance du contexte.
- Faire la différence entre implicite et explicite.
- Prendre l'autre dans sa globalité et pas seulement ses mots.

Réussir avec une culture implicite

- Cerner le contexte et savoir qui est concerné exactement.
- Se centrer sur l'autre : Que ressent-il ? Qu'est-ce qui est important pour lui ? Que vit-il ?
- Se centrer ensuite sur soi : Qu'est-ce que j'éprouve ? Quelles sont mes impressions à l'égard de mon interlocuteur ? Qu'est-ce qui peut me conduire à une interprétation de ses paroles ?

Réussir avec une culture explicite

Il faut...

- Parler comme eux, avec des faits et des chiffres précis, être direct en regardant droit dans les yeux.
- Aller à l'essentiel sans chercher les sous-entendus de nos interlocuteurs (il n'y en a généralement pas).
- Leur apporter un maximum d'informations en amont pour qu'ils puissent choisir les éléments pertinents. Jouer la transparence au maximum.

Face à l'autorité

- La distance hiérarchique correspond au degré d'inégalité entre les individus, c'est-à-dire à la distribution des rôles et des activités.
Cependant l'autorité ne pourra exister que si elle rencontre la soumission.
- La distance hiérarchique joue sur l'ensemble des paramètres d'une organisation sociale et donc d'un pays.

L'autorité

- Collectivisme et distance élevée vont souvent de pair avec paternalisme, une parole que l'on ne remet pas en cause.
- Il peut y avoir collectivisme avec fort individualisme des individus.
- Distance courte, plus de management participatif.

Exemple de Claude Onesta

« C'est vrai que je suis un peu rebelle à l'autorité traditionnelle, celle conquise par l'obéissance. C'est une illusion qui génère de la frustration. Une autorité légitime et fondée ne me gêne pas, mais j'ai besoin de comprendre pour m'engager. En réalité, je suis plus anticonformiste que rebelle ! C'est peut-être pour cela que je délègue beaucoup. Déléguer ce n'est pas perdre son autorité, c'est libérer les énergies. »

L'avenir

- Quelle relation face à l'avenir ?
- Quelle relation à l'incertitude ?
- Quelles certitudes sur l'avenir ?

La personnalité

Un but :
mieux communiquer
et travailler en équipe

Deux leviers :



Mieux se connaître

Comprendre les autres

Mieux se connaître

- Personnalité. Ensemble des comportements, des aptitudes, des motivations etc... dont l'unité et la permanence constituent l'individualité, la singularité de chacun.

Pourquoi ?

- La connaissance de la personnalité est souvent un enjeu important en ce qu'elle permet de prévoir avec une marge d'erreur limitée le comportement de la personne dans des situations ordinaires, par exemple professionnelles. Elle est aussi l'objectif de la *connaissance de soi*.

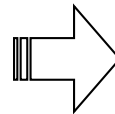
Constituants

- Comportements
 - Je montre
- Aptitudes
 - Je peux faire
- Motivations
 - Je désire

Constituants

- **Comportements**

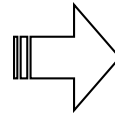
- Je montre



« Nous ne sommes pas nos comportements. »

- **Aptitudes**

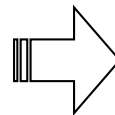
- Je peux faire



« Connaissances validées par la pratique. »

