

# ECOLE DE FORMATION SOCIALE



## Promotion et Développement Humain

BP 20832 Lomé Tél. (00228) 22 51 77 52 / 90 10 46 34 Togo E-mail : centre\_social@yahoo.fr

Reconnue par l'Etat Togolais ; Agrément : Arrêté n° 2016 / 052 / METFP / CAB / SG / SE-CPO

ADEQUATION Formation Diplôme Travail – Compétence, Expérience et Expertise PRATIQUES

Cycle I, [2<sup>ème</sup> Promotion 2018 - 2021]

1<sup>ère</sup> Année 2018 – 2019

## PRATIQUE EN TRAVAIL SOCIAL

# CONNAISSANCE DE SOI ET GUIDE PRATIQUE TECHNIQUE ET PROFESSIONNEL

Thème	Page
Traits de caractère	02
Le caractère selon René Le Senne	06
COMMUNICATION : Quelques astuces pour bien parler	16
PREPARATION D'UNE CAUSERIE	18
COMMUNICATION : Enquête et Questions	20
Suivi, Evaluation, Supervision	21
MODALITES DU STATUT	22
DELAI	22
ECART	22
TAUX DE REALISATION	22
EVALUATION	23
DONNER LE FEEDBACK	24
Atelier de mise en œuvre	25
LES EXIGENCES OU LES CONTRAINTES DE L'ASSURANCE QUALITE DE SERVICES	26
CYCLE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITE	26
Comportement de mérite de la confiance	26
Comportement de non mérite de la confiance	27
Comment réussir ma vie ? Leadership transformationnel	28

## Traits de caractère

# Suis-je :

Emotif ; non Emotif ; Actif ; non Actif ; Primaire ; Secondaire ?

1. L'**Emotif** présente une sensibilité développée aux stimuli extérieurs : rougit facilement, pleure pour un rien, se met promptement en colère, ou est facilement déstabilisé...
2. Le **non Emotif** présente une certaine imperméabilité aux stimuli extérieurs, se montre peu réactif aux situations, ou garde facilement son sang-froid.
3. L'**Actif** est un extraverti qui agit sur le monde : il construit, noue des relations, agit volontairement, vers des buts qu'il s'est fixé. L'obstacle le stimule.
4. L'**Inactif** est un introverti qui réfléchit sur le monde : il n'agit que par nécessité. L'obstacle le fait facilement renoncer.
5. Chez le **Primaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont immédiates, fortes, mais fugitives. Il se mettra facilement en colère, puis pardonnera tout aussi vite.
6. Chez le **Secondaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont durables. Il peut rester froid face à une situation, mais en tirer des conséquences sur un long terme.

---

J'identifie et encercle mes trois traits de caractère :

1-Emotif ; 2-non Emotif ; 3-Actif ; 4-non Actif ; 5-Primaire ;  
6-Secondaire

1- **EnAP** : le type émotif-inactif-primaire, nommé **nerveux** ;

Le Nerveux :

Il est caractérisé par une grande mobilité : d'actions, de sentiments, d'impressions. Son humeur est instable et il recherche le changement, les sensations nouvelles. Mais cette dépense d'énergie ressemble davantage à de l'agitation qu'à de l'action. Elle change rapidement d'objet, servant davantage le renouvellement des sensations que les réalisations.

Le Nerveux ne travaille bien que s'il aime ce qu'il fait, et embellit volontiers la réalité. Il est de ceux qui font les artistes.

2- **EnAS** : le type émotif-inactif-secondaire, nommé **sentimental** ;

Le Sentimental :

C'est le plus vulnérable de tous les caractères. Les émotions, les sentiments sont vifs, profonds et laissent une trace durable. Son introversion ne permet pas au Sentimental d'extérioriser cette énergie, ou de la canaliser dans des actions constructives. D'où une tendance au pessimisme, au doute, à l'inquiétude. C'est également un caractère sérieux, scrupuleux, méditatif, fidèle. Peu sociable, mais doué pour l'introspection.

3- **EAP** : le type émotif-actif-primaire, nommé **colérique** ou *actif exubérant* ; c'est celui de [Victor Hugo](#), et celui dont Le Senne dit : « Le colérique n'envie guère les autres caractères, les autres caractères l'envient souvent. »

Le Colérique :

C'est un extraverti, énergique et tourné vers les réalisations extérieures. Vivant dans l'instant, il doute peu, et son optimisme allié à ses capacités actives font de lui un meneur d'hommes et un entrepreneur. Très sociable, communicatif, généreux, enthousiaste, il s'épanouit dans les domaines sociaux ou politiques. Impétueux, exubérant, il tombe facilement dans l'excès, mais ne s'y entête jamais !

4- **EAS** : le type émotif-actif-secondaire, nommé **passionné** ;

Le Passionné :

C'est un ambitieux à la forte puissance réalisatrice. Son émotivité et son activité forment un puissant moteur, servi par sa secondarité qui lui permet de viser des buts à long terme. Très constructif, sérieux, engagé, son ambition demeure rarement à l'état de simple idéal, mais exige au contraire des réalisations concrètes. Sa volonté est forte, sa persévérance également : le passionné est l'être le plus capable de sacrifices pour servir ses objectifs. Le passionné place généralement l'intérêt collectif au-dessus du sien propre.

5- **nEAP** : le type non émotif-actif-primaire, nommé **sanguin** ou *réaliste* ;

Le Sanguin :

Le Sanguin est un être réaliste, actif et très sociable. Son esprit pratique est développé, c'est un concret bien intégré dans la société, sachant saisir les opportunités. Observateur, bon vivant, tolérant, convivial, il sait s'adapter à toutes les situations. Il s'exprime avec aisance et sait se montrer convaincant. Il maîtrise facilement ses sentiments et ne se laisse pas emporter par ses émotions : ses raisonnements restent assez froids et objectifs.

