

Rencontre 03 - Thème de la rencontre :

Mieux se connaître et adapter sa communication grâce à Success Insights

Vendredi 24 février 2017 – Lognes | 77

Présents : 9

LA POSTE Mme Catherine DEMONT

SUEZ Mme Mathilde LE ROUX

TITFLEX M. Pierre Gauthron

BCNS M. Bruno CHAUDRUT

Réseau Entreprendre Mme Emilie RUFFELAERE

CEUVRE FALRET M. Lydie GIBEY

S-ONE Mme Sabrina LE BRETON

EOZ Mme Chloé SOUCHON

Koezio Sénart M. Jérémy MARTEL

Absents excusés : 2

LEM M. Franck DIMITRI

NCZ Mme Audrey HINTZY

Invités : 1

PAL CORPORATION Mme Stéphanie JOSEPH

Animation : Julien Estier – Animateur GERME groupe Sud Ile de France

> Expert accueilli lors de cette 2^e rencontre : **Jacques SETEAU**



Jacques est consultant et formateur dans le domaine commercial et le management.

Spécialiste de l'approche à la relation client, il a acquis une importante expérience des formations auprès des entreprises de taille nationale et des PME. Il a créé son cabinet de formation et de conseil depuis 1997.

Sa formation initiale est une Ecole Supérieure de Commerce, avec une spécialité marketing.

Il est co-fondateur, associé et gérant d'entreprises dans le domaine de l'équipement.

Rédaction : Julien Estier

Introduction

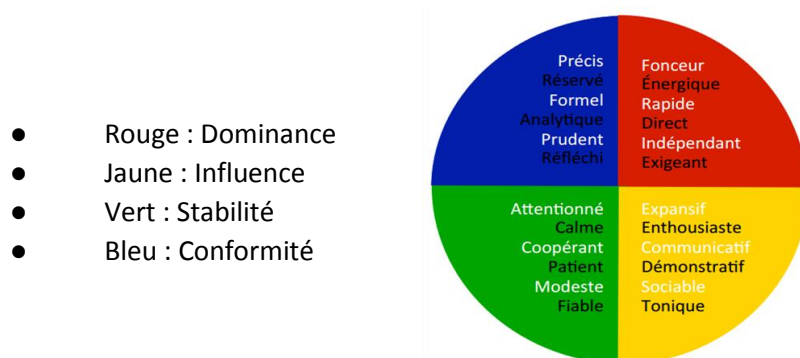
Objectif de l'intervention

Etre efficace dans son management au quotidien en s'adaptant à son interlocuteur et à la situation.

Contexte de l'intervention : Présentation de l'outil **SUCCESS INSIGHTS**

L'efficacité relationnelle du manager avec son équipe est indispensable. Afin de savoir créer le contact et de stimuler l'art de travailler ensemble, il est indispensable de disposer d'un langage commun à partager. Pour le manager, cela veut dire savoir plus écouter et s'adapter, pour mieux agir. Cela suppose de se connaître suffisamment pour développer son style « naturel » de manager. Grâce à cette méthode, il devient possible d'évaluer clairement ses atouts et ses faiblesses, d'élaborer des stratégies de réussite, de percevoir autrui avec acuité, d'adopter les attitudes répondant aux exigences de l'environnement en développant son adaptabilité et sa flexibilité.

Success Insights propose un outil basé sur le DISC du psychologue William MARSTON conçu pour déterminer le style comportemental de chaque individu à partir de la combinaison de quatre composantes (associées à 4 couleurs) :

