

Comportements professionnels

Corrigé série n° 5

Réponse à la question 1 :

L'angoisse, la déprime, la colère et l'agitation sont des exemples de troubles émotionnels qui réduisent considérablement la capacité de se concentrer et d'apprendre.

Réponse à la question 2 :

Les perturbations émotionnelles empêchent d'enregistrer l'information, ce qui ne permet pas de tirer un profit de l'enseignement. Les émotions à forte charge négative occupent l'esprit et empêchent toute tentative de concentration durable. Lorsque les émotions interdisent toute concentration, ce qui est perturbé est la capacité mentale «mémoire active».

L'emprise de la détresse sur la mémoire active empêche donc de se concentrer sur le travail et réduit nos capacités intellectuelles.

Réponse à la question 3 :

C'est la motivation positive, l'enthousiasme pour les études et la persévérance qui permettent à une personne à quotient intellectuel normal d'exceller dans les études notamment au niveau des études universitaires.

Réponse à la question 4 :

L'attachement au travail bien fait

- Conscientieux
- Souci de la qualité
- Disponibilité
- Fiabilité
- Concentration
- Travail minutieux
- Anticipation
- Soin # négligence
- Honnêteté intellectuelle
- Discernement
- Ponctualité
- Modération
- Ténacité
- Persévérance
- Organisation et planification
- Réceptif
- Coopératif
- Communicant

Réponse à la question 5 : Expliquer comment chaque individu emporte ses propres limites.

«Chacun finit par rencontrer ce qu'il a en lui-même», dit le proverbe.

Dans la mesure où les émotions d'un individu bloquent ou amplifient sa capacité de penser et de planifier, d'apprendre en vue d'atteindre un but lointain et de résoudre des problèmes, elles fixent, par là même, ses limites et son aptitude à utiliser ses capacités mentales innées et décident donc de son avenir.

Réponse à la question 6 :

Les étudiants américains d'origine asiatique réussissent mieux dans les études en raison du fait que depuis leurs premières années d'école, les enfants asiatiques travaillent davantage que les autres. Selon Sanford Dorenbusch, un sociologue de Stanford qui a effectué une étude portant sur plus de dix mille élèves du secondaire, les enfants d'origine asiatique passent 40% plus de temps à faire leurs devoirs à la maison que les autres élèves. «Alors que la plupart des parents américains acceptent volontiers les points faibles de leurs enfants et mettent l'accent sur leurs points forts, les Asiatiques adoptent une attitude différente : quand on obtient des résultats médiocres, le remède consiste à travailler plus tard le soir, et, si cela ne suffit pas, à se lever plus tôt et à travailler le matin. Ils sont convaincus que tout le monde peut obtenir de bons résultats scolaires si l'on s'en donne la peine.» Bref, une solide éthique du travail scolaire se traduit par une motivation, une persévérance et un zèle plus grands, ce qui constitue un avantage psychologique indéniable.

Réponse à la question 7 :

Il convient d'apprendre à gérer ses émotions pour les adapter aux exigences des circonstances.

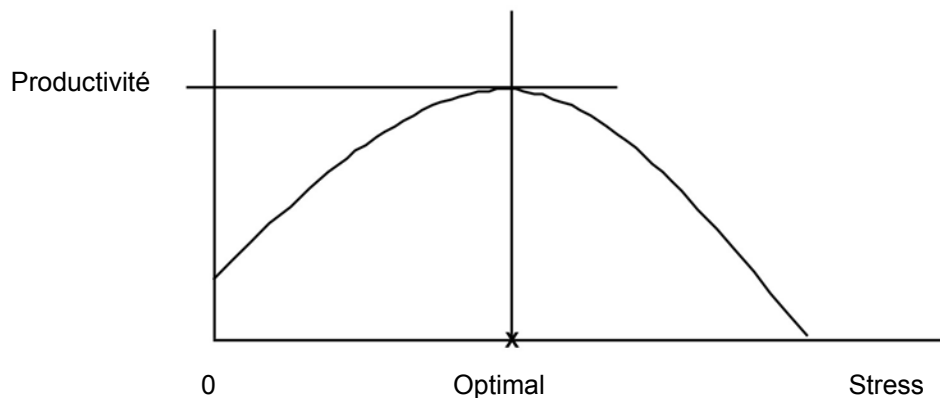
Un étudiant qui aime ses études adapte ses émotions pour être à même de suivre ses cours et en tirer un bénéfice maximum. En entrant en cours, il neutralise toute source d'anxiété pour libérer sa mémoire active et se mettre en situation de concentration. Il se met aussi en condition pour capter le maximum de ce que dit l'enseignant.