6- **nEAS** : le type non émotif-actif-secondaire, nommé **flegmatique** ;

Le Flegmatique :

C'est un introverti d'apparence calme, pondérée, voire impassible. Il se caractérise par une égalité d'humeur en toute circonstance. Il se laisse peu dominer par ses sentiments et juge des choses de façon intellectuelle, objective, détachée. Et souvent avec humour. Son sens moral est développé et son jugement sûr ; le flegmatique est un être digne de confiance. Plutôt constructif, il se plaît toutefois davantage dans des activités d'ordre intellectuel plutôt que physique.

7- **nEnAP** : le type non émotif-non actif-primaire, nommé **amorphe** ;

L'Amorphe :

Assez peu sociable, l'Amorphe est d'une nature conservatrice, attachée à ses habitudes. Son esprit est objectif, tolérant, honnête. Il oppose à toutes choses un calme constituant une véritable force d'inertie. Peu entreprenant, il se contente également de peu. Mais il peut parfois se montrer peu résistant à la tentation du moment, sa primarité l'entraînant à négliger les conséquences de ses actes. Il fait également partie des plus courageux des caractères, face au danger.

8- **nEnAS** : le type non émotif-non actif-secondaire nommé **apathique**

L'Apathique :

L'Apathique est un introverti, peu sociable et peu bavard. Il fait preuve de beaucoup de calme et de sang-froid en toute circonstance. Fortement attaché à ses habitudes, peu entreprenant, il est fait pour les activités routinières ne demandant pas une trop grande énergie. Son esprit est conciliant, tolérant, fidèle, avec un grand sens moral. Difficile à émouvoir, peu susceptible, il peut cependant se montrer très rancunier.

## Le caractère selon René Le Senne

Dès les premières lignes de l'introduction de son traité magistral, René Le Senne définit résolument le caractère comme « **l'ensemble des dispositions congénitales qui forme le squelette mental d'un homme.** » L'auteur développe et précise de belle manière cette définition quelque peu abstraite et métaphorique, mais il insiste avant tout sur la *stabilité* qu'il faut reconnaître au caractère tel qu'il le conçoit.

Cette fixité ainsi soulignée, René Le Senne emploie alors les concepts de « **personnalité** » ou de « **moi** » pour les formes ou aspects partiellement imprévisibles que peut prendre le caractère dans un destin particulier, c'est-à-dire en se révélant à travers des événements et circonstances ou comme modulé par la capacité de maîtrise partielle qu'il reconnaît à l'individu face à ses données natives. Dans son traité, le philosophe, qui n'est jamais loin du psychiatre, souligne à maintes reprises ce que l'individu réel - chaque homme - peut envisager de faire de ce caractère, que l'approche scientifique étroite tendrait à rendre implacable.

## Les trois propriétés constitutives ou Principaux traits de caractère

Le caractère peut être analysé selon trois axes fondamentaux.

Comme leur nom l'indique, le caractère présente trois propriétés :

### 1- **l'Emotivité ;**

est cette capacité qu'on a à être ébranlé psychologiquement et/ou physiologiquement par une influence intérieure ou extérieure.

### 2- **l'Activité ;**

il s'agit là de l'activité pure, celle qui n'est pas une simple conséquence de l'émotion ; c'est, par exemple, celle avec laquelle on accomplit les tâches rébarbatives (notes de frais). Des gens émotifs et de grande activité peuvent être des « non-actifs ».

### 3- le retentissement des représentations (**Primarité** ou **Secondarité**).

Un **primaire** se fâchera vite, mais passera l'éponge presque aussi vite ; un **secondaire** peut ne pas réagir sur le moment, mais se venger avec détermination des années plus tard. Il est lié à l'émotivité de la personne.

Si plusieurs facteurs seront décelés et introduits ultérieurement dans le traité ou après lui, ces trois propriétés sont celles dont **la combinaison chez les individus marque le plus fondamentalement le caractère.**

Les combinaisons extrêmes, c'est-à-dire dans lesquelles les propriétés présentent soit leur minimum, soit leur maximum, conduisent directement à une typologie : typologie dans laquelle personne ne devrait se reconnaître mais dans laquelle chacun peut se retrouver.

### Les formules des types de base

Selon l'ordre de présentation du traité, les huit types de base (déjà élaborés par Heymans et Wiersma) résultant des combinaisons des propriétés constitutives sont :

- 1- **EnAP** : le type émotif-inactif-primaire, nommé **nerveux** ;
- 2- **EnAS** : le type émotif-inactif-secondaire, nommé **sentimental** ;
- 3- **EAP** : le type émotif-actif-primaire, nommé **colérique** ou *actif exubérant* ; c'est celui de [Victor Hugo](#), et celui dont Le Senne dit : « Le colérique n'envie guère les autres caractères, les autres caractères l'envient souvent. »
- 4- **EAS** : le type émotif-actif-secondaire, nommé **passionné** ;
- 5- **nEAP** : le type non émotif-actif-primaire, nommé **sanguin** ou *réaliste* ;
- 6- **nEAS** : le type non émotif-actif-secondaire, nommé **flegmatique** ;
- 7- **nEnAP** : le type non émotif-non actif-primaire, nommé **amorphe** ;
- 8- **nEnAS** : le type non émotif-non actif-secondaire nommé **apathique**

On observe que deux par deux, ces types présentent deux propriétés communes pour une seule les différenciant. Mais les proportions s'inversent en quelque sorte dans les conséquences exprimées par le caractère. En effet, les descriptions extrêmement riches que René Le Senne fait de ces types montrent qu'un monde sépare généralement deux types qui ne s'opposent pourtant que par une propriété.

L'essentiel de l'œuvre de René Le Senne procède de son talent pour nourrir les déductions permises par son modèle (et la classification de Groningue) d'une multitude d'éléments plus humains tirés de ses nombreuses et perspicaces lectures, en particulier de [biographies](#) et de journaux intimes ou mémoires. Plusieurs de ses successeurs continueront dans cette voie. Cette collectivité a donné naissance à la Collection *Caractères* (PUF), à la confection de [questionnaires](#) permettant d'évaluer les facteurs secondaires (E. Caille, Gex), de prendre en considération les effets du caractère sur l'exercice de l'intellect (Maistriaux) ou sur les caractéristiques [graphologiques](#) (René Resten).

