

XERCICE

Exercice d'interaction à partir de fragments d'entretien

Cet exercice permet la découverte des attitudes spontanées.

L'exploitation peut être individuelle ou en groupe.

1^{re} partie de l'exercice

Vous trouverez ci-dessous 10 fragments d'entretien. Chaque fragment correspond, dans les pages qui suivent, à six réponses différentes. Lisez attentivement ce que dit le sujet du premier fragment, en imaginant le personnage et la situation qu'il décrit comme étant la sienne.

Puis supposons que cette personne soit connue de vous, à un degré suffisant pour qu'elle puisse dire ce qu'elle dit comme elle le dit... et que vous ayez à lui répondre. Lisez alors toutes les six réponses proposées pour le fragment considéré.

En vous laissant aller à votre spontanéité (c'est-à-dire sans chercher s'il y a une « bonne » réponse ou non), marquez d'une croix dans la colonne 1, celle qui se rapproche le plus (ou s'éloigne le moins) de ce que vous auriez eu envie de répondre à cette personne dans ces circonstances.

Faites cela pour les 10 fragments successivement.

Cas n° 1 : Femme de 37 ans (voix lasse).

Je ne sais vraiment pas quoi faire. Ah ! je ne sais vraiment pas si je dois reprendre mon poste de standardiste... cela me porte tellement sur les nerfs, je peux à peine le supporter... mais j'ai une stabilité et un bon salaire ; ou alors lâcher tout et faire ce qui m'intéresse réellement, en tout cas un travail plus varié mais cela aboutirait à débiter en bas de l'échelle avec un salaire très faible... Je ne sais pas si je pourrais le faire ou non...

Après lecture de ce fragment, reportez-vous donc page 115 pour marquer votre réponse choisie parmi les 6 proposées.

Cas n° 2 : Homme de 30 ans (voix bizarre, naïve, fruste).

J'ai un sentiment des plus bizarres : quand quelque chose d'heureux m'arrive, eh bien, je ne peux pas y croire, j'agis comme si ce n'était jamais arrivé, ça me tracasse ! Je voulais un rendez-vous avec Laure, j'ai tourné autour d'elle pendant des semaines avant d'avoir assez de courage pour lui demander un rendez-vous... et elle a dit « oui. ». Je ne pouvais pas y croire. Je ne pouvais tellement pas y croire que je ne suis pas allé au rendez-vous.

Cas n° 3 : Homme de 35 ans (voix forte, scandée, agressive).

Je suis décidé à faire quelque chose, je n'ai pas peur de travailler dur, je n'ai pas peur de recevoir quelques coups durs pourvu que je sache où je vais ! Et il ne me répugne pas de passer sur le ventre des autres lorsqu'ils sont sur mon chemin parce que je veux tout pour moi ! Je ne peux pas me contenter d'un emploi médiocre ! Je veux être quelqu'un !

Cas n° 4 : Femme de 30 ans (voix découragée).

Il y a maintenant dix ans que j'habite cette ville et sept ans que je suis dans le même appartement, mais je ne connais personne. Au bureau, il me semble que je ne peux pas me faire des amis, c'est comme si j'étais paralysée. J'essaie d'être gentille avec les autres employés mais au fond je me sens contractée et mal à l'aise, et alors je me dis que je m'en moque. On ne peut pas compter sur les gens. Chacun pour soi. Je ne veux pas d'amis, et quelquefois je finis par en être vraiment convaincue.

Cas n° 5 : Homme démobilisé de 30 ans (fureur et amertume à la fois).

À quoi bon ! Personne ne joue franc-jeu avec moi. Les gars qui sont restés chez eux ont pris tous les avantages, ils ont tous profité de nous pendant que nous nous battions sur le front, je les maudis tous autant qu'ils sont. Ils jouent le double jeu. Quant à ma femme... (silence) « ouais » !...

Cas n° 6 : Homme de 35 ans (voix claire et décidée).

Je sais que je pourrai réussir dans cette affaire ; tout ce qu'il faut, c'est : avoir quelques vues d'ensemble, un certain bon sens et le courage

main pour l'argent, je n'hésiterais pas à me lancer.

Cas n° 7 : Homme de 46 ans (voix amère et tendue).

Voilà ! C'est un nouveau à la Compagnie, mais c'est un malin, il a réponse à tout et il croit qu'il a inventé la poudre. Mais, Bon Dieu !... il ne sais pas à qui il a affaire. Je ferais mieux que lui si je le voulais !

Cas n° 8 : Jeune fille de 28 ans (voix tendue, rageuse, contenue).