Réponse à la question 8 :

Les aptitudes d'apprentissage académique rejoignent de plus en plus les aptitudes d'exercice professionnel parce que l'apprentissage tout au long de la vie est devenu indispensable pour la pratique professionnelle et un bon apprentissage académique suppose qu'il prépare convenablement l'apprenant à la pratique professionnelle.

Réponse à la question 9 :

Courbe de stress/productivité



Il faut distinguer le bon stress du mauvais stress :

- le bon stress mobilise, motive,
- le mauvais stress est une menace qui peut nous paralyser, voire nous démoraliser.

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 que ses supérieurs hiérarchiques et aussi les clients seront tôt ou tard agacés par ses attitudes.

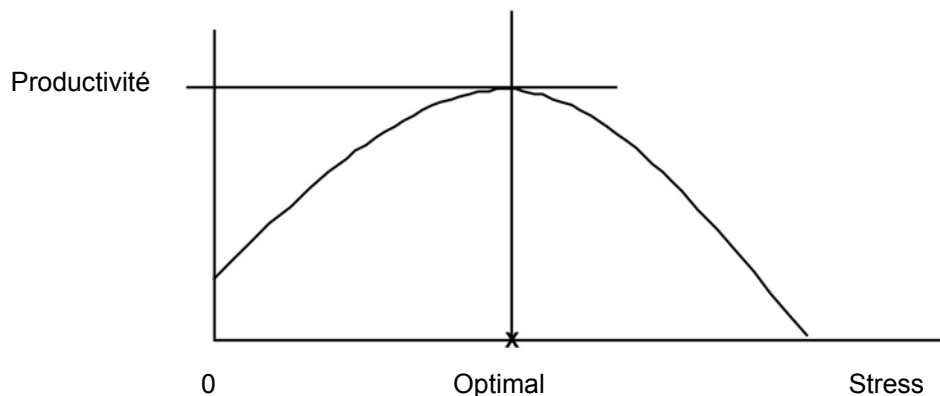
Il semble nécessaire qu'elle en parle avec son supérieur et si aucune perspective ne peut améliorer sa situation, elle devrait, dans son propre intérêt comme dans celui du cabinet, envisager de changer de travail. Sinon, elle risque des complications et des difficultés avec le cabinet.

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. À 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.

Réponse exercice 8 :

Question 1 : Le seuil critique d'intelligence comportementale désigne le niveau d'intelligence comportementale, dans les domaines clés, à partir duquel l'intelligence émotionnelle favorise la performance globale d'une personne.

Quand on atteint ce seuil critique, la probabilité que la performance devienne exceptionnelle grimpe en flèche.

Question 2 : Plus on grimpe dans la hiérarchie, plus on devient meneur d'hommes.

Plus la hiérarchie est élevée, plus les hommes qu'on est appelé à diriger sont d'un niveau intellectuel et social élevé, plus le besoin en intelligence émotionnelle est élevé.

Question 3 : Il arrive qu'une personne brillante et remarquable par son intelligence ne rencontre pas le même succès dans la vie professionnelle. L'inverse est aussi vrai et vient confirmer l'hypothèse selon laquelle la réussite dans la vie professionnelle est fonction autant des aptitudes et habiletés professionnelles que des compétences comportementales. Goleman affirme même que plus on s'élève dans la hiérarchie, plus importantes deviennent les compétences comportementales.