Le projet caractérologique rejoint celui, plus ambitieux des [biotypologies](#), telles celles de [Martiny](#), [Viola<sup>\[Qui ?\]</sup>](#), [Pende<sup>\[Qui ?\]</sup>](#), [Mac-Auliffe](#), [Sheldon](#).

### **Les facteurs complémentaires**

Dits « facteurs de tendances », ces facteurs sont en périphérie de l'œuvre de René Le Senne comme ils sont eux-mêmes en périphérie de la typologie de base. Leur objectivité est plus problématique et leur utilité est aussi moins manifeste. Il importe avant tout de comprendre les types de base même si cela peut passer aussi par la considération des facteurs complémentaires qui peuvent parfois *faire écran*.

Les facteurs présentés par [Gaston Berger](#) sont les suivants :

1. l'ampleur du champ de conscience (sans rapport immédiat avec l'étroitesse d'esprit) ;
2. l'avidité ;
3. la polarité mars et vénus ;
4. les intérêts sensoriels ;
5. la tendresse ;
6. la passion intellectuelle.

[Gaston Berger](#) a publié un questionnaire qui, associé à son ouvrage d'initiation, permet à chacun de se situer et de se connaître un peu plus par rapport à la typologie proposée par la [caractérologie](#) néerlandaise-française.



## Tableau des caractères

E = émotif ; nE = non émotif ; A = actif ; nA = non actif ; P = primaire ; S = secondaire ; L = large ; nL = étroit.

Émotivité	Activité	Retentissement des représentations	Caractères	Ampleur de la conscience	Caractères plus définis	Personnalité historique
E	A	P	Colérique	L	<a href="#">Syntonie</a>	<a href="#">Danton</a>
				nL	<a href="#">Improvisation</a>	<a href="#">Murat</a>
		S	Passionné	L	<a href="#">Majesté</a>	<a href="#">Louis XIV</a>
				nL	<a href="#">Impétuosité</a>	<a href="#">Condé</a>
	nA	P	Nerveux	L	<a href="#">Rêverie</a>	<a href="#">Watteau</a>
				nL	<a href="#">Instabilité</a>	<a href="#">Byron</a>
		S	Sentimental	L	<a href="#">Introversion</a>	<a href="#">Amiel</a>
				nL	<a href="#">Rigorisme</a>	<a href="#">Robespierre</a>
nE	A	P	Sanguin	L	<a href="#">Adaptivité</a>	<a href="#">Fontenelle</a>
				nL	<a href="#">Sens pratique</a>	<a href="#">Bacon</a>
		S	<a href="#">Flegmatique</a>	L	<a href="#">Intuitivité</a>	<a href="#">Bergson</a>
				nL	<a href="#">Analyticité</a>	<a href="#">Kant</a>
	nA	P	Amorphe	L	<a href="#">Négligence</a>	<a href="#">La Fontaine</a>
				nL	<a href="#">Gaspillage</a>	<a href="#">Louis XV</a>
		S	Apathique	L	<a href="#">Passivité</a>	<i>exclut l'historicité</i>
				nL	<a href="#">Habitude</a>	<a href="#">Louis XVI</a>

**1**

Le type «**Nerveux**» est chez Le Senne issu de la combinaison Emotif-Inactif-Primaire :

L'**Emotif** présente une sensibilité développée aux stimuli extérieurs : rougit facilement, pleure pour un rien, se met promptement en colère, ou est facilement déstabilisé...

L'**Inactif** est un introverti qui réfléchit sur le monde : il n'agit que par nécessité, et non par volonté de construire. L'obstacle le fait facilement renoncer.

Chez le **Primaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont immédiates, fortes, mais fugitives. Il se mettra facilement en colère, puis pardonnera tout aussi vite.

D'où le caractère du Nerveux :

Il est caractérisé par une grande mobilité : d'actions, de sentiments, d'impressions. Son humeur est instable et il recherche le changement, les sensations nouvelles. Mais cette dépense d'énergie ressemble davantage à de l'agitation qu'à de l'action. Elle change rapidement d'objet, servant davantage le renouvellement des sensations que les réalisations.

Le Nerveux ne travaille bien que s'il aime ce qu'il fait, et embellit volontiers la réalité. Il est de ceux qui font les artistes.

**2**

Le type «**Sentimental** » est chez Le Senne issu de la combinaison Emotif-Inactif-Secondaire :

L'**Emotif** présente une sensibilité développée aux stimuli extérieurs : rougit facilement, pleure pour un rien, se met promptement en colère, ou est facilement déstabilisé...

L'**Inactif** est un introverti qui réfléchit sur le monde : il n'agit que par nécessité, et non par volonté de construire. L'obstacle le fait facilement renoncer.

Chez le **Secondaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont durables. Il peut rester froid face à une situation, mais en tirer des conséquences sur un long terme.

D'où le caractère du Sentimental :

C'est le plus vulnérable de tous les caractères. Les émotions, les sentiments sont vifs, profonds et laissent une trace durable. Son introversion ne permet pas au Sentimental d'extérioriser cette énergie, ou de la canaliser dans des actions constructives. D'où une tendance au pessimisme, au doute, à l'inquiétude. C'est également un caractère sérieux, scrupuleux, méditatif, fidèle. Peu sociable, mais doué pour l'introspection.

### 3

Le type «**Colérique**» est chez Le Senne issu de la combinaison Emotif-Actif-Primaire :

L'**Emotif** présente une sensibilité développée aux stimuli extérieurs : rougit facilement, pleure pour un rien, se met promptement en colère, ou est facilement déstabilisé...

L'**Actif** est un extraverti qui agit sur le monde : il construit, noue des relations, agit volontairement, vers des buts qu'il s'est fixé. L'obstacle le stimule.

Chez le **Primaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont immédiates, fortes, mais fugitives. Il se mettra facilement en colère, puis pardonnera tout aussi vite.