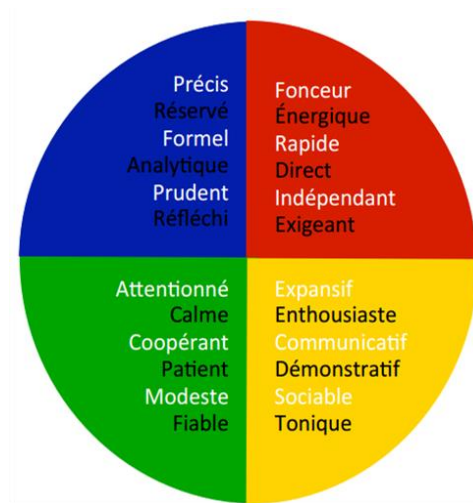


Le Docteur MARSTON n'a pas inventé le système d'évaluation du comportement ; il n'a même pas entrevu le potentiel d'application de son travail. Durant les 70 années qui ont suivi la publication de ses travaux, les recherches sur le comportement ont considérablement évolué et ses idées peuvent paraître aujourd'hui dépassées. Cependant, ce qui est à retenir, c'est sa contribution à la division des comportements humains en quatre catégories distinctes et l'utilisation d'une mesure de la force des réponses vis-à-vis de ces catégories comme étant prédictive du comportement humain.

Le questionnaire Success Insights et ses différentes applications sont issues des travaux du Docteur MARSTON. Selon lui, les individus se comportent selon deux axes, étant portés à agir ou accepter un environnement qu'ils perçoivent comme étant hostile ou favorable. Lorsque ces deux axes sont placés de façon orthogonale, cela détermine quatre quadrants, chacun d'entre eux représentant un schéma comportemental. Dès que vous entrez en relation, vous le faites en utilisant un mode de comportement favori. Ce n'est pas parce qu'il fait partie de vos favoris qu'il est adapté à la situation ou à votre interlocuteur.

Il n'y a pas de « bon » comportement, seulement des manières différentes d'atteindre un résultat. Comprendre le mode de fonctionnement des quatre dominantes permet d'en voir la richesse et l'intérêt.

Points clés à retenir - LES 4 SCHEMAS COMPORTEMENTAUX



Rouge : conducteur, dominant, directif (D)

Jaune : promoteur, interactif, cherche à influencer (I)

Vert : supporteur, stabilisateur, soucieux des autres (S)

Bleu : évaluateur, prudent et calculateur ©

- Dominance (D) : agir sur un environnement perçu comme hostile
- Influence (I) : agir sur un environnement perçu comme favorable
- Stabilité (S) : accepter un environnement perçu comme favorable
- Conformité (C) : accepter un environnement perçu comme hostile
- Le dominant délègue ce qu'il n'a pas envie de faire.
- L'influent délègue tout ce qu'il peut.
- Le stable délègue tout ce que les autres sont capables de faire.
- Le conforme délègue avec un guide de procédure.

Points clés à retenir – LE ROUGE

Affirme plus qu'il ne demande, parle plus qu'il n'écoute, fait de fortes déclarations, est brutal et va droit au but. Parle vigoureusement, communique facilement, parle fort, rapidement, en utilisant des formulations provocatrices. Sa poignée de main est ferme. Il soutient le regard, souligne certains points par le geste, affiche toujours de l'impatience et bouge sans arrêt.

- **Forces** : concentré sur les objectifs, déterminé, pionnier, compétiteur, énergique, visionnaire
- **Limites** : impatient, insensible aux autres, écoute peu, égocentrique
- **Besoins** : dominer, prestige, indépendance
- **Irritation** : inefficacité, indécision
- **Moteur** : défi personnel
- **Peur** : qu'on profite de sa réussite
- **Progrès** : moins de contrôle impérieux, plus d'empathie, moins directif

Points clés à retenir – LE JAUNE

Tourné vers les autres, amical, sensible, soucieux des sentiments des autres. Prend ses décisions à l'instinct et fuit les conflits. Animé d'entrain, son visage et sa gestuelle sont expressifs. Fait confiance aux autres. Aime la diversité et l'harmonie dans son entourage.

