
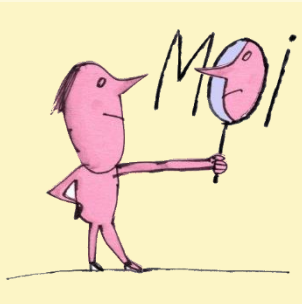




- 3 -

Comment mieux se connaître pour améliorer son efficacité dans les relations avec les clients?


 45 min	
 Se connaître pour optimiser sa communication.	
 Intégrer la relation client.	

LES ELEMENTS DE LA CONNAISSANCE DE SOI.



✓ *Ses valeurs, croyances et attitudes.*

○ Définitions

	Valeurs. Ce qui est considéré comme bien ou mal
	Croyances. Ce que l'on croit être vrai
	Attitude. L'état d'esprit, la façon de se positionner

Lorsque nos valeurs, croyances ou attitudes sont en conflit on parle alors de **dissonance** (ex : je sais que l'exposition au soleil est nocive, pourtant je continue à prendre du plaisir à faire bronzette)

○ *Les dissonances présentent des risques :*

- **l'évitement ou la fuite** (ne pas y penser, ne pas en parler, changer de sujet...)
- **le refus des évidences** (« tous les malades du cancer ne fument pas »)
- **se mentir à soi-même, se justifier**

✓ *Image, estime et confiance en soi*

○ *La notion d'image.*

C'est l'idée que chaque personne à d'elle-même. On distingue l'image professionnelle (place occupée dans la société et reconnue par autrui) de l'image personnelle (perception de ses qualités propres).

○ *L'estime de soi.*

Sentiment que nous éprouvons lorsque ce que nous faisons, correspond à l'image que nous avons de nous. Par exemple, une personne ayant une bonne estime d'elle-même s'ouvre aux autres, se sent stable affectivement, accepte facilement le regard des autres, a conscience de ses ressources, accepte l'opinion des autres....

○ *La confiance en soi.*

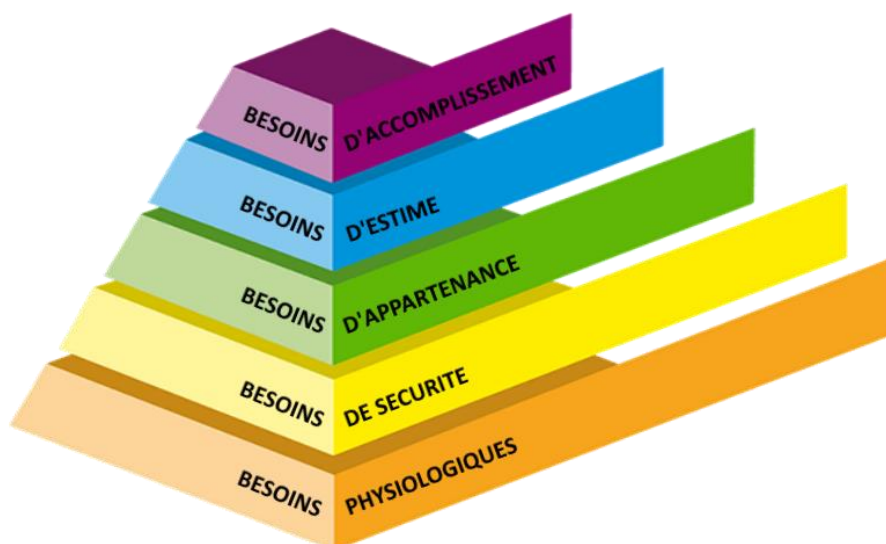
Réalité intérieure liée à l'expérience.

✓ **Les marqueurs sociaux**

C'est l'ensemble des critères qui **déterminent ou révèlent notre appartenance à un groupe** tels que la *tenue vestimentaire*, *le registre de langage*, *l'âge*, *les bijoux* ...

✓ **Ses besoins**

Bien se connaître, c'est **connaître ses besoins**.



Animation interactive : <https://view.genial.ly/60a968cc3787a40d4b4fa642/interactive-image-la-pyramide-des-besoins-selon-maslow>

○ *Les besoins physiologiques.*

Les besoins physiologiques sont des besoins directement liés à la survie de l'individu ou de l'espèce.

Ce sont typiquement des besoins concrets (manger, boire, se vêtir, se reproduire, dormir...).

A priori ces besoins sont satisfaits pour la majorité d'entre nous, toutefois nous ne portons pas sur ces besoins la même appréciation.

Cette différence d'appréciation peut engendrer une situation qui sera jugée non satisfaisante pour la personne et à son tour le besoin à satisfaire fera naître une motivation pour la personne.