Un déficit comportemental est de nature à déprécier les aptitudes techniques alors que la compétence dans les comportements met d'avantage en valeur les capacités techniques et professionnelles d'une personne. C'est la raison pour laquelle les qualités humaines et comportementales l'emportent sur les diplômes.

Réponse exercice 9 :

- La profession
- Le mariage
- La ville d'installation

Réponse exercice 10 :

Question 1 :

$$\text{Salaire brut annuel} = 0,9225 X - [[(0,9225 X \times 0,9) - 20.000] \times 0,3] - 4.025 = 32.500$$

$$0,9225 - [(0,83025 X \times 0,3 - 6.000)] = 36.525$$

$$0,9225 X - 0,249075 X + 6.000 = 36.525$$

$$0,673425 X = 30.525$$

$$X = 45.328$$

Vérification :

	45.328
CNSS (précompte)	<u>- 3.513</u>
	41.815
Base RAS	37.634
Jusqu'à 20.000 :	4.025
17.634 x 0,3 :	5.290
	<u>9.315</u>
Net annuel	32.500

Coût annuel : $45.328 \times 1,2 = 54.394 \text{ D}$

Coût mensuel effectif = 4.945 D

Question 2 : Conduites d'aveuglement courantes rencontrées chez un patron difficile

1- Nourrit une ambition aveugle et démesurée : **Il veut réussir à tout prix et vite. Il est généralement vantard et arrogant. Pour lui, les gens de son entourage sont classés en ami ou en ennemi. Ceux qui le contredisent sont des ennemis.**

2- Il fixe des objectifs irréalistes parce qu'il minimise les efforts à déployer.

3- Il travaille sans répit : Toute son énergie est investie dans le travail au dépend de tous les autres aspects de la vie et ne conçoit pas que les autres soient différents.

4- Il fait pression sur les autres jusqu'à les épuiser au travail. Il peut être agressif, brutal et indifférent aux blessures émotionnelles qu'il provoque chez les autres.

5- Il est assoiffé de pouvoir et n'admet pas que les autres ne soient pas à son service dans sa quête du pouvoir.

6- Il est insatiable en besoin de reconnaissance : Il s'attribue tous les mérites et minimise ceux des autres.

7- Il est obsédé par les apparences : Très concerné par son image, il a un besoin viscéral de dévoiler les signes extérieurs de sa réussite.

8- Il se prend pour parfait : Il refuse toute critique même quand elle est justifiée, n'admet ni faiblesse ni défaut.

Question 3 : Les conséquences les plus graves que suscite un comportement prétentieux sont :

- La vanité pousse à se surestimer.
- La vanité situe les attentes à un niveau élevé et favorise, par là même, le risque de déception.
- L'autosuffisance qui pousse à l'entêtement aveuglant menant vers l'échec.
- L'égoïsme et le mépris des autres.

Question 4 : Avec ses différentes formes (mensonge écrit, mensonge verbal ou mensonge par abstention ou, selon un autre classement, mensonge postural (fausse apparence ou imposture), mensonge mental ou mensonge silencieux).

Le mensonge se trouve au carrefour des comportements dépréciants, il détruit la confiance et la crédibilité.

Beaucoup de mauvais comportements passent par le mensonge. Tout mauvais comportement mène vers le mensonge.

Au niveau le plus grave, où le mensonge devient presque vrai, un menteur finit par croire à son mensonge et le prendre pour une vérité !

La sagesse chinoise établit qu'il faut mille mensonges pour protéger un mensonge.

Question 5 : L'empathie est l'aptitude à se mettre à la place de l'autre et à ressentir ce qu'il ressent.

Elle permet de ressentir ce que pensent les autres sans qu'ils aient besoin de le dire.

L'une des caractéristiques de l'empathie est la capacité d'envisager une situation du point de vue du client et de travailler à sa réussite.

Pour une entreprise, l'empathie renforce l'efficacité de la gestion et l'intégration de l'entreprise dans son environnement.