- **Motivations**

- Je désire

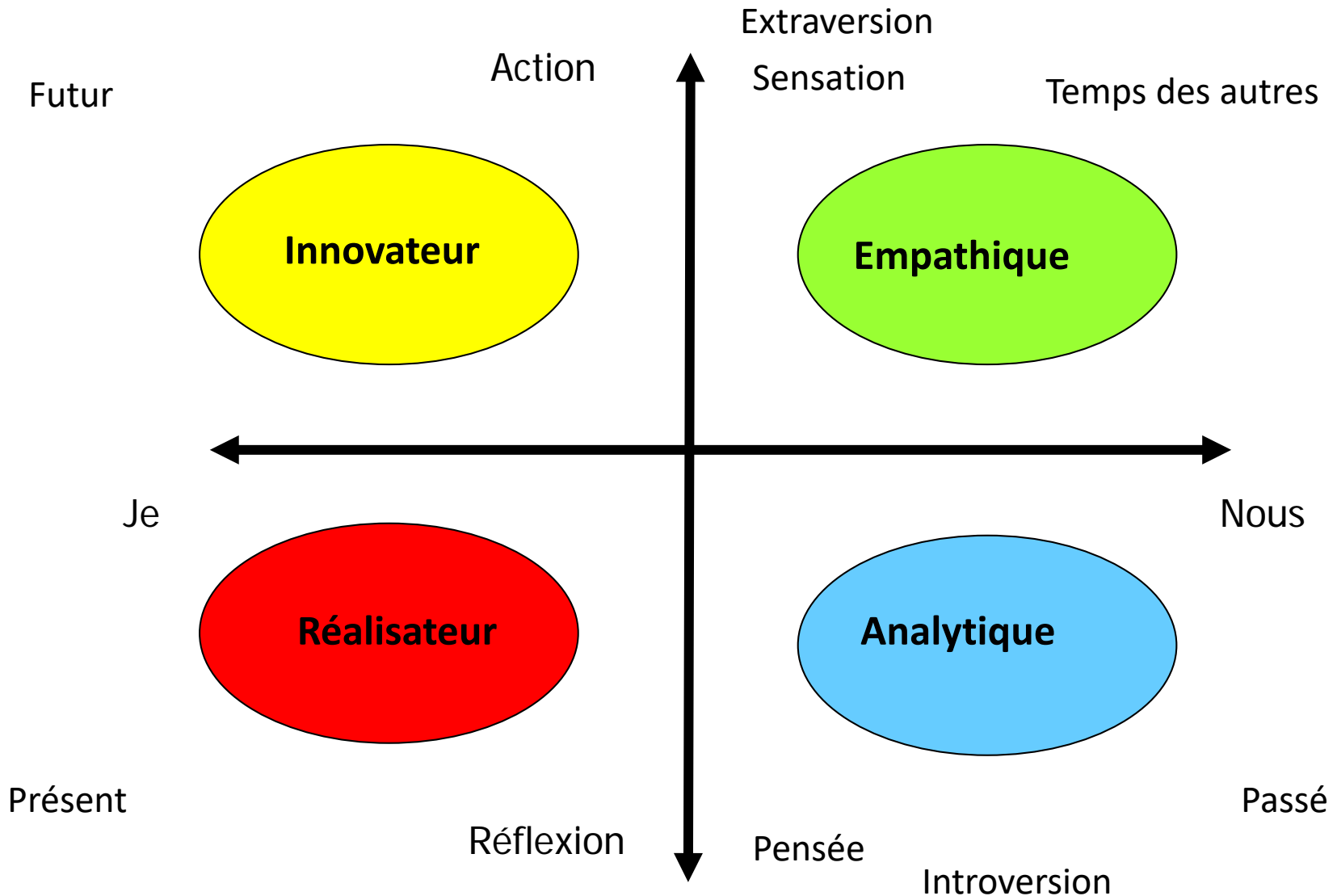


« Orientation de l'énergie dans le bon sens. »

