

Comportements professionnels

Corrigé série n° 4

Réponse exercice 1 :

La secrétaire-réceptionniste semble manquer totalement de motivation (apathie et absence d'enthousiasme) pour son travail. Cela n'est pas nécessairement dû au contenu de ce travail mais à sa propre perception de ce travail.

L'état d'esprit qu'elle développe la rend insatisfaite de son travail et risque de générer une ambiance négative autour d'elle. Il est probable de ses supérieurs hiérarchiques et aussi les clients seront tôt ou tard agacés par ses attitudes.

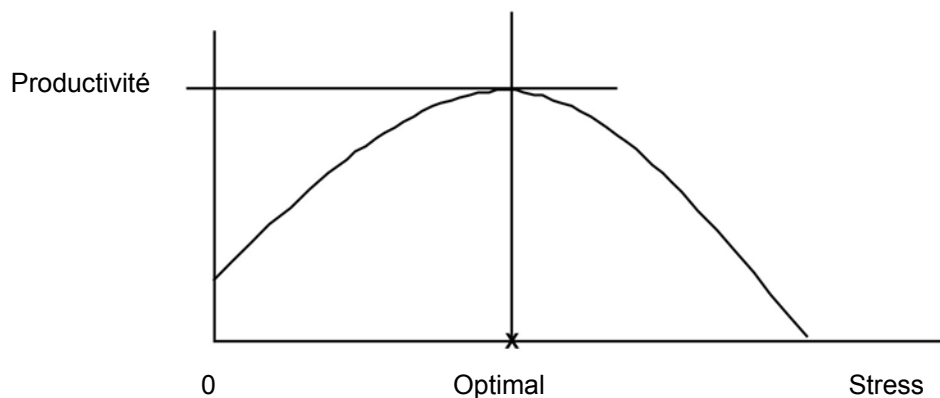
Il semble nécessaire qu'elle en parle avec son supérieur et si aucune perspective ne peut améliorer sa situation, elle devrait dans son propre intérêt comme dans celui du cabinet envisager de changer de travail. Sinon, elle risque des complications et des difficultés avec le cabinet.

Réponse exercice 2 :

On distingue entre le bon stress et le mauvais stress.

Mais, il existe un niveau optimal de stress au delà duquel le stress devient une menace.

La courbe de stress est la suivante :



- Le bon stress mobilise et motive.

- le mauvais stress est une menace qui peut nous paralyser voire nous démoraliser.

Réponse exercice 3 :

1) L'employabilité de cette cadre-dirigeante est très élevée puisqu'elle est constamment sollicitée par les chasseurs de têtes.

2) Les qualités et compétences clés qui se déduisent du texte sont :

(1) Son rapport avec l'argent permet de constater :

- qu'elle ne se laisse pas dominer par l'argent en privilégiant la recherche de gains sur d'autres considérations aussi importantes.

- qu'elle place l'importance de l'argent à sa juste valeur dans ses paramètres de prise de décision.

(2) L'engagement qui lui donne beaucoup d'enthousiasme pour son travail puisqu'elle accepte des sacrifices (gagner moins d'argent) pour réaliser son projet.

(3) L'optimisme qui lui fait croire fermement à sa capacité de réussir son projet et relever les défis.

Cette cadre-dirigeante fait preuve d'une excellente conscience de soi puisqu'elle sait ce qu'elle veut et elle choisit de réaliser un projet en harmonie avec ses valeurs et ses motivations essentielles.

Réponse exercice 4 :

1) Se comporter en visiteur signifie que la personne fait preuve d'un engagement faible en considérant qu'elle ne fait que transiter par l'entreprise vers d'autres objectifs et se préoccupe peu de la réussite de l'entreprise qui l'occupe momentanément. A l'inverse, se comporter en résident signifie un engagement fort basé sur le lien établi entre sa réussite personnelle et celle de l'entreprise.

2) Les personnes suivantes risquent de se comporter en visiteurs ce qui en soit les déprécie :

- (1) Les stagiaires y compris les experts comptables stagiaires.
- (2) Les consultants.
- (3) Les employés mécontents et négatifs qui ne restent dans leur emploi actuel que parce qu'ils n'ont rien trouvé ailleurs.

Réponse exercice 5 (source : l'intelligence relationnelle, M.L. PIERSON, page 222) :

Il convient d'examiner avec lui la situation suivant les cinq phases suivantes :

Le lien : Réaffirmation du lien : "Tu (vous) sais (savez) combien j'attache de prix à votre relation ... à ce projet etc."

La description objective : Description objective des faits qui posent problème : "Si mes souvenirs sont exacts, nous avons convenu que tu serais présent tous les jours jusqu'à vingt heures..." (Attention, pas d'avalanche ! N'en rajoutez pas !).

Le ressenti du (des) sujets : Ressenti sur les faits : "Je suis inquiet quand tu ne respectes pas les horaires. Et toi (vous) qu'en penses (sez)-tu (vous) ?..."

La suggestion : Réaffirmation de ma demande : "Je te (vous) demande de respecter le programme sur lequel tu (vous vous êtes) t'es engagé(s), à moins que tu (vous n'avez) n'aies d'autres choses à suggérer..."

Invitation à renégocier sur des bases différentes et redéfinition d'une nouvelle alliance, le cas échéant. Laissez le champ libre à des alternatives nouvelles.

Réponse exercice 6 :

1- L'apprentissage par l'erreur.

2- Ce chef d'entreprise fait preuve de deux qualités clés :

- l'optimisme,
- l'empathie.

3- Un chef est d'autant plus disposé à tolérer l'erreur qu'il prend pour admises les qualités suivantes chez son collaborateur :

- Conscience professionnelle ;
- L'exigence de perfection et l'engagement (motivation) ;
- La fiabilité.

Réponse exercice 7 :

Un des paradoxes de la vie professionnelle est que la même situation représente une source d'ennui et de mauvais stress pour l'un alors qu'elle est un défi stimulant voire enthousiasmant pour un autre.

Tout compte fait, ce n'est pas tant le travail en lui-même qui fait qu'il est attractif ou ennuyeux mais c'est plutôt la perception que nous en avons qui le fait enthousiasmant ou au contraire ennuyeux et lourd.