- **Forces** : persuasif, sociable, besoin de contacts, joyeux, fédérateur, enthousiaste
- **Limites** : désorganisé, too much, manipulateur
- **Besoins** : interagir, créer du lien
- **Irritation** : la routine, la complexité
- **Moteur** : être reconnu par les autres
- **Peur** : qu'on le rejette, l'isolement
- **Progrès** : impulsif, manque de discernement

Points clés à retenir – LE VERT

Sujet calme, régulier et soucieux des autres. Prend ses décisions plus lentement, aime les situations stables qui laissent le temps de réfléchir. Cherche à éviter les conflits, fait confiance aux autres et souhaite ne s'entourer que de quelques amitiés fidèles et durables.

- **Forces** : loyal, attentif, aimable, persévérant, sens du collectif, fiable
- **Limites** : discret, en repli, manque de leadership
- **Besoins** : stabilité, régularité
- **Irritation** : le conflit, l'impatience
- **Moteur** : servir, être utile
- **Peur** : la nouveauté
- **Progrès** : plus rapide, moins d'influence, renforcer l'estime de soi, s'adapter

Points clés à retenir – LE BLEU

Calme, formel, enclin aux méthodes, il est soucieux du travail bien fait. Il préfère les décisions moins rapides, qui lui permettent de considérer chacune des alternatives possibles et ses conséquences. Il gère les conflits sur le long terme et de façon indirecte. Il a confiance en lui et évite de s'impliquer au plan émotionnel. Diplomatique, distant et même froid avec autrui, il réfléchit avant d'agir et ne prend ses décisions que sur des informations précises, des témoignages formels. Il lui faut des preuves.

- **Forces** : analytique, consciencieux, discipliné, prise de recul
- **Limites** : critique, perfectionniste, indifférent, rigide, trop dans le détail
- **Besoins** : avoir des standards, des process
- **Irritation** : intrusion, manque d'organisation
- **Moteur** : le travail bien fait
- **Peur** : qu'on critique son travail
- **Progrès** : moins de contrôle des émotions, moins de jugement critique



Notions & focus > Les couleurs du groupe

A l'initiative de Jacques, lors d'un test en groupe, chacun a pu donner son point de vue sur la couleur de chaque membre : voici les tendances...

Catherine : **Bleu-Rouge**

Bruno : **Rouge-Jaune**

Pierre : **Rouge**

Lydie : **Vert-Rouge**

Sabrina : **Jaune**

Chloé : **Rouge Jaune**

Jérémy : **Vert-Jaune**

Stéphanie : **Vert-Jaune**

Mathilde : **Rouge-Jaune**



Notions & focus > L'homme évolue au fil du temps :

- Jusqu'à 5 ans, il est rouge : tous ses besoins sont satisfaits (exemple : il pleure, on le nourrit).
- De 5 à 9 ans, il est bleu : il apprend les règles de vie (scolarisation, socialisation).
- De 9 à 11 ans, il est vert, il apprend le collectif.
- De 11 à 18 ans, il est jaune, tourné vers les autres et la créativité.
- Autour de 19 ans, il se stabilise et les 4 couleurs sont formatées en lui avec 2 dominantes.

Son profil ne bougera plus sauf en cas de drame, de cassures, traumatismes, bouleversements de vie.