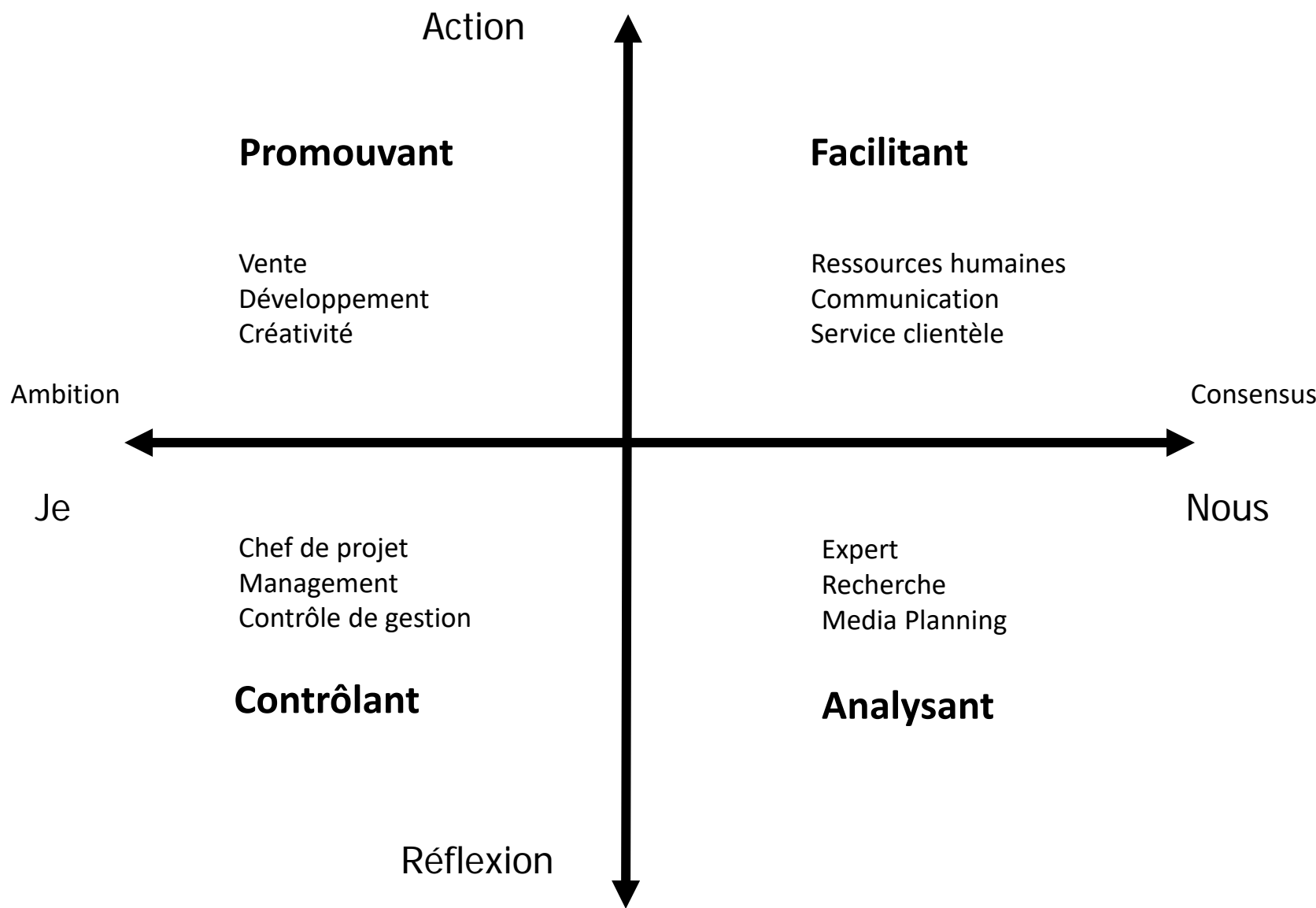
Mise en garde

- Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse.
- Aucun profil n'est meilleur qu'un autre.
- Les réponses sont valables aujourd'hui, elles évolueront dans le temps.

Postures relationnelles



Quel jeune diplômé serez vous ?



Postures relationnelles

- Innovateur

+	-
Enthousiaste Stimulant Créatif Energique	Individualiste Perturbant Baratineur Superficiel

Postures relationnelles

- Réalisateur

+	-
Efficace Déterminé Précis Sens du devoir	Intransigeant Critique Insensible Manichéen

Postures relationnelles

- Analytique

+	-
Courtois Opiniâtre Réfléchi Soucieux du détail	Indifférent Têtu Perfectionniste Ennuyeux

Postures relationnelles

- Empathique

+	-
Amical Coopératif Compréhensif Serviabile	Perd son temps Manque d'objectifs Influençable Peu impliqué

Postures relationnelles

INNOVATEUR

1. Se préparer à être énergique et dynamique.
2. Parler des nouveautés.
3. Le laisser exprimer sa vision des choses.
4. Insister sur les bénéfices pour son image personnelle.
5. Présenter et faire adhérer de façon attrayante et motivante.
6. Présumer l'accord puis le confirmer.

Postures relationnelles

EMPATHIQUE

1. Se préparer à être amical et chaleureux.
2. S'informer de l'ambiance et des relations de l'équipe.
3. Poser les questions avec calme.
4. Souligner sa contribution à l'équipe.
5. Proposer et l'aider à se déterminer.
6. Obtenir l'approbation après chaque point.

Postures relationnelles

ANALYTIQUE

1. Se préparer à être mesuré et réfléchi.
2. Rester distant et poli – Présenter le plan de l'entretien.
3. Poser des questions précises – Etre rigoureux et factuel.
4. Insister sur la qualité du travail.
5. Informer et citer des références.
6. Le laisser choisir à partir d'une alternative.