Quand je la regarde !... Elle n'est pas aussi attrayante que moi elle n'est pas aussi intelligente, elle n'a pas de chic et je me demande comment peut-elle faire illusion à tant de personnes, comment ne voit-on pas clair à travers toutes ses manières ? Elle arrive toujours à faire quelque chose, et tout le monde admire la manière dont elle le fait. Je ne peux pas le souffrir ! ça me rend malade ! Elle a tout ce qu'elle veut ! Elle a eu ma place, elle a eu Gérard, elle l'a littéralement détourné de moi, et ensuite elle a nié ; quand je l'ai mise devant le fait, que je lui ai dit ce que je pensais, elle a dit : « Mais je regrette » ! Mais... Eh bien !... je vais lui faire voir.

Cas n° 9 : (Dialogue entre le médecin du travail et Martin, nouvel employé).

- Alors, Martin, comment ça marche avec les collègues du bureau ?
- Martin : Ah ! qu'ils aillent au diable, pourtant j'ai essayé de faire de mon mieux, mais quand le patron et son adjoint se sont mis en colère contre moi parce que je m'étais trompé dans une facture difficile, ça m'a... je fais de mon mieux... ; je fais vraiment de mon mieux, mais quand ils vont jusqu'à me dire que ce n'est pas assez... ça me montre de plus en plus clairement que je suis « bon à rien ».

Cas n° 10 : (Fragment de dialogue entre un étudiant et le directeur des études).

- Entrez !... Que puis-je faire pour vous ?

L'étudiant : Monsieur, je voudrais que vous m'aidiez au sujet de mon emploi du temps pour le prochain trimestre d'hiver. J'ai parlé à plusieurs personnes au sujet de ce que je dois choisir, mais elles me disent toutes des choses différentes et c'est si difficile pour moi de savoir quoi faire. Vous pensez !... je suis seulement en première année et je ne sais vraiment pas ce qui vaut mieux...

Réponses proposées	Votre choix
Cas n° 1	
1. Pouvez-vous m'en dire davantage au sujet de ce qui vous intéresse maintenant ? C'est très important que nous y réfléchissions bien.	
2. Attention, avant que vous vous lanciez dans quelque chose de nouveau, il faudrait que vous soyez sûre que cela serait vraiment plus avantageux pour vous et que vous n'allez pas quitter la proie pour l'ombre.	
3. Eh bien ! voyons, ce n'est pas désespéré, il s'agit de savoir dans quel service vous pourriez être mutée ; je peux vous ménager un entretien avec le chef du personnel.	
4. Votre embarras s'explique doublement ; d'un côté vous hésitez à lâcher votre poste actuel, mais surtout vous ne savez pas quel autre emploi est susceptible de vous convenir.	
5. C'est vraiment une décision difficile, n'est-ce pas ? Ou bien courir les risques de débiter dans une nouvelle branche, ou bien s'en tenir à la sécurité d'un travail qui vous déplaît.	
6. Vous vous faites beaucoup trop de souci. Ce n'est pas en usant ainsi vos nerfs que vous résoudrez vos difficultés. Il ne faut pas vous mettre dans cet état. Tout finira par s'arranger.	
Cas n° 2	
1. Il faut être de votre âge, mon garçon, et avoir une idée un peu plus réaliste concernant les femmes. Ce sont aussi des êtres humains, vous savez, et elles désirent des rendez-vous autant que vous.	
2. Cela vous paraît toujours irréel quand il arrive quelque chose d'heureux.	
3. Vous vous êtes sans doute dit avec tant de force que rien de bon ne pouvait arriver, que, lorsque cela se produit, il vous semble que ce n'est pas vrai.	
4. Je me demande si ce sentiment d'irréalité ne serait pas associé à un moment particulier de votre vie. Voudriez-vous m'en dire davantage à propos de ce que vous vouliez dire par... « Quand quelque chose d'heureux m'arrive » ?	
5. Y a-t-il vraiment lieu de vous tracasser à ce sujet ? Nous avons tous eu à triompher de sentiments ou de désirs bizarres. Je crois que vous en viendrez à bout.	
6. Je pense que cette expérience vous servira de leçon. La prochaine fois, vous devez faire un effort pour accepter la bonne fortune.	