D'où le caractère du Colérique :

C'est un extraverti, énergique et tourné vers les réalisations extérieures. Vivant dans l'instant, il doute peu, et son optimisme allié à ses capacités actives font de lui un meneur d'hommes et un entrepreneur. Très sociable, communicatif, généreux, enthousiaste, il s'épanouit dans les domaines sociaux ou politiques. Impétueux, exubérant, il tombe facilement dans l'excès, mais ne s'y entête jamais !

## 4

Le type «**Passionné**» est chez Le Senne issu de la combinaison Emotif-Actif-Secondaire :

L'**Emotif** présente une sensibilité développée aux stimuli extérieurs : rougit facilement, pleure pour un rien, se met promptement en colère, ou est facilement déstabilisé...

L'**Actif** est un extraverti qui agit sur le monde : il construit, noue des relations, agit volontairement, vers des buts qu'il s'est fixé. L'obstacle le stimule.

Chez le **Secondaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont durables. Il peut rester froid face à une situation, mais en tirer des conséquences sur un long terme.

D'où le caractère du Passionné :

C'est un ambitieux à la forte puissance réalisatrice. Son émotivité et son activité forment un puissant moteur, servi par sa secondarité qui lui permet de viser des buts à long terme. Très constructif, sérieux, engagé, son ambition demeure rarement à l'état de simple idéal, mais exige au contraire des réalisations concrètes. Sa volonté est forte, sa persévérance également : le passionné est l'être le plus capable de sacrifices pour servir ses objectifs. Le passionné place généralement l'intérêt collectif au-dessus du sien propre.

## 5

Le type «**Sanguin**» est chez Le Senne issu de la combinaison non Emotif-Actif-Primaire :

Le **non Emotif** présente une certaine imperméabilité aux stimuli extérieurs, se montre peu réactif aux situations, ou garde facilement son sang-froid.

L'**Actif** est un extraverti qui agit sur le monde : il construit, noue des relations, agit volontairement, vers des buts qu'il s'est fixé. L'obstacle le stimule.

Chez le **Primaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont immédiates, fortes, mais fugitives. Il se mettra facilement en colère, puis pardonnera tout aussi vite.

D'où le caractère du Sanguin :

Le Sanguin est un être réaliste, actif et très sociable. Son esprit pratique est développé, c'est un concret bien intégré dans la société, sachant saisir les opportunités. Observateur, bon vivant, tolérant, convivial, il sait s'adapter à toutes les situations. Il s'exprime avec aisance et sait se montrer convaincant. Il maîtrise facilement ses sentiments et ne se laisse pas emporter par ses émotions : ses raisonnements restent assez froids et objectifs.

## 6

Le type «**Flegmatique**» est chez Le Senne issu de la combinaison non Emotif-Actif-Secondaire

Le **non Emotif** présente une certaine imperméabilité aux stimuli extérieurs, se montre peu réactif aux situations, ou garde facilement son sang-froid.

L'**Actif** est un extraverti qui agit sur le monde : il construit, noue des relations, agit volontairement, vers des buts qu'il s'est fixé. L'obstacle le stimule.

Chez le **Secondaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont durables. Il peut rester froid face à une situation, mais en tirer des conséquences sur un long terme.

D'où le caractère du Flegmatique :

C'est un introverti d'apparence calme, pondérée, voire impassible. Il se caractérise par une égalité d'humeur en toute circonstance. Il se laisse peu dominer par ses sentiments et juge des choses de façon intellectuelle, objective, détachée. Et souvent avec humour. Son sens moral est développé et son jugement sûr ; le flegmatique est un être digne de confiance. Plutôt constructif, il se plaît toutefois davantage dans des activités d'ordre intellectuel plutôt que physique.

## 7

Le type «**Amorphe**» est chez Le Senne issu de la combinaison non Emotif-Inactif-Primaire :

Le **non Emotif** présente une certaine imperméabilité aux stimuli extérieurs, se montre peu réactif aux situations, ou garde facilement son sang-froid.

L'**Inactif** est un introverti qui réfléchit sur le monde : il n'agit que par nécessité. L'obstacle le fait facilement renoncer.

Chez le **Primaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont immédiates, fortes, mais fugitives. Il se mettra facilement en colère, puis pardonnera tout aussi vite.

D'où le caractère de l'Amorphe :

Assez peu sociable, l'Amorphe est d'une nature conservatrice, attachée à ses habitudes. Son esprit est objectif, tolérant, honnête. Il oppose à toutes choses un calme constituant une véritable force d'inertie. Peu entreprenant, il se contente également de peu. Mais il peut parfois se montrer peu résistant à la tentation du moment, sa primarité l'entraînant à négliger les conséquences de ses actes. Il fait également partie des plus courageux des caractères, face au danger.

## 8

Le type «**Apathique**» est chez Le Senne issu de la combinaison non Emotif-Inactif-Secondaire :

Le **non Emotif** présente une certaine imperméabilité aux stimuli extérieurs, se montre peu réactif aux situations, ou garde facilement son sang-froid.

L'**Inactif** est un introverti qui réfléchit sur le monde : il n'agit que par nécessité. L'obstacle le fait facilement renoncer.

Chez le **Secondaire**, les impressions laissées en lui par ses perceptions sont durables. Il peut rester froid face à une situation, mais en tirer des conséquences sur un long terme.

D'où le caractère de l'Apathique :

L'Apathique est un introverti, peu sociable et peu bavard. Il fait preuve de beaucoup de calme et de sang-froid en toute circonstance. Fortement attaché à ses habitudes, peu entreprenant, il est fait pour les activités routinières ne demandant pas une trop grande énergie. Son esprit est conciliant, tolérant, fidèle, avec un grand sens moral. Difficile à émouvoir, peu susceptible, il peut cependant se montrer très rancunier.

**A noter que cette typologie est un outil de connaissance du caractère, mais non une série de catégories où ranger chaque individu. Chacun peut se retrouver plus ou moins dans un ou plusieurs de ces portraits-types.**

Le philosophe et psychologue français René Le Senne (1882-1954) a mis au point un système d'analyse du caractère. S'appuyant sur les travaux de confrères néerlandais, il a dégagé trois propriétés constitutives du caractère.

