

Introduction du thème : L'individu est un « être social » qui, par son travail et sa relation aux autres, contribue à ce que l'organisation devienne un collectif humain, construit culturellement autour de son objet social et mobilisé vers la recherche de la performance.

Activité 1 : L'organisation : un système composé d'individus (à partir de la vidéo « potiche »)

1. La personnalité

Document 1 : La notion de personnalité

La personnalité correspond à l'ensemble des caractéristiques d'une personne donnée, qui définissent son individualité et permettent de la distinguer de tout autre être humain (Roger Perron).

La personnalité d'un individu s'entend donc comme **une globalité** (un tout), qui est décrite au travers de :

- caractéristiques physiques : *exemple : taille, coupe de cheveux, postures,*
- caractéristiques mentales et psychologiques : *exemple : gentillesse, ténacité...*

La personnalité confère à chaque personne son **originalité**, sa singularité, sa spécificité et permet donc de la distinguer des autres. En effet, chaque individu a une personnalité qui lui est propre. On parle alors de différences interindividuelles.

Les déterminants de la personnalité :

La personnalité d'un individu dépend de deux types de facteurs :

les facteurs innés : il s'agit du « patrimoine » génétique et héréditaire de chacun donné dès la naissance :

- la constitution physique : *Exemple : une forte corpulence symbolisera la robustesse*
- le sexe : *Exemple : une sensibilité plus grande chez la femme*
- le tempérament : il correspond à l'ensemble des caractères innés d'une personne. Le caractère correspond aux caractéristiques mentales d'un individu vues de l'extérieur, c'est-à-dire par les autres. *Exemple : la timidité*

les facteurs acquis : il s'agit des éléments de la personnalité apportés par les expériences personnelles, familiales et scolaires, par le milieu socioculturel d'appartenance... Ces éléments constituent autant d'influences qui agissent sur l'individu et contribuent à le « modeler ».

Les principaux traits de personnalité :

La personnalité est une globalité, c'est-à-dire un ensemble de composantes appelées traits de personnalité.

Un trait de personnalité désigne **un aspect spécifique** de la personnalité, qui **déclenche ou guide un comportement** particulier. *Exemple : Une personne timide éprouve des difficultés à prendre la parole en public.*

Le recours aux tests de personnalité permet de mettre en exergue les traits de personnalité d'une personne. Ces tests ont pour objectif de cerner la personnalité d'un individu par l'observation de son comportement dans différentes situations. *Exemple : Les recruteurs utilisent volontiers cet outil lors de l'embauche d'un nouveau collaborateur dans l'entreprise.*

Il existe de nombreuses classifications des types de personnalité. Voici un exemple de classification :

Traits	Caractéristiques
Extraverti (ouvert aux autres)	Sociable, impulsif, ouvert, bavard.
Introverti (replié sur soi même)	Réservé, prudent, distant, réfléchi, manque d'assurance
Stable (comportement constant)	D'humeur égale, fiable, calme, insouciant.
Instable (réactions changeantes, parfois excessives)	Anxieux, maussade, irritable.,

Traits	Caractéristiques
Logique (appel à la raison, à la réflexion)	Rigoureux, rigide, intelligent, abstrait
Affectif (agit en fonction de ses sentiments et ses émotions)	Expressif, sentimental, aimable, émotif, décision rapide (instinctif)
Autonome (agit avec indépendance)	Libre, créatif, égoïste, solitaire, dominateur
Soumis (disposé à obéir)	Dépendant, obéissant, respectueux, accepte les contraintes

Activité 2 : Analyse d'une vidéo issue de la série « caméracafé »

Activité 3 :

1. Donnez une définition de la notion de personnalité

.....

.....

.....

.....

.....

2. A partir du document 1, classer les caractéristiques de chaque personnalité dans un tableau avantages / inconvénients.

Traits	Caractéristiques	
	Avantages	Inconvénients
Extraverti		
Introverti		
Stable		
Instable		
Autonome		
Soumis		
Logique		
Affectif		

3. Que pensez vous de cette analyse quant à l'action des individus dans une organisation ?

.....

.....

.....

.....

.....

2. Les émotions

Activité 4 : A partir des document 2 et 3

1. Donnez une définition de l'émotion

.....

.....

.....

.....

.....

2. Identifiez les émotions ressenties par les personnages du document 3.

3. Pourquoi apprendre à gérer ses émotions et à identifier les émotions des autres dans le cadre professionnel ?

.....

.....

.....

.....

.....

Document 2 : Apprendre à maîtriser ses émotions au travail

Trop sensibles, trop colériques, trop susceptibles, trop angoissés....., Les managers tiennent de plus en plus compte de l'aptitude de leurs collaborateurs à gérer leurs sentiments. Conseils pour maintenir son équilibre émotif. Envie de claquer la porte au nez de votre **patron** ? Envie de pleurer après les **critiques** de votre **manager** ? Envie de fuir avant une **réunion déterminante** ? La vie en entreprise sollicite, chaque jour, une série d'émotions positives ou négatives. "Les émotions sont une partie intégrante et inséparable de la vie organisationnelle de tous les jours. Depuis les moments d'anéantissement ou de joie, de peine ou de peur, jusqu'à la sensation permanente d'insatisfaction ou d'emprisonnement, **l'expérience au travail** est saturée de **sentiments**" soulignaient dans une étude sur le travail émotionnel Ashforth and Humphrey, deux experts américains. Les émotions sont tout simplement des réactions physiques et ou mentales liées à une situation vécue positivement ou négativement par l'individu.

