

# Perfectionnement Communication et Planification



# ProfileSoft

Confiez-nous l'expertise de votre capital humain

**Nom Prénom**

**Rapport #0003AE  
2003-12-15**

# Table des matières

## Page

<b>3</b>	<b>Comportements clés</b>
<b>4</b>	<b>Conditions de performance</b>
<b>5</b>	<b>Besoins de formation en Communication</b>
<b>10</b>	<b>Besoins de formation en Planification</b>
<b>14</b>	<b>Bien-être, Carrière et développement</b>

## Comportement clés

Vos réponses au questionnaire ProfileSoft sont compatibles avec celles de la population et les résultats sont jugés valides en fonction des normes établies.



### Entrepreneurship (façon d'entreprendre un projet, une activité)

Vous réagissez bien à un environnement structuré. Vous préférez un emploi axé vers l'aide plutôt que vers la réussite. Vous cherchez l'harmonie et la détente. Vous aimez savoir ce qu'on attend de vous. Vous avez besoin d'un poste où les objectifs sont bien définis. Les activités nécessaires pour atteindre ces objectifs doivent être claires. Vous êtes très attentive aux autres, calme et aimable.



### Motivation (les critères, les raisons qui motivent)

Vous êtes fidèle, prévisible et fiable. Vous êtes à l'aise dans un environnement de projets à long terme. Vous aimez pouvoir vous consacrer aux tâches assignées, qui vous sont d'une importance véritable. Vous êtes stimulée par des tâches nouvelles et quelque peu différentes à accomplir. Vous acceptez un niveau de supervision modéré.



### Leadership (tendance à agir seul ou en équipe)

Vous avez besoin d'une autonomie d'action minimale pour démontrer votre initiative. Vous devez être bien supervisée. Vous recherchez les responsabilités. Vous êtes efficace dans un groupe bien organisé. Vous recherchez les occasions de faire preuve d'un certain niveau d'indépendance.



### Style d'interaction (manière d'entretenir des contacts avec les autres)

Vous aimez les interactions sociales mais vous préférez des contacts personnels avec une équipe restreinte. Les interactions personnelles ne sont pas nécessaires pour que vous soyez satisfaite au travail. Un emploi avec un peu de contact humain est indiqué.



### Orientation Technique (intérêt pour la théorie ou la pratique)

Vous êtes prudente et réaliste. Les défis intellectuels vous attirent s'ils ont une utilité concrète. Vous pouvez à l'occasion devenir une experte technique. Vous êtes plus attirée par les aspects pratiques du travail que par les notions abstraites.

## Conditions de performance

### à court terme

Une situation de travail bien structurée. Un emploi où les objectifs sont bien établis et bien définis. Un travail qui permet d'entrer en contact avec des collègues sur une base journalière. Un travail où il y a du suivi et de la rétroaction..

Une situation où il y a un minimum d'activités variées supportées par des tâches spécifiques. Un emploi qui permet d'investir vos énergies à des causes. Un travail où il y a un mérite à accroître une qualité de vie. Un milieu de projets à long terme.

Un travail où il y a un équilibre entre travailler seul et travailler en équipe. Un milieu où il y a une possibilité de temps en temps d'apporter des éléments innovateurs qui démontrent votre initiative personnelle.

Un travail où il y a un peu d'interactions personnelles. Un emploi qui met l'emphase juste assez sur les interactions avec les gens.

Un milieu de travail où il y a un peu d'apprentissage technique. Un travail qui requiert des connaissances techniques, mais où les applications sont pratiques.

### à long terme

Vous êtes orientée vers un rôle de service ou de support. Une organisation bien établie et bien structurée avec des clients bien en place et satisfaits vous convient. Dans un rôle de supervision, votre fonction doit être très bien structurée et vous devez savoir exactement ce qu'on attend de vous.

Votre « pattern » de motivation vous dirige vers le développement des gens qui travaillent avec vous. Vous devez avoir l'opportunité de vous investir et de rendre service. Les objectifs à long terme sont préférables.