	choix
Cas n° 3	
1. En somme, vous vous conduisez comme un ambitieux parce qu'il faut vous prouver à vous-même votre valeur.	
2. Vous estimez qu'il faut que vous soyez en avant, quels que soient les efforts et les moyens pour y parvenir.	
3. Qu'est-ce qui, à votre avis, vous pousse à cette grande résolution d'arriver à quelque chose ?	
4. Est-ce que cela vous intéresserait de passer quelques tests pour déterminer dans quelle branche vous pouvez réussir le mieux ? Cela pourrait être d'un appoint pour vous, bien qu'il soit possible qu'avec votre allant, vous réussissiez dans beaucoup de situations.	
5. Une grande ambition peut être un véritable atout pour quelqu'un. Êtes-vous certain cependant que vous le pensez vraiment quand vous dites qu'il ne vous répugne pas de passer sur le ventre de ceux qui se trouvent sur votre chemin ? Est-ce que cela ne pourrait pas vous faire plus de tort que de bien ?	
6. Vos sentiments sont très forts. Vous devez être sous le coup d'une déception récente. Il faut vous calmer, réfléchir, et vous verrez que vous retrouverez votre sang-froid sans perdre votre enthousiasme.	
Cas n° 4	
1. Vous êtes trop pessimiste. Cela ne va pas durer éternellement. Vous verrez que l'on viendra vers vous par la force des choses.	
2. Je connais d'autres personnes dans votre cas ; elles ont pourtant réussi à se faire des relations agréables en adhérant à une Association de « Loisirs de Vacances ». L'important est de ne pas se figurer qu'on doit rester seul.	
3. Peut-être en m'en disant davantage au sujet de la façon dont vous vous y prenez pour vous faire des amis, pourrions-nous avoir une idée plus nette de ce qui cloche ?	
4. Ça dure depuis si longtemps que vous avez fini par en être presque convaincue ; est-ce là ce que vous voulez dire ?	
5. Peut-être ne voulez-vous pas d'amis, uniquement pour vous protéger de quelque chose d'autre ?	
6. C'est une situation assez regrettable de n'avoir pas d'amis, et il faut vraiment s'en occuper. Il y a un certain nombre de choses que vous pourriez faire pour apprendre à vous faire des amis, et plus tôt vous commencerez, mieux cela sera.	
Cas n° 5	
1. Vous aviez commencé à dire quelque chose au sujet de votre femme...	
2. Vous estimez avoir été exploité et cela vous met en colère ?	

reponses proposées	Votre choix
3. On a pris le pas sur vous et cela vous révolte parce que plus qu'un autre vous pensez mériter des égards.	
4. Je comprends vos sentiments actuels mais cela va vous empêcher d'aller de l'avant si vous n'essayez pas de vous en débarrasser.	
5. Vous n'êtes pas tout seul à être furieux. Il y a bien souvent de quoi. Mais avec le temps, vous oublierez, vous vous remettrez dans le mouvement.	
6. Vous allez être entraîné à vouloir vous venger, ce qui complique toujours les choses, ne croyez-vous pas ?	
Cas n° 6	
1. Vous souhaitez peut-être l'adresse d'un conseiller financier ; dans ce cas-là on a besoin de renseignements avant d'emprunter des fonds.	
2. C'est très bien. On doit être sur de soi si on veut arriver à quelque chose. Commencer avec hésitation peut vraiment tout gâcher ; vous êtes sur la bonne voie et je vous souhaite de réussir.	
3. Si vous pouviez avoir les fonds pour commencer, vous vous sentez sûr d'en tirer parti.	
4. Vous vous sentez sûr de pouvoir réussir parce que vous vous rendez compte effectivement de ce qu'il faut pour que l'affaire marche. Quand on voit les choses clairement, l'assurance vient toute seule.	
5. Avez-vous déjà étudié quels sont les risques à courir ?	
6. Vous vous posez beaucoup de problèmes concernant l'argent, la manière de s'en procurer et l'art de s'en servir.	
Cas n° 7	
1. Vous estimez que vous devriez être le premier. C'est vraiment important pour vous de rester toujours le meilleur.	
2. En prenant dès le début une telle attitude à l'égard de cet homme nouveau dans la Compagnie, vous ne vous y prenez pas de la bonne manière.	
3. Et cela vous demandera sans doute d'agir avec beaucoup de méthode et de réflexion. Il vous faudra faire très attention.	
4. Ce nouveau venu, qui vous paraît si prétentieux, vous donne envie de le dépasser !	
5. Voyons ! Ce n'est pas être beau joueur ! Pourquoi attachez-vous tant d'importance à dépasser cet homme ?	
6. Vous êtes-vous renseigné exactement sur les antécédents et sur les fonctions actuelles de cet homme dans la Compagnie ? Que savez-vous à son sujet ?	