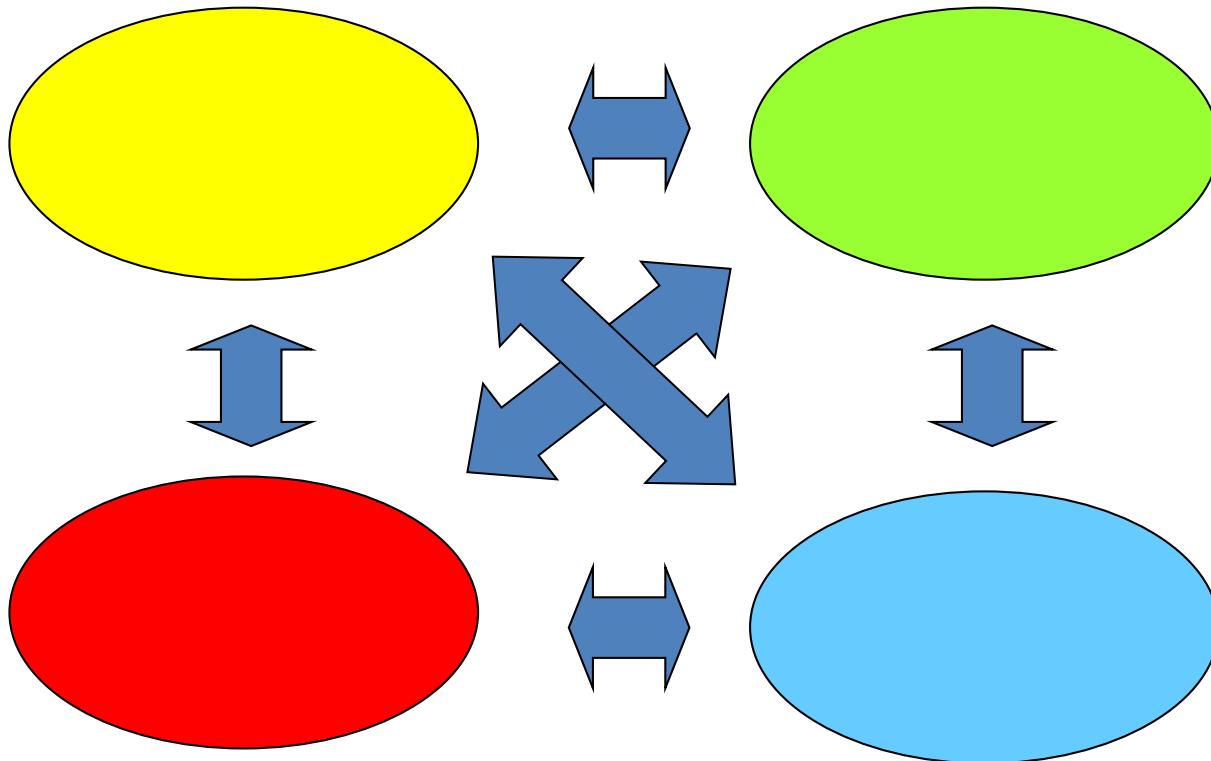
Postures relationnelles

REALISATEUR

1. Se préparer à être concis et pragmatique.
2. Rappeler l'objectif et le temps imparti.
3. Poser des questions sans détour – Etre rapide et direct.
4. Insister sur l'efficacité, les résultats et le gain de temps.
5. Peser le pour et le contre – Le laisser exposer son choix.
6. Le laisser décider

Test 2 – Postures relationnelles

- Relations entre les postures



Test 2 – Postures relationnelles

- Relations entre les postures

VOTRE STYLE...	VU PAR UN...			
	INNOVATEUR	EMPATHIQUE	ANALYTIQUE	REALISATEUR
ANALYTIQUE	Sérieux Méthodique Un peu mou Coincé Sans humour	Calme Réfléchi Froid Ennuyeux Technique	Pondéré Disponible Pointilleux Sans fantaisie Rigide	Professionnel Rigoureux Hésitant Lent Trop soucieux du détail

Test 2 – Postures relationnelles

- Relations entre les postures

VOTRE STYLE...	VU PAR UN...			
	INNOVATEUR	EMPATHIQUE	ANALYTIQUE	REALISATEUR
EMPATHIQUE	Cool Facile à vivre Pas sûr de lui Trop conciliant	Ou il vous aime... Ou il ne vous aime pas	Serviable Disponible Léger Inconsistant	Intuitif Dévoué Lymphatique Incohérent

Test 2 – Postures relationnelles

- Relations entre les postures

VOTRE STYLE...	VU PAR UN...			
	INNOVATEUR	EMPATHIQUE	ANALYTIQUE	REALISATEUR
REALISATEUR	Entreprenant Solide Autoritaire Glacial Pas marrant	Impressionnant Efficace Inaccessible « Facho » Tyrannique	Structuré Sérieux Systématique Cassant Pressé	Rapide Efficient Directif Ostentatoire Suffisant

Test 2 – Postures relationnelles

- Relations entre les postures

VOTRE STYLE...	VU PAR UN...			
	INNOVATEUR	EMPATHIQUE	ANALYTIQUE	REALISATEUR
INNOVATEUR	A des idées Dynamique Bavard Envahissant Autoritaire	Enthousiaste Décontracté « Grande Gueule » Sans écoute Manipulateur	Vif Créatif Etouffant Superficiel Pas fiable	Energique Décidé Dispersé Baratineur Pas sûr