Un emploi qui combine régulièrement indépendance avec esprit d'équipe vous stimule. Vous êtes suffisamment flexible pour superviser des gens indépendants comme des gens qui aiment faire partie d'une équipe de travail.

Un travail qui demande beaucoup de contacts avec de nouvelles personnes vous stimule. Vous utilisez la persuasion plutôt que vos connaissances techniques pour gérer les gens sur une base individuelle.

## Besoins de formation - Communication

Votre connaissance des techniques de communication est insuffisante. Pour qu'il y ait interaction les interlocuteurs doivent avoir l'impression que leurs points de vue respectifs ont été compris et qu'il en sera tenu compte. Pour atteindre cet objectif, il faut :

- obtenir de l'information (idées, point de vue, préférences, préoccupations);
- donner de l'information (notre point de vue, nos préférences);
- s'assurer qu'il existe un climat de compréhension avec l'interlocuteur.

	Formation et perfectionnement	
	Requis	Non-requis
<b>Obtenir l'information</b>		
▶ Favoriser l'interaction		X
▶ Écouter et parler	X	
▶ Interpréter		X
▶ Diriger la conversation	X	
▶ Questionner		X
<b>Fournir l'information</b>		
▶ Consulter	X	
▶ Adapter le discours	X	
▶ Capter l'attention	X	
<b>Vérifier la compréhension</b>		
▶ Se faire comprendre	X	
▶ Clarifier / confirmer	X	
▶ Gérer les différends	X	

## Besoins de formation - Communication

### ■ Obtenir de l'information

Vous avez de la difficulté à obtenir de l'information. Une personne ne révèle pas toujours son point de vue, ses préférences ou ses préoccupations d'une façon directe. Souvent, pour découvrir et comprendre le point de vue de quelqu'un il faut commencer par écouter activement, c'est-à-dire questionner, clarifier, confirmer, jusqu'à ce que les idées se perçoivent clairement. C'est seulement une fois cette étape franchie que l'on pourra manifester que l'on est soit en accord, soit en désaccord avec les idées exprimées et, de là, poursuivre l'interaction.

Par ailleurs, au-delà de l'identification et du développement des idées, il y a d'autres façons d'obtenir de l'information. Par exemple, des renseignements sur la façon de prendre des décisions fournissent d'importants indices sur les besoins, les préférences et les attitudes d'une personne. Ils indiquent ce qui peut être important pour elle.

- ▶ Vous utilisez une technique interactive pour communiquer, ainsi vous « échangez » de l'information avec une personne. Cette approche contribue à convaincre la personne de s'impliquer réellement et de participer aussi à l'échange.
- ▶ Vous parlez juste assez. Vous pouvez donc écouter et questionner, et ainsi découvrir le point de vue de votre interlocuteur, ses idées, ses préoccupations, ce qui est important pour lui.
- ▶ Vous êtes attentive et interprétez bien ce que vous entendez. Les gens fournissent plusieurs indices sur leurs attitudes, leurs préférences et leurs besoins. Une expression de doute est souvent un signal qu'un argument ou un aspect particulier est important pour l'autre. Il faut être alerte à ces signaux pour être en mesure de bien comprendre et, le cas échéant, de répondre.

## Besoins de formation - Communication

### ■ Obtenir de l'information (suite)

- ▶ Vous êtes habile pour diriger une conversation. Vous êtes en contrôle tout en laissant l'autre personne parler.
- ▶ Vous possédez l'habileté de questionner et de faire parler même une personne indifférente. Il est important de débiter une conversation en posant des questions qui ouvrent la discussion plutôt que de limiter ce que l'autre a à dire. Si des questions ouvertes ne fonctionnent pas, il est toujours temps de devenir plus spécifique...

## Besoins de formation - Communication

### ■ Fournir de l'information

Vous ne maîtrisez pas suffisamment les techniques pour fournir de l'information. Il est possible de fournir trop d'informations comme il est possible de ne pas en fournir assez, croyant à tort que ce qui est dit peut être retenu contre soi.

Fournir de l'information permet d'être crédible. Cela crée un climat positif dans lequel il y a un échange mutuel de pensées et d'idées. Donner de l'information est un art, car il faut aider l'autre personne à faire des relations entre les idées émises, et faire en sorte qu'elles soient claires.