Réponses proposées	Votre choix
Cas n° 8	
1. Ressemble-t-elle à quelque autre jeune fille avec laquelle vous vous êtes déjà trouvée en relation ?	
2. Vous estimez qu'elle obtient ce que vous-même, en réalité, devriez avoir.	
3. On dirait que vous prenez une attitude un peu violente à son égard. Nous avons tous des préjugés contre les gens, mais il est bien rare que nous en tirions quelque chose de bon.	
4. C'est un cas typique de jalousie, bien connu, provoqué par la présence d'une personne qui est peut-être un peu plus capable ou plus adroite que vous.	
5. Pourquoi n'essayez-vous pas d'observer ce qu'elle fait et de la battre sur son propre terrain ? Si c'est une bluffeuse, vous devriez avoir le dernier mot.	
6. À votre âge, on est naturellement très sensible à toutes les déceptions, mais on a l'avantage d'être plus raisonnable et d'avoir plus d'expérience de la vie.	
Cas n° 9	
1. Voyons, Martin, tâchez de faire le point ! Cette histoire est-elle si grave ? Il suffit de ne pas dramatiser !	
2. Autrement dit, dès qu'on vous critique, vous avez tendance à vous montrer coupable ?	
3. Vous aviez fait de votre mieux, mais on a trouvé une erreur, et du coup, vous vous mettez à penser que vous ne valez pas grand-chose.	
4. Voyons, mon vieux, si vous vous laissez démonter par quelque chose comme ça, c'est là que vous serez sûrement un bon à rien.	
5. Dites-moi, Martin, est-ce seulement à cause de cet ennui personnel que vous en êtes venu à douter de vous-même ?	
6. Vous devez prendre en considération désormais tout ce que vous avez réussi et ne plus vous obnubiler sur vos imperfections. Faites le bilan de vos succès.	
Cas n° 10	
1. Si je vous ai bien compris, vous estimez qu'il s'agit de quelque chose qui a besoin d'une aide extérieure, quelque chose que vous ne pouvez pas décider par vous-même.	
2. Voulez-vous parler de la section dans laquelle vous voulez entrer et de ce que vous allez prendre comme matière à option ?	

Réponses proposées	Votre choix
3. Voyons, si vous vous en rapportiez un peu plus à vous-même, quant à ce que vous pouvez faire et ce que vous voulez faire, au lieu de vous en rapporter à ce que disent les autres... peut-être vous en trouveriez-vous un peu mieux.	
4. Là, je me demande si la solution à vos difficultés ne consisterait pas plutôt à développer votre confiance en vous-même qu'à opérer un choix entre les cours.	
5. Certainement, nous allons y réfléchir. Il est parfois un peu dur de trouver sa place dans la structure du Collège.	
6. Avez-vous déjà fait le bilan des matières à apprendre et celui des heures de travail dont vous disposerez ?	

Exploitation individuelle de l'exercice

Commencez par reporter le numéro de votre réponse à chaque fragment, sur le tableau ci-dessous, par exemple en colorant en rouge (ou en hachurant) la case qui, par cas, contient le numéro de votre réponse spontanée, sans vous occuper des lettres qui sont dans la première colonne à gauche.

	Cas 1	Cas 2	Cas 3	Cas 4	Cas 5	Cas 6	Cas 7	Cas 8	Cas 9	Cas 10
A	2	1	5	6	6	2	5	3	4	3
B	4	2	1	5	2	6	1	4	2	2
C	6	5	6	1	5	4	3	6	1	5
D	1	4	3	3	1	5	6	1	5	6
E	3	6	4	2	4	1	2	5	6	4
F	5	3	2	4	3	3	4	2	3	1

Vous devez pouvoir constater plusieurs choses :

- d'abord une certaine rangée dominante, celle qui, horizontalement, porte le plus de cases colorées ou hachurées (5 et plus) ;
- ensuite une sous-dominante, c'est-à-dire la rangée qui, après la dominante, contient le plus grand nombre de cases colorées ou hachurées (il peut y avoir plusieurs sous-dominantes) (3 ou 4) ;
- enfin, des cas « isolés », c'est-à-dire des réponses qui sont seules dans leur rangée, en très petit nombre (1 ou 2).

Vous pouvez vous-même évaluer l'importance de votre tendance dominante et de la sous-dominante en remarquant le nombre de cases colorées ou hachurées sur 10, puisque vous avez été sollicité(e) dix fois par ces dix fragments. Une dominante à 9 fois sur 10 par exemple

dénote une attitude rigide ou systématique, alors que 4 fois sur 10 il révèle qu'une tendance...

Il peut arriver qu'il n'y ait pas de dominante ni de sous-dominante (aucune rangée ne contient plus de 3 cases colorées ou hachurées). La signification de ce phénomène est donnée ci-dessous dans le 3°.