Apprendre à se connaître...

Rester maître de ses émotions nécessite de faire un travail d'introspection. Si vous êtes capables de dresser la liste de vos **compétences** et **savoir-faire**, connaissez-vous vraiment la ou les situations qui vont engendrer chez vous un changement dans vos émotions ? Colère, tristesse, peur, joie, surprise, dégoût... Apprenez à décoder ce qui se cache derrière chacun de vos sentiments. Cette prise de recul vous permettra de dépasser le stade du simple ressenti pour chercher une solution au problème. Pour ne pas se laisser submerger et déborder par ses émotions, il faut apprendre également à reconnaître les **signes avant-coureurs**. Avant que le simple agacement passager envers votre collègue ne se transforme en crise de colère, avant que le moment de spleen ne donne lieu à la crise de larmes sur le clavier de votre ordinateur, vous pouvez réagir et vous reprendre en main si vous êtes **attentif** à vos émotions.

... et à connaître les autres.

Travailler en équipe, c'est être confronté au quotidien aux émotions des autres. Pour éviter conflits, stress ou ambiance délétère, mieux vaut apprendre à décoder les expressions, les regards, le ton d'une voix. Fort de ces éléments, vous saurez désamorcer les **situations à risque** et mieux **communiquer** en tenant compte de l'état émotionnel de vos collègues.

Prendre du recul.

Enfin, pour se préserver émotionnellement, n'oubliez pas que les critiques, remarques ou éloges échangés dans le cadre professionnel portent sur votre travail et non sur vous-même en temps qu'individu. Il est donc fortement recommandé de ne pas **s'identifier** à son travail pour rester zen en toutes circonstances.

<http://emploi.france5.fr/job/efficace/developpement-personnel/36123205-fr.php>

Document 3 : Les 6 émotions fondamentales



3. La perception

Activité 5 : <http://www.lescoursdecogestion.fr/courinfocomm.html> ➤ TD: La perception

Document 4 : Le processus de perception

On peut le découper en 4 phases :

La sensation (ce que nous percevons)	La perception d'une information résulte d'un processus physique et mental qui utilise nos cinq sens. Cette perception n'est pas la même pour tous. Pour une température donnée, certains ont chaud, d'autres ont froid
L'attention et la sélection (comment nous percevons)	Nous sélectionnons ce qui nous intéresse, nous attire, ce que l'on connaît. Dans une situation donnée, les différents individus ne sélectionnent pas les mêmes informations.
L'interprétation et la compréhension	Nous donnons un sens à l'information.
La mémorisation	Nous gardons volontairement ou involontairement l'information en mémoire

4. Le comportement et l'attitude

Activité 6 : A partir des documents 5 et 6

1. Quels éléments façonnent l'attitude de..

. José :

.....

.....

.....

Document 6 : Les éléments qui façonnent l'attitude et le comportement de l'individu

José a 23 ans. Il est français, mais sa mère, Agostina, est d'origine portugaise : elle est arrivée à l'âge de 2 ans avec ses parents en France dans les années 1950. Très attachée à la culture de son pays d'origine, elle l'a transmise à son fils. De milieu modeste, et séparée très tôt du père de José, elle a dû travailler jeune et est actuellement employée comme agent d'entretien dans un hôtel parisien. José a quitté l'école il y a deux ans, après avoir redoublé sa classe de seconde. Pour aider sa mère, il a souvent changé d'emploi : manutentionnaire, serveur, livreur de pizzas à domicile...



Titulaire du permis de conduire, José souhaite trouver un emploi stable pour s'installer avec son amie Marie, mais il a peur de ne pas y arriver.



Plutôt solitaire et timide, il aime s'isoler dans sa chambre pour jouer de la musique et écouter ses artistes de slam préférés.



Il partage sa passion avec Rachid, son ami d'enfance, presque un frère pour lui.

Camille a 38 ans. Fille d'agriculteurs auvergnats, elle est très attachée à sa région d'origine, qu'elle a quittée après ses études de droit, il y a douze ans, pour aller travailler en région parisienne, à la société Médiloc. Conseillère juridique appréciée pour son sérieux et sa disponibilité, elle a été promue, il y a deux ans, au rang de directrice des ressources humaines, devenant ainsi le plus jeune membre et la seule femme du comité de direction.



Très exigeante avec ses subordonnés comme avec elle-même, il lui arrive fréquemment de montrer son autorité tout en restant très respectueuse : au travail, pas de sentiment, mais pas d'injustice non plus...



Elle consacre ses rares moments de liberté à sa passion, l'art contemporain.



Dès qu'elle a quelques jours de vacances, elle se rend en Auvergne pour y retrouver ses montagnes et embrasser ses parents...

Camille a diffusé une annonce d'offre d'emploi pour un poste de livreur installateur de matériel d'hospitalisation à domicile, soit dans les pharmacies, soit chez les malades eux-mêmes, le plus souvent des personnes âgées.

La lettre de candidature de José, où il exprimait sa forte motivation, a retenu l'attention de Camille. Elle l'a convoqué pour un entretien.