- ▶ Vous êtes consultative; ainsi vous établissez un climat de confiance avec l'interlocuteur.
- ▶ Ce que vous dites est à propos. Vous êtes capable d'ajuster votre discours selon les connaissances ou les préoccupations de votre interlocuteur.
- ▶ Vous saisissez bien un des principes de base de la communication : il ne suffit pas d'obtenir de l'information, il est nécessaire d'en donner. L'information la plus utile à donner au début de l'échange est celle à laquelle la personne peut s'identifier, par exemple qui fait référence à des besoins ou des problèmes qu'elle a expérimentés.



## Besoins de formation - Communication

### ■ Vérifier la compréhension

Vous ne vérifiez pas la compréhension mutuelle lors d'une interaction. Il est tout aussi facile de mal comprendre que d'être mal compris. La tâche de communiquer efficacement implique de vérifier que les idées soient exprimées et que les arguments atteignent la cible. Cela permet de découvrir les doutes de part et d'autre et fait ressortir toutes les objections. Par ailleurs, vous devez vous assurer de bien comprendre ce qu'on vous dit en clarifiant et en confirmant ce que vous avez compris :

- "alors ce que vous me dites est..."
  - "si je vous comprends bien..."
- 
- ▶ Vous avez un cadre de référence pour juger du succès que vous avez à vous faire comprendre. Vous êtes capable d'identifier des faits spécifiques, soit certaines paroles que la personne vous dit et sa façon d'y répondre, pour supporter la probabilité que vous avez compris ce qu'elle a exprimé.
  - ▶ Vous êtes à l'aise pour clarifier et confirmer l'information. Vous voyez là une occasion de réviser ce qui a été discuté, ce sur quoi vous vous êtes entendue avec la personne. C'est un rappel utile, rassurant, qui permet de vérifier les raisons pour lesquelles on est arrivé à cette conclusion.
  - ▶ Vous percevez l'expression d'un différend ou d'un doute comme une situation pouvant être analysée et résolue. Même les différends les plus importants peuvent être surmontés en les plaçant dans leur perspective.

## Besoins de formation - Planification/Stratégie

À l'occasion, vous utilisez une stratégie et planifiez vos activités. Pour atteindre un objectif, il faut avoir une très bonne connaissance des étapes à franchir, et être capable d'élaborer le processus pour y arriver, de planifier les activités et d'évaluer les chances de succès. Ce sont les éléments de base, le fondement d'une intervention fructueuse et réussie.

	Formation et perfectionnement	
	Requis	Non-requis
<b>■ Organisation et clientèle</b>		
▶ Connaître le marché	X	
▶ Connaître la clientèle	X	
▶ Connaître les services		X
<b>■ Gestion de temps</b>		
▶ Établir les priorités		X
▶ Comprendre le processus	X	
▶ Planifier les activités		X
<b>■ Stratégie d'intervention</b>		
▶ Analyser la situation	X	
▶ Connaître les étapes	X	
▶ Provoquer des opportunités	X	

## Besoins de formation - Planification/Stratégie

### ■ Connaissance de l'organisation et de la clientèle

Vous connaissez bien votre organisation, ses services et son marché. Cette connaissance est essentielle à la performance et, trop souvent, elle est incomplète ou ne va pas assez loin. Les facteurs de support tels que les communications, le système de rémunération et les directives claires de la part de la direction sont souvent manquants.

- ▶ Votre connaissance de l'organisation, de ses services, et en particulier des organisations semblables, est incomplète. Si vous ne vous familiarisez pas avec les caractéristiques du marché vous ne pouvez situer vos services ou votre action correctement par rapport au marché. Vous devez être capable d'ajouter de la valeur à vos services.
- ▶ Vous avez une connaissance trop limitée des types d'intervenants pour être habile à reconnaître leurs besoins et à percevoir exactement comment les caractéristiques et les avantages des services de l'organisation peuvent y répondre. Vous auriez avantage à vérifier le point de vue de ces personnes sur ce qui est important.
- ▶ Vous êtes familière avec tous les services de l'organisation. Cette connaissance vous est d'un grand avantage pour comprendre l'importance de votre travail dans l'organisation et la place de celle-ci dans le marché.