○ *Les besoins de sécurité*

Les besoins de sécurité proviennent de l'aspiration de chacun d'entre nous à être protégé physiquement et moralement.

Ce sont des besoins complexes dans la mesure où ils recouvrent:

- une part objective: notre sécurité et celle de notre famille
- et une part subjective liée à nos craintes, nos peurs et nos anticipations qu'elles soient rationnelles ou non.
 - sécurité d'un abri (logement, maison)
 - sécurité des revenus et des ressources
 - sécurité physique contre la violence, délinquance, agressions ...
 - sécurité morale et psychologique
 - sécurité et stabilité familiale ou, du moins, affective
 - sécurité médicale/sociale et de santé

○ *Les besoins d'appartenance*

Les besoins d'appartenance correspondant à aux besoins d'amour et de relation des personnes :

- besoin d'aimer et d'être aimé (affection)
- avoir des relation intimes avec un conjoint (former un couple)
- avoir des amis
- faire partie intégrante d'un groupe cohésif
- se sentir accepté
- ne pas se sentir seul ou rejeté

Ce sont les besoins d'appartenance à un groupe qu'il soit social, relationnel ou statutaire.

Le premier groupe d'appartenance d'une personne est la famille.

Les besoins sociaux sont les besoins d'intégration à un groupe.

Chaque personne peut appartenir à plusieurs groupes identifiés.

○ *Les besoins d'estime*

Les besoins d'estime correspondent aux besoins de considération, de réputation et de reconnaissance, de gloire ... de ce qu'on est par les autres ou par un groupe d'appartenance.

La mesure de l'estime peut aussi être liée aux gratifications accordées à la personne.

C'est aussi le besoin de respect de soi-même et de confiance en soi.

○ *Les besoins d'accomplissement*

Le besoin d'auto-accomplissement correspond au besoin de se réaliser, d'exploiter et de mettre en valeur son potentiel personnel dans tous les domaines de la vie.

Ce besoin peut prendre des formes différentes selon les individus.

Pour certains ce sera le besoin d'étudier, d'en apprendre toujours plus, de développer ses compétences et ses connaissances personnelles; pour d'autres ce sera le besoin de créer, d'inventer, de faire ; pour d'autres ce sera la création d'une vie intérieur...

C'est aussi le sentiment qu'à une personne de faire quelque chose de sa vie.

✓ **Quels sont vos besoins ?**



A partir de la pyramide de Maslow, identifiez ce qui va satisfaire vos différents besoins ?

☞ Qu'est ce qui permet de satisfaire mes besoins physiologiques ?

☞ Qu'est ce qui permet de satisfaire mes besoins de sécurité ?

☞ Qu'est ce qui permet de satisfaire mes besoins d'appartenance ?

☞ Qu'est ce qui permet de satisfaire mes besoins d'estime ?

☞ Qu'est ce qui permet de satisfaire mes besoins d'accomplissement ?

LES OUTILS DE CONNAISSANCE DE SOI.



✓ **La fenêtre de JOHARI**

La fenêtre de Johari répond à ces questions :

- *Quelle image j'ai de moi ?*
- *Quelle image je renvoie ?*
- *Comment éclairer des zones d'ombre en moi ?*
- *Comment suis-je perçu ?*
- *Comment rapprocher ce que je souhaite exprimer de ce que j'exprime ?*
- *Comment pensent les autres, que ressentent-ils ?*

En bref, la fenêtre de Johari permet de **mieux se connaître et de maîtriser notre image publique afin de gagner en cohérence.**



✓ **Mise en situation**



La mise en situation est la suivante.

1. **Reportez ci-dessous les réponses aux questions suivantes :**

- Quelles sont les 5 informations que je connais de moi, et que je suis certain que les autres connaissent et voient de moi ?

-
-
-
-
-

- Quelles sont les 5 informations que j'aimerais que les autres connaissent ou voient de moi, mais que je pense qu'ils ne connaissent pas ou ne voient pas ?

- Quelles sont les 5 informations que j'aimerais que les autres connaissent ou voient de moi, mais que je pense qu'ils ne connaissent pas ou ne voient pas ?