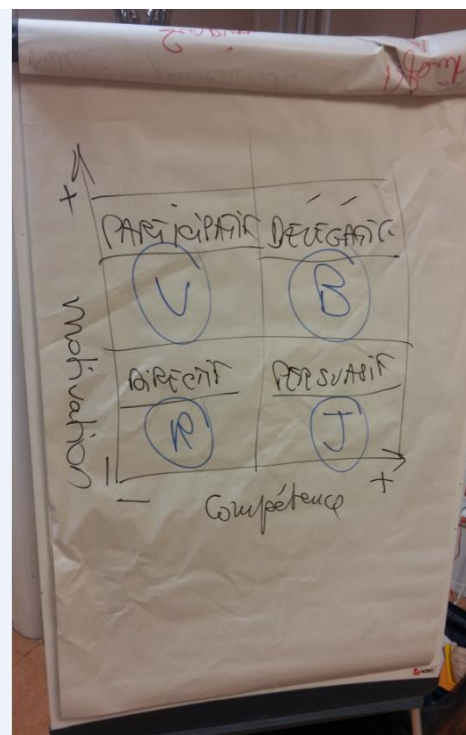
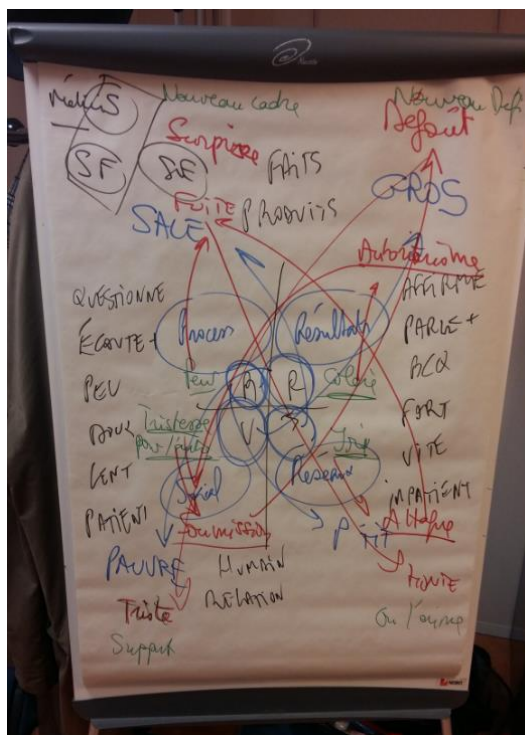
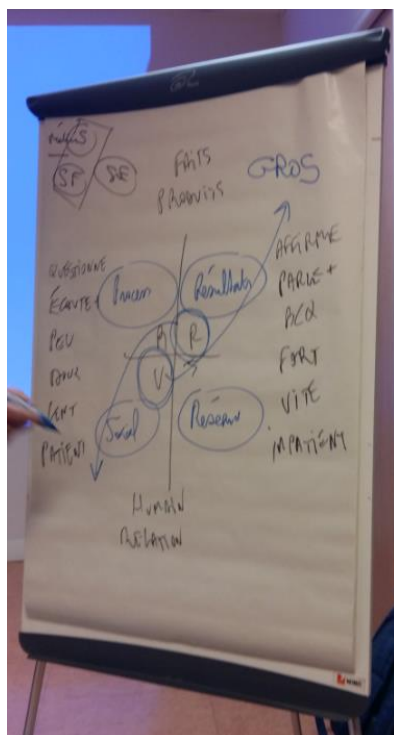


Notions & focus > Profil naturel / profil adapté

Il est important de distinguer la notion de profil naturel et de profil adapté ou perçu : les contextes amènent un individu à utiliser tel ou tel aspect de sa personnalité. Quand le cercle du naturel colle avec celui de l'adapté, l'individu est équilibré car sa personnalité naturelle est en adéquation avec sa personnalité adaptée au contexte environnemental. Chaque individu possède 1 ou 2 couleurs en naturel et 1 ou 2 couleurs en adapté (exemple : s'il est rouge à tendance jaune en situation naturelle, il peut devenir jaune à tendance rouge en situation adaptée).

Lorsque les individus vivent une situation de stress, ils développent une émotion qui est fonction de leur schéma comportemental :

- **rouge** : colère, il force son autorité
- **jaune** : va attaquer
- **vert** : se soumet, il devient triste
- **bleu** : a peur, il va fuir



> COMMENT ADAPTER SON MANAGEMENT EN FONCTION DES DIFFÉRENTS PROFILS ?