► Signification des dominantes

La lettre qui, dans le tableau, première colonne à gauche, correspond à votre rangée dominante, indique la tendance habituelle ou chronique de votre personnalité à l'égard d'autrui dans la situation d'entretien ou de confidences reçues. Autrement dit l'exercice dénote (ou vous permet de repérer) votre attitude chronique, telle qu'elle transparait à travers vos réponses spontanées.

Cette attitude est l'une des six suivantes :

Lettre Repère	Signification - Type d'attitude habituelle en face à face
A	Vos réponses sont évaluatives , c'est-à-dire qu'elles impliquent un point de vue moral personnel et comportent un jugement (critique ou approuvateur) à l'égard d'autrui. Vous vous posez en censeur moral.
B	Vos réponses sont des interprétations de ce qui vous est dit. Vous ne comprenez que ce que vous voulez comprendre, vous cherchez ce qui vous paraît à vous l'essentiel et votre esprit cherche une explication. En fait, vous opérez une distorsion par rapport à ce que l'autre voulait dire, vous déformez sa pensée.
C	Vos réponses sont des réponses de soutien , visant à apporter un encouragement, une consolation ou une compensation. Vous compatissez beaucoup et vous pensez qu'il faut éviter qu'autrui ne dramatise.
D	Vos réponses sont investigatrices . Vous vous empressiez d'en savoir davantage et vous orientez l'entretien vers ce qui vous paraît important, comme si vous accusiez l'autre de ne pas vouloir dire l'essentiel ou de perdre du temps. Vous êtes sans doute pressé(e) et vous pressez le client en lui demandant ce qui vous semble essentiel.
E	Vos réponses tendent à apporter une solution immédiate au problème . Vous réagissez par l'action et en poussant à l'action. Vous voyez tout de suite l'issue que vous, vous choisiriez ; vous n'attendez pas d'en savoir davantage. Il est vrai aussi que ce système vous débarrasse du client et de ses plaintes.
F	Vos réponses sont compréhensives et reflètent un effort pour vous introduire sincèrement dans le problème tel qu'il est vécu par l'autre. Vous voulez d'abord vérifier que vous avez bien compris ce qui a été dit. Cette attitude relance l'interlocuteur et l'entraîne à s'exprimer davantage, puisqu'il a la preuve que vous écoutez sans préjugé.

rechercher de bonne foi toutes les manières dont vous l'exprimez autour de vous, avec vos proches, avec vos amies et amis, avec vos collaborateurs.

Notez les types de réaction fréquents que vous avez ainsi déclenchés sans le savoir et que vous pouvez maintenant rapporter à votre propre attitude comme inductrice de ces réactions.

► Signification des sous-dominantes

L'attitude sous-dominante (celle qui correspond à la rangée la plus chargée après la rangée dominante) est à interpréter à l'aide du même tableau. Elle vous révèle une autre tendance chronique dont vous disposez dans le face à face.

Pour progresser dans la compréhension de votre personnalité, recherchez les motivations du changement d'attitude (passage de l'attitude dominante à l'attitude dite ici sous-dominante) en comparant les cas (c'est-à-dire ici les fragments d'entretien) qui ont provoqué l'une et l'autre.

Autrement dit, les fragments qui ont déterminé vos réponses rangées dans la catégorie sous-dominante ont-ils quelque trait commun qui explique votre autre attitude ? Âge de l'interlocuteur ? Sexe de l'interlocuteur, type de situation qu'ils décrivent ? Statut social supposé ?

► Signification des réponses « isolées »

Dans le cas déjà évoqué où vous n'avez aucune dominante et aucune sous-dominante (c'est-à-dire où par rangée il y a moins de 3 cases colorées ou hachurées), l'explication est celle-ci :

Votre attitude de réponse est déterminée (induite) par le genre de situation vécue ou de personnage qui vous est présenté. Vous vous laissez aller facilement à vos réactions émotionnelles et vous êtes facilement impressionnable. Votre dominante est la suggestibilité.

Dans le cas où il s'agit de réponses isolées (les dominantes étant déjà connues), vous progresserez dans l'autoconnaissance en effectuant le travail suivant :

Prenez un des fragments auxquels vous avez répondu d'une manière non conforme à votre dominante ou à votre sous-dominante.

Notez la structure de la situation vécue évoquée par ce fragment. Autrement dit, de quel genre de situation s'agit-il ? De quel genre de personne s'agit-il ? Qu'est-ce qui caractérise pour vous cette histoire ?