-
-
-
-
-

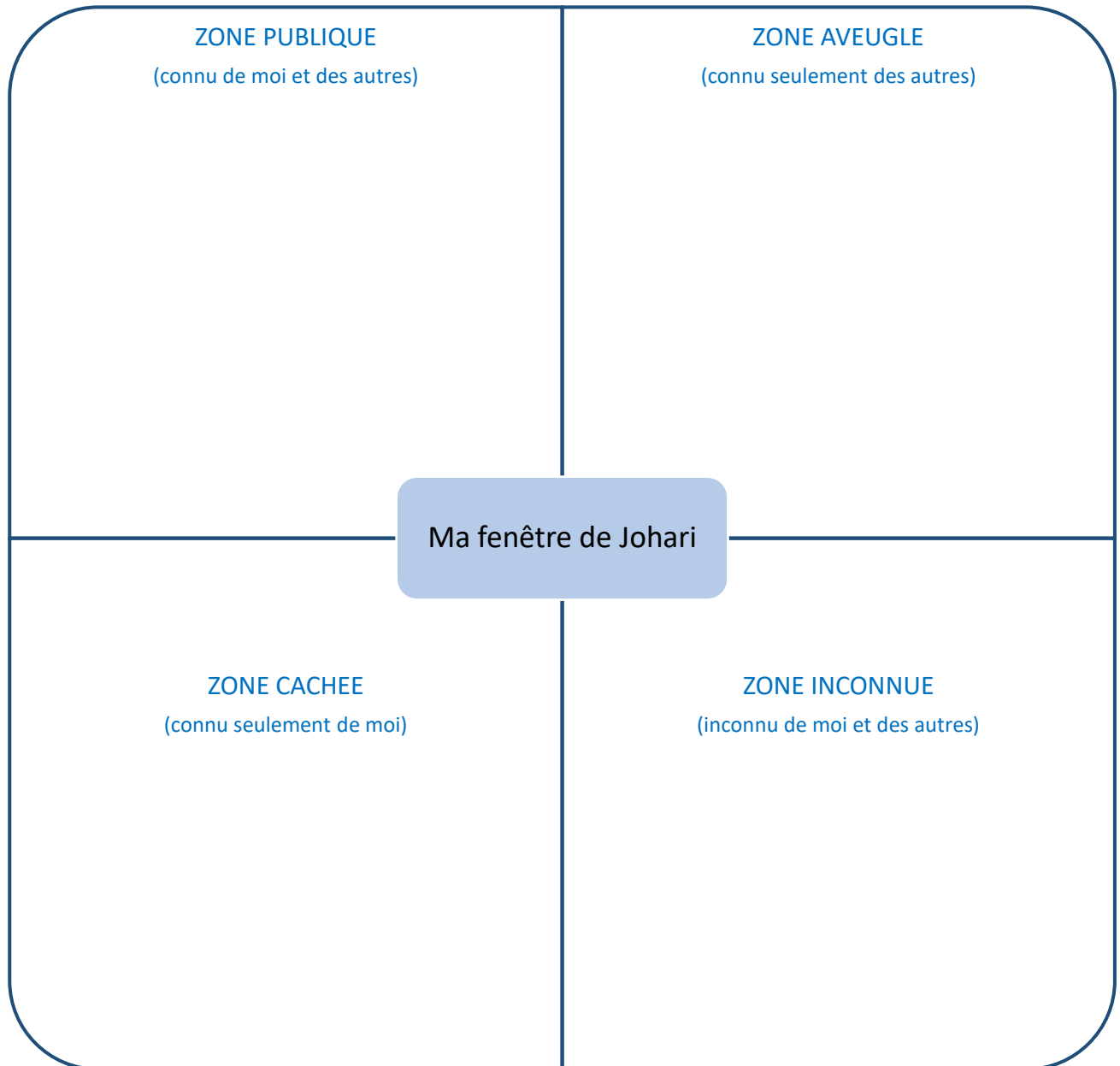
2. **Trouvez un collègue posez lui les questions suivantes :**

Notez ses réponses.

- Que connais-tu de moi ?

- Qui suis-je ?

3. Complétez votre fenêtre de JOHARI



✓ **Le test d'assertivité de Gordon**



L'assertivité, c'est la **capacité à s'affirmer, à affirmer son point de vue sans agressivité tout en respectant autrui.**

Aujourd'hui, elle fait partie de ces "**soft skills**", ces compétences douces tant recherchées par les entreprises.

Bien employées, **elles facilitent la communication.**



✓ **Mise en situation**



Répondez spontanément en indiquant la réponse qui vous convient le mieux.

- "**plutôt vrai**": vous pensez ou agissez de cette façon la plupart du temps
- ou "**plutôt faux**": vous faites ou pensez rarement de cette façon.

Test en page suivante.



Autodiagnostic

A. Répondez spontanément en mettant une croix correspondant à votre réponse dans la colonne :

Plutôt vrai : si vous pensez ou agissez de cette façon la plupart du temps,

Plutôt faux : si vous ne faites ou ne pensez que rarement ce qui est décrit.

N.B. Ne trichez pas avec vous-