Rouge :

- lui montrer le prix de la victoire
- lui donner des informations concises
- approuver les objectifs et les limites puis le soutenir
- le laisser « mener ses affaires » dans certaines limites, tout en l'aidant à évaluer la réalité des risques
- éviter la routine
- le complimenter sur ce qu'il a fait
- le laisser prendre les rênes, lorsque la situation le permet, tout en clarifiant les limites et les csq.
- affirmer les points de désaccord avec conviction et en les justifiant à l'aide des faits
- lui donner les informations correctes dès le départ et l'aider à être plus réfléchi
- l'aider à sélectionner des défis réalistes et à être plus détendus dans ses relations avec les autres

Jaune :

- lui montrer que vous l'admirez et l'appréciez
- agir avec optimisme et créer un cadre joyeux
- appuyer ses sentiments, si possible
- minimiser les détails ; vous concentrer sur ce qui est important et l'aider à établir des priorités
- interagir et participer
- le complimenter personnellement et souvent
- ne pas agir de façon agressive ; éviter de débattre directement avec eux
- planifier les événements avec lui en les couchant sur le papier
- lui imposer un rythme décousu et entraînant
- appuyer ses idées en évitant de mettre à mal ses rêves ; lui montrer votre côté positif
- mentionner ses réalisations, ses progrès

Vert :

- expliquer comment minimiser les risques
- l'aider à comprendre qu'il existe diverses façons d'aborder une mission
- être précis et indiquer le « comment » des choses
- donner des informations et des exemples qui ont fait leurs preuves
- donner un plan et/ou des instructions par étapes sur le mode opératoire, au fur et à mesure que vous lui faites parcourir de nouveaux processus
- le complimenter sur sa persévérance continue et l'aider à agir plus vite lorsque nécessaire
- lui donner des garanties personnelles
- agir sans agressivité ; en ciblant ses intérêts et la façon dont il peut vous aider ; en l'aidant à exprimer et à dire ce qu'il pense et ressent
- créer une atmosphère amicale
- reconnaître son attitude débonnaire et reconnaissante ainsi que l'utilité de ses efforts
- lui permettre de travailler en groupe, si possible
- structurer clairement les étapes à suivre et soutenir ses efforts

> COMMENT ADAPTER SON MANAGEMENT EN FONCTION DES DIFFÉRENTS PROFILS ? (SUITE)

Bleu :

- le laisser participer à l'établissement de normes de contrôle de la qualité et le laisser vérifier si elles sont correctement appliquées
- utiliser les faits, la logique, la preuve dans vos justifications
- décider avec lui les points critiques à vérifier ; diminuer ainsi sa tendance à la préparation excessive
- lui laisser le temps de trouver la « meilleure » réponse ou celle la plus « correcte »
- demander, avec tact, des éclaircissements, de l'aide ou d'autres options et solutions exploitables
- le complimenter sur sa minutie, sa correction et son professionnalisme
- les approcher en privé, sans qu'ils se sentent menacés
- lui permettre de partager ses connaissances et son expertise avec d'autres personnes
- l'aider à être plus positif, plus ouvert aux autres et à dégager une impression de contrôle moins forte dans ses relations



Notions & focus > Réflexions et remarques évoquées

« Il ne faut pas traiter l'autre comme on aimerait être traité,
mais traiter l'autre comme il aimerait être traité »

« Ne tombez pas dans le piège de mettre des personnes dans des cases
il existe de multiples combinaisons, nuances (naturel/adapté). »

« Le stress révèle la couleur naturelle de votre interlocuteur. »

« Pour une équipe saine, diversifiez les couleurs. »

« On ne change pas la couleur de quelqu'un,
mais on peut tous faire des efforts sur la forme et s'adapter. »

Pour aller plus loin : le test en ligne gratuit (sous condition d'inscription : gratuite)

>> <https://profil4.com/test-disc-essentiel.php>



>>>> Découvrez le reportage photo de notre reporter Mathilde lors de la visite du Site :
<https://goo.gl/photos/pozLf7TPCbGQGfTQ6>