Les trois propriétés constitutives du caractère sont l'émotivité, l'activité, et le retentissement des représentations (c'est-à-dire être primaire ou secondaire). Sont distingués : l'Emotif du non Emotif, l'Actif de l'Inactif, le Primaire du Secondaire

René Le Senne (1882-1954), philosophe et psychologue français, a fondé un système d'analyse du caractère basé sur trois propriétés.

Selon qu'un individu est émotif ou non, actif ou non, primaire ou secondaire, se dessine un profil-type qui permettra de mieux appréhender son caractère.

## COMMUNICATION : Quelques astuces pour bien parler

- 1- Bien préparer pour savoir ce que l'on va dire (le fond) et comment on va le dire (la forme)
- 2- Pour que la communication soit efficace, vous devez parler fort, distinctement, adapter les mots qu'il faut aux gestes qu'il faut
- 3- Bien faire attention au contenu du message. Bien faire comprendre à vos auditeurs l'importance du sujet pour eux, pour leurs enfants, ou pour leur communauté.
- 4- Se libérer du trac. Le tableau qui suit nous décrit quelques manifestations de "cette peur de parler en public" qui arrive même aux orateurs les plus talentueux. Le tableau nous livre surtout quelques astuces pour attaquer ces manifestations à vous libérer du trac.

### Trac et attaque

Manifestation du trac	Attaque du trac	Observations
Transpiration	Prendre une cuillère de sel avant la rencontre	Cela provoquera une rétention d'eau puis prenez de l'eau après la rencontre.
Respiration rapide, battement du cœur, tremblement des mains, des pieds, de la voix, des doigts	Respirez profondément, s'étirer (pas devant le public) faire quelques pas, bouger	Avant de commencer à parler, expirez et inspirez avec le "le ventre" plusieurs fois durant quelques minutes.
La bouche sèche, la gorge sèche	Se mordre la langue ou penser à quelque chose qui vous fait saliver ; un plat préféré, du citron dans votre bouche	Souvenez-vous qu'un verre ou un litre d'eau ne vient pas au bout de cette sécheresse causée par le trac
Des trous de mémoire, des bégaiements et toute autre manifestation du trac.	"la respiration ventrale" La relaxation, mimez l'assurance. Souriez au public. Faites un effort mental conscient de bien vous sentir.	Par l'action physique on peut agir sur le mental



### **Le contact visuel et la disposition**

Le contact visuel est très important, car il permet à celui qui parle de savoir si son message est bien compris. La disposition des sièges en rond ou en U par exemple permet un meilleur contact visuel.

L'Animateur peut soit se tenir debout au milieu du cercle formé par les sièges soit s'asseoir sur un siège au même niveau que les participants.

Dans la communication, chacun apprend de l'autre, les Animateurs n'organisent pas de rencontre pour épater les gens, en étalant ses connaissances, mais pour diffuser judicieusement de l'information. En maintenant un contact visuel permanent avec l'auditoire, elle doit s'assurer si cette information est bien comprise.

Lorsque l'Animateur commence à parler il faut le faire assez fort, cela donne une impression de dynamisme, de clarté, de compétence et détermination dès le départ. Après cette prise de parole énergique, il doit placer tout de suite un court silence. C'est la meilleure façon d'attirer l'attention sur lui. Après avoir attiré l'attention de l'auditoire, le para juriste doit susciter et maintenir son attention pour qu'il continue à l'écouter, et pour obtenir sa participation.

Pour bien capter l'attention de l'auditoire, il faut adopter une bonne voix, celle qui articule bien les mots, qui parle lentement mais sans monotonie, qui parle avec chaleur et enthousiasme afin de susciter et de garder l'intérêt des auditeurs.

### **La communication peut-elle être non-verbale ?**

La communication non verbale c'est l'ensemble constitué par le langage corporel, les expressions des yeux, du visage, des gestes, le sourire qui renforcent les paroles et permettent au message d'être mieux compris par vos interlocuteurs.

Il faut éviter d'avoir des gestes désordonnés ou trop vifs, éviter de mettre les mains sur les hanches ou dans le dos, de les croiser ou les appuyer sur la table, de mâcher du chewing gum etc.

Pendant la rencontre, l'Animateur aussi bien que l'auditoire communiquent verbalement et non verbalement. Le para juriste doit "décoder" le non verbal de l'auditoire (les signes de tête, les regards, les gestes, les postures). Tous ces gestes doivent être lus pour savoir si votre message est compris, accepté ou rejeté.

## PREPARATION D'UNE CAUSERIE

La mise en place d'une causerie demande une préparation technique et une préparation administrative.

### Préparation technique

1. Identifier le groupe cible (à qui vais-je parler ? Quel est son problème ? Quelles sont les solutions possibles à ce problème ? Quel comportement voudrais-je que cette cible adopte ? Quel est son comportement actuel ?...)
2. Formuler des objectifs (Quels seront mes objectifs ?)
3. Définir le thème (Que vais-je leur dire ?)
4. Définir la stratégie de communication (Comment vais-je le leur dire ? Quel sera la méthodologie que je vais adopter, le plan de mon intervention, les matériels de support que je vais utiliser ?)
5. Définir les critères d'évaluation de la causerie (Comment saurais-je que j'ai atteint mes objectifs ?)

### Préparation administrative

1. Prendre un rendez-vous avec le groupe cible (surtout le responsable), Fixer la date et choisir une heure convenable à tous.
2. Choisir un lieu approprié (espace suffisant, bien aéré, calme et loin des distractions).
3. Apprêter la logistique.

### Exécution de la causerie

1. Arriver au moins 20 à 30 mn avant l'heure prévue.
2. Aménager le lieu de la réunion.
3. Accueillir et installer les participants.
4. Eventuellement, laisser la parole à une personne influente, l'invité d'honneur, pour prononcer l'allocution d'ouverture. Lui demander de vous présenter de vous introduire auprès du groupe.
5. Sinon se présenter, saluer les participants et les mettre à l'aise.
6. Introduire le thème.
7. Annoncer l'objectif de la causerie.
8. Développer le thème.
9. Evaluer les connaissances des participants sur le thème en leur posant des questions.