Réponse exercice 11 :

Question 1 : Lorsqu'une personne s'avère compétente dans son poste, il est probable qu'elle soit promue. Or si elle a été compétente dans ses anciennes fonctions, rien ne dit qu'elle le sera dans ses nouvelles fonctions.

Même si l'on suppose qu'elle se révèle compétente dans ses nouvelles fonctions, elle sera de nouveau promue et ainsi vont les choses d'une promotion à une autre jusqu'à ce que cette personne soit promue dans un poste dans lequel elle se montre incompétente.

Question 2 : Pour éviter de tomber soi-même dans l'incompétence, il faut :

- (1) Continuer à apprendre tout au long de la vie.
- (2) Connaître, admettre et respecter ses limites.

Réponse exercice 12 :

Question 1 :

- La fiabilité : se montrer honnête et intègre en toute circonstance.

Ceux qui possèdent cette compétence :

- font ce qu'ils disent et disent ce qu'ils font ;
- sont crédibles ;
- ont une conduite irréprochable d'un point de vue de l'organisation ;
- construisent des relations de confiance par leur fiabilité et leur authenticité ;
- reconnaissent leurs propres erreurs et manifestent leur désaccord avec les comportements qu'ils jugent non fiables ou impertinents ;
- font d'importantes économies de temps aux autres en sécurisant les rapports professionnels.

- La conscience professionnelle : s'acquitter de son travail de manière responsable.

Ceux qui possèdent cette compétence :

- tiennent leurs engagements et leurs promesses ;
- endossent la responsabilité des objectifs qu'ils se sont assignés ;
- se montrent organisés et méticuleux dans leur travail.

Question 2 :

Trois principaux types de métiers :

(1) les métiers qui impliquent des décisions rapides : médecins, infirmiers, arguilleurs du ciel, militaires, pilotes de l'air, etc...

(2) les métiers difficiles qui font appel au jugement professionnel : juges, chefs d'entreprise, administrateurs, commissaires aux comptes, etc...

(3) les métiers qui exposent au public : enseignants, politiciens, journalistes TV, artistes de spectacles, etc...

Question 3 :

- La confiance en soi : être sûr de sa valeur et de ses capacités.

Ceux qui possèdent cette compétence :

- font preuve d'assurance dans les rapports humains, ont de la «présence» ;
 - sont capables de défendre des points de vue impopulaires et de prendre des risques pour ce qu'ils estiment juste ;
 - sont résolus, capables de prendre des décisions saines dans un contexte d'incertitude et de pression.
- L'indépendance d'esprit et l'objectivité : conserver son objectivité en toute circonstance. L'homme ne peut se sentir libre d'esprit et de mouvement que lorsqu'il se met en situation de ne pas craindre la vérité quelle qu'elle soit. Si vous avez peur qu'une chose se sache, si vous la faites, cela limite votre indépendance.

Ceux qui possèdent cette compétence :

- se donnent les moyens et s'imposent les limites pour préserver leur indépendance d'esprit et leur objectivité ;
- jouissent d'une grande sérénité d'esprit ;
- améliorent la qualité de leur jugement ;
- inspirent plus confiance et sont plus écoutés ;
- se rendent dignes de respect même par ceux avec qui ils ne partagent pas les mêmes idées ;
- se mettent à l'abri de parti pris et de comportement partisan généralement aveuglant ;
- sont capables de se remettre en cause, positivement, et se rendent plus facilement à l'évidence.

Question 4 :

Les techniques pour développer la confiance en soi :

- (1) développer une vision positive de l'efficacité dont on est capable : développer le sentiment d'efficacité personnelle. Ceux qui ne doutent pas de leur efficacité relèvent le défi avec enthousiasme ;
- (2) bien faire ce que l'on fait et se donner les moyens d'avoir confiance en soi ;
- (3) développer ses connaissances et son savoir-faire dans son domaine d'activité ;
- (4) agir en cohérence avec ses convictions intérieures ;
- (5) développer ses capacités de communication. {TC "Corrigé série n° 5"}