## Besoins de formation - Planification/Stratégie

### ■ Gestion de temps

Vous gérez bien votre temps. Une des façons les plus sûres d'améliorer ses résultats est d'allouer adéquatement son temps. C'est une tâche complexe lorsqu'il y a plusieurs activités différentes à exécuter.

- ▶ Vous établissez des priorités parmi les tâches à accomplir et vous déployez vos efforts et votre énergie en fonction du retour sur l'investissement. Vous prenez en considération le résultat espéré versus l'effort requis pour atteindre ce résultat.
- ▶ Vous ne maîtrisez pas toutes les étapes du processus pour atteindre un objectif. Par exemple, si les résultats potentiels n'ont pas été « qualifiés », vous risquez de perdre votre temps. Vous devriez vous assurer d'évaluer l'impact, l'intérêt, l'importance d'atteindre tel résultat ou objectif précis avant d'investir le temps nécessaire pour y arriver.
- ▶ Vous planifiez adéquatement vos activités. Vous êtes consciente du nombre de vos activités journalières et du besoin de bien utiliser votre temps.

## Besoins de formation - Planification/Stratégie

### ■ Stratégie d'intervention

Vous n'élaborez pas de stratégie pour approcher une situation spécifique. Vous auriez pourtant avantage à déterminer avant le fait ce que vous espérez accomplir et comment vous allez vous y prendre pour l'accomplir. C'est ce qui permet d'être en contrôle plutôt que de se laisser contrôler. La stratégie aide à mesurer le progrès accompli. Elle indique où on en est dans le processus et quelle doit être la prochaine étape qui va permettre de s'approcher de l'objectif visé.

- ▶ Vous semblez omettre des points clés. Vous n'analysez pas comment les décisions sont prises; par conséquent, vous ne tenez pas suffisamment compte des personnes qui influencent la prise de décisions. Il faut étudier et comprendre comment et pourquoi une décision est prise. Participer à une session de groupe sur la solution de problèmes permet de comprendre pourquoi des affaires importantes ne sont pas conclues et ce qui peut être fait pour prévenir cela.
- ▶ Vous omettez certaines étapes requises pour arriver à un objectif. Il est utile d'étudier comment les étapes essentielles s'intègrent dans le processus de façon à maintenir le niveau d'intérêt jusqu'à la conclusion.
- ▶ Vous ne savez pas comment développer le potentiel d'une situation. Vous avez tendance à vous concentrer sur ce qui est évident, en ignorant les autres opportunités. Ceci peut affecter vos résultats. Vous devez vous habituer à provoquer des situations qui ouvrent de nouvelles opportunités.

# Bien-être, carrière et perfectionnement

Visitez notre site à  
[www.monprofil.ca](http://www.monprofil.ca)



## Profil de Bien-être

Comment faire face au stress imposé, garder la maîtrise de soi et se ressourcer, tout en performant. Obtenez votre **Profil de Bien-être** (rapport de 7 à 10 pages)

## Profil de Carrière

Vous voulez faire le point et obtenir des exemples d'emplois appropriés à votre profil? Commander votre **Profil de Carrière** (rapport de 7 à 10 pages)

## Profil de Perfectionnement

Vous voulez vous perfectionner pour augmenter votre performance au travail? Obtenez votre plan de perfectionnement. Vous avez le choix entre les profils suivants:

- **Perfectionnement - Vente et Marketing** (rapport de 14 à 17 pages)
- **Perfectionnement - Gestion et Supervision** (rapport de 14 à 17 pages)
- **Perfectionnement - Communication et Planification** (rapport de 14 à 17 pages)

- Pour commander :**
1. <http://www.monprofil.ca>
  2. Accédez à **Votre dossier** (nom d'utilisateur et mot de passe)
  3. Choisissez le rapport approprié dans la liste de rapports disponibles
  4. Payez par carte de crédit sécurisée en ligne