10. Faire des synthèses après chaque chapitre abordé.
11. Reformuler les questions si nécessaire ou même changer les techniques d'approche.
12. Se tenir de manière à voir tout le monde, à être vu et entendu facilement de tous.
13. Maintenir le contact visuel.
14. Faire participer tout le monde.
15. Dans la mesure du possible répondre aux questions.
16. Remettre les interventions qui ne concernent pas le sujet aux prochaines réunions.
17. Faire la synthèse générale ou demander aux participants de résumer brièvement ce qui a été dit ; cela permet de percevoir ce qui a été compris ou non, cela peut aussi constituer une forme d'évaluation.
18. Evaluer la causerie : Peut être effectuée au cours de la causerie, à la fin de la causerie ou peu après la causerie. Cela dépend des critères d'évaluation définis.
19. Proposer un autre rendez-vous pour la présentation d'un autre thème qui sera éventuellement défini avec les participants.
20. Remercier et dire au revoir.
21. Ou éventuellement laisser le responsable clôturer la réunion.

### **Attitudes à adopter au cours d'une causerie**

1. être courtois.
2. être compréhensible.
3. être patient et serein.
4. être respectueux.
5. être humble.
6. être honnête.
7. être dynamique.
8. être imaginatif.
9. être compétent.

### **COMPETENCES REQUISES POUR ORGANISER UNE CAUSERIE**

1. Compétences en relations humaines (contacts, communication, gestion des conflits)
2. Compétences techniques (maîtrise du sujet).
3. Compétence gestionnaire (organisation des ressources)
4. Compétences en élaboration d'un rapport d'une causerie

### **DOCUMENTS, FICHES, INSTRUMENTS, OUTILS DE CAUSERIE**

1. Fiche Pédagogique ou Fiche Technique d'animation
2. Fiche de Suivi Evaluation
3. Fiche de Rapport

## COMMUNICATION : Enquête et Questions

N°	Type de Question	Caractéristique	Exemples	Observations
1	Questions Ouvertes	Elles demandent un développement où ne peut répondre par oui ou par non.	Pourquoi les femmes doivent-elles avoir droit à l'héritage ?	On obtient des réponses explicatives. A utiliser souvent
2	Questions Relais	Elles renvoient à une autre personne que celle qui a posé la question ou le problème.	- Koffi, vous qui avez l'expérience dans ce domaine, comment répondez-vous à cette question ? Que feriez-vous dans cette situation ?	Elles font participer une autre personne en l'occurrence poser cette question à quelqu'un qui partage votre avis.
3	Questions Echo	Elles répètent une partie de la question et la renvoient soit au groupe ou à celui qui la pose.	Question : Je crois que les femmes n'ont pas le droit d'hériter ? Réponses : Elles n'en ont pas le droit ? -Et vous, que feriez-vous dans cette situation ? Question : La femme a-t-elle le droit d'hériter ? Réponses : Oui, non, peut-être.	Elles permettent à votre ou vos interlocuteurs de mieux préciser leurs idées, ou leur pensée. Elles encouragent la participation.
4	Questions Alternatives	Elles donnent un choix. Ce choix est dirigé, puisqu'il ne propose que deux possibilités.	- Préférez-vous qu'on se voit Lundi ou Mardi. - Vous choisirez la méditation en la justice ?	Ce genre de question peut être pose vers la fin de la rencontre pour aider l'autre à faire un choix clair.
5	Questions Miroir	Elles renvoient à l'interlocuteur ou au groupe.	- Et vous-même, qu'en pensez-vous ? - Et vous, que feriez-vous dans cette situation ?	A ne pas utiliser souvent pour ne pas froisser vos interlocuteurs.
6	Questions Fermées	Elles risquent de n'obtenir que des réponses sans développements, sans explications. Elles n'encouragent pas la participation.	Question : La femme a-t-elle le droit d'hériter ?  Réponse : Oui, non, peut-être.	EVITER DE POSER CE GENRE DE QUESTION

Le suivi, permanent, consiste à :

1. Observer et vérifier le déroulement des activités prévues dans le plan d'action,
2. Examiner l'état d'avancement des activités, vérifier si les réalisations correspondent aux prévisions puis fournir aux services de gestion du projet ou programme des indications sur les progrès réalisés ou sur leur absence
3. Collecter, analyser et utiliser systématiquement et continuellement l'information pour la gestion et la prise de décision

L'évaluation, exercice de durée limitée ;

- au début d'un projet ou programme pour apprécier la situation de départ,
- à mi parcours pour corriger des erreurs éventuelles,
- à la fin : évaluation finale,

consiste à :

1. Apprécier systématiquement et objectivement la pertinence, la performance et le succès du projet ou programme en cours ou achevé. En d'autres termes l'évaluation consiste à voir si les activités prévues ont été menées, apprécier la pertinence et l'impact de ces activités en rapport avec les objectifs fixés et identifier les contraintes ayant pesé sur le bon déroulement des activités
2. Analyser les résultats en fonction des objectifs fixés
3. Apporter les révisions/réorientations nécessaires

La supervision formative (interne ou externe) est un processus qui vise à s'assurer que le personnel accomplit ses activités de façon satisfaisante et à le rendre plus performant dans la réalisation de son travail. La supervision est une assistance et une action de guidage du personnel dans l'accomplissement de sa tâche.

## Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection de Projet

1. Identifier et Rassembler les documents du Projet
2. Lire minutieusement les documents du Projet
3. Comprendre les documents du Projet
4. Connaitre les objectifs, les activités, les résultats et impacts du Projet
5. Elaborer les objectifs (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
6. Concevoir, réviser ou mettre à jour ou actualiser les outils (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
7. Former, renforcer les capacités des Agent (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
8. Etablir le calendrier (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
9. Informer au moins une semaine avant, les sites de la tenue (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
10. Prendre les dispositions administratives
11. Réaliser l'activité (Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
12. Evaluer l'activité (Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
13. Rédiger le rapport (du Suivi, Evaluation, Supervision, Contrôle et Inspection)
14. Donner / Recevoir le feedback ; faire le débriefing
15. Rendre le rapport à qui de droit

### A NE PAS OUBLIER

MODALITES DU STATUT			RESPECT DU DELAI				
Planifiée (activité) En cours Terminée Abandonnée Suspendue			A temps En avance En retard				
ACTIVITES	NOMBRE			TAUX DE REALISATION	STATUT	DE LAI	OBSERVATIONS
	Prévu	Réalisé	Ecart				

$$E = R - P ;$$

$$\text{Taux de réalisation} = R \times 100 / P$$

**E** : Ecart ; **R** : Réalisé ; **P** : Prévu

## EVALUATION

Point Positif ou Fort

Point négatif ou faible ou encore à améliorer

**FFOM** : Forces - faiblesses - Opportunités - Menaces

### Conversation d'appréciation du leadership transformationnel

A conserver, à diminuer, à augmenter

### Echelle

1	Niveau basique	=	Au sol
2		=	Décollage
3		=	En vol
4		=	En altitude
5	Niveau élevé	=	En haute altitude

### JE ME NOTE QUOTIDIENNEMENT A LA FIN DE CHAQUE ACTIVITE QUE JE REALISE

NOTE	MENTION
<b>0</b>	<b>Je ne connais pas</b>
<b>2</b>	<b>Je connais en théorie</b>
<b>5</b>	<b>Je pratique</b>
<b>7</b>	<b>Je maîtrise</b>
<b>10</b>	<b>Je suis expert</b>

### TE SOUVIENS-TU ENCORE DE L'ECOLE PRIMAIRE 'C'?

NOTE	MENTION
<b>0</b>	<b>Nul</b>
<b>1-4</b>	<b>Médiocre</b>
<b>5-6</b>	<b>Passable</b>
<b>7</b>	<b>Assez bien</b>
<b>8</b>	<b>Bien</b>
<b>9</b>	<b>Très bien</b>
<b>10</b>	<b>Excellent</b>

## DONNER LE FEEDBACK

1. Saluer le / la / les Prestataire (s)
2. Remercier le / la / les Prestataire (s) pour la prestation
3. Féliciter le / la / les Prestataire (s) pour la prestation
4. Rappeler, décrire ce qui a été dit, fait, observé de façon claire et précise
5. Remercier et féliciter de nouveau pour ce qui a été bien fait et à conserver
6. Citer ce que le / la / les Prestataire (s) doivent augmenter avec des propositions précises, concrètes, claires, spécifiques
7. Citer ce que le / la / les Prestataire (s) doivent diminuer avec des propositions précises, concrètes et claires, spécifiques
8. Remercier pour l'écoute attentive et patiente
9. Féliciter pour la prestation
10. S'excuser pour le temps pris
11. Demander si le / la / les Prestataire (s) veulent partager leurs ressentis, préoccupations,
12. Féliciter, encourager le / la Prestataire qui demande la parole
13. Donner la parole
14. Ecouter, remercier
15. Répondre si nécessaire
16. Remercier et demander à se retirer



## ATELIER DE MISE EN OEUVRE

Un atelier de mise en œuvre précède chaque activité, projet ou programme nouveau pour :

1. Harmoniser la compréhension des acteurs par rapport au document du projet
2. Elaborer et valider son manuel de procédure technique, administratif, financière et comptable
3. Élaborer et valider les outils/fiches de collecte de données et de rapportage et protocole standardisés de suivi- évaluation et de supervision formative interne
4. Elaborer et valider le cahier de charges
  - i) du Chargé du projet ou programme,
  - ii) des agents de suivi- évaluation des activités, projets ou programme et supervision formative interne du personnel des activités, projets ou programme
  - iii) du personnel exécutant du projet
5. Désigner
  - i) le Chargé du projet ou programme et
  - ii) le(s) agents de suivi- évaluation et supervision formative interne des activités, projets ou programme,
  - iii) le personnel exécutant des activités, projets ou programme

## LES EXIGENCES OU LES CONTRAINTES DE L'ASSURANCE QUALITE DE SERVICES

### La qualité des services nous impose de toujours

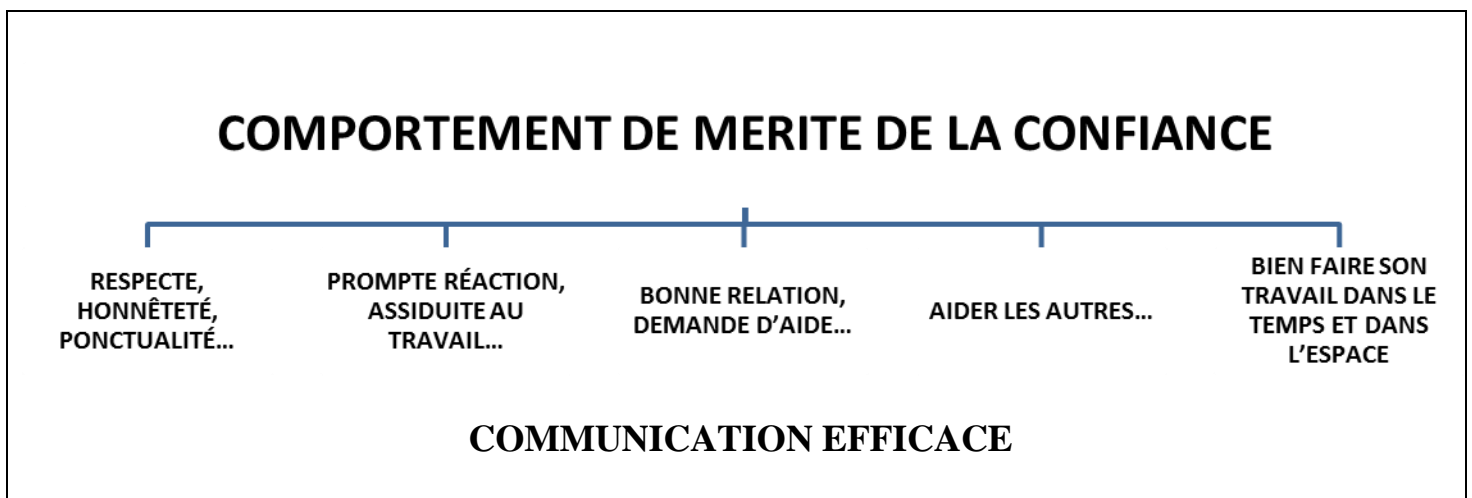
1. Prendre conscience de nos lacunes
2. Avoir un esprit tourné vers le changement
3. Avoir une volonté d'amélioration continue
4. Planifier les activités
5. Mieux gérer les ressources
6. Intégrer les activités
7. Impliquer tout le personnel dans les activités
8. Associer les bénéficiaires à la gestion des activités

### CYCLE DE L'ASSURANCE DE LA QUALITE

- 1** Ecrire ce que l'on doit faire ; **2** Faire ce que l'on a écrit ; **3** Ecrire ce que l'on a fait ;  
**4** Améliorer ; **5** Maintenir ; **6** Corriger ; **7** Progresser

## COMPORTEMENTS

1.



## 2.

### COMPORTEMENT DE NON MERITE DE LA CONFIANCE

RETARD

VOL

MENSONGE

DESORDONNÉ,  
BROUILLON

IMPOLITESSE

Bien cher(s) chère(s) Collègue(s) et Ami(e)s ;

si vous voulez réussir votre vie,

si vous voulez que de votre vivant et après votre passage ici sur terre, vos noms et souvenirs restent et demeurent à jamais gravés dans la mémoire collective et populaire, comme ceux de Martin Luther King, Mère Theresa, Nelson Mandela Barack Obama ...,

PDH vous prie d'adopter dès maintenant le **comportement de mérite de la confiance**

## Comment réussir ma vie ? Leadership transformationnel

### QUATRE NIVEAUX D'INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

- 1- Conscience / connaissance de soi : capacité de reconnaître ses émotions et leurs impacts sur les autres.
- 2- Gestion de soi : capacité de dompter ses émotions négatives et ses propres pulsions.
- 3- Conscience sociale : capacité de comprendre et percevoir les émotions des autres.
- 4- Gestion de relation : capacité de guider les émotions du groupe.

### LEADERSHIP

- 1- Parler
  - 2- Ecouter
  - 3- Agir et
  - 4- Être
- 5- Une manière qui aide et renforce une communauté à surmonter efficacement ces défis :
- Actions
  - Résultats = Résultat
  - Résultat # Résultat + Justification

« **L'avenir** n'est pas un endroit vers lequel nous allons, mais un endroit que nous créons. Les chemins qui y mènent ne sont pas trouvés mais se construisent et le fait de les construire transforme aussi bien celui qui construit que l'endroit lui-même ».

PETTER ELLYAR

« **La véritable découverte** ne consiste pas à changer de paysage mais à regarder le même paysage avec de nouveaux yeux ».

MARCEL PROUST

### LE FUTUR COMME UNE POSSIBILITE

Si nous créons une vision d'un futur désirable que nous croyons réellement possible, ce dernier influence nos attitudes et actions dans le présent. Nous pouvons alors générer notre propre engagement pour l'accomplir.

**\*Le Passé Informe Le Présent**

**\*Le Présent Engage Le Futur Comme Possibilité**

### ENGAGEMENT

Jusqu'à ce que l'on s'engage on peut hésiter, la possibilité de pouvoir retourner en arrière toujours inefficace.

Pour toutes les initiatives ou actions créatives, il y a une vérité élémentaire à ne pas ignorer au risque de voir réduire à néant des idées grandioses et de plans remarquables : du moment où l'on décide de s'engager la **PROVIDENCE** nous accompagne également.

Toutes sortes de choses qui ne se seraient passées, se produisent pour aider celui qui à décider de s'engager.

Un ensemble d'évènements résultant de la décision, favorisant des situations imprévisibles, des rencontres et une assistance matérielle insoupçonnée survient.

W. H. MURRAY

« Tout ce que tu peux ou rêves de pouvoir faire, fais-le. L'**audace** a du génie, de la magie et du pouvoir en elle commence à réaliser ton rêve maintenant».

GOETHE

## CHANGER DE PARADIGME

« Celui ou celle qui ne peut pas changer la texture de sa pensée ne pourra jamais changer la réalité».

ANOUAR EL SADDATE

### Quatre niveaux d'engagement

- 1- Engagement recreationnel
- 2- Engagement conditionnel
- 3- Engagement inconditionnel
- 4- Engagement sacerdotal

**Carte mentale** : manière de voir les choses, de leur donner une interprétation. Il n'a pas d'interprétation vraie ou fausse. Les interprétations sont données selon les situations, d'où l'importance de la communication.

## CONVERSATION DE LEADERSHIP

- 1- Conversation pour créer les relations
- 2- Conversation pour les possibilités
- 3- Conversation pour les opportunités
- 4- Conversation pour l'action
- 5- Conversation pour l'appréciation

## LANGAGE DE BLAME

- 1- Facile à produire et confortable à exprimer
- 2- Prendre les autres pour responsable des lacunes entre les intentions engagées et la réalité
- 3- Engendre souvent la frustration et un sentiment d'impuissance chez la personne qui parle
- 4- Réduit les chances d'apprentissage de mettre les intelligences ensemble pour faire construire quelque chose.

## QUESTION DU LEADERSHIP

Qu'est-ce que je fais et qu'est-ce que je ne fais pas qui fait que mon engagement ne se réalise pas.

## NOTION DE PERCEE

- 1- Visionnaire
- 2- Imprévisible
- 3- Inconditionnelle
- 4- Mesurable
- 5- Représente une nouvelle et meilleure qualité de vie

## **PROCESSUS**

- 1- Déclarer les pannes
- 2- Identifier les faits
- 3- Réaffirmer votre engagement
- 4- Choisir la panne qui confère plus de pouvoir et la déclarer
- 5- Avoir une conversation de possibilité sur les réponses éventuelles
- 6- Laquelle est la meilleure ?
- 7- Faire des requêtes, promesses
- 8- Déclarer la panne réparée

Merci pour l'intérêt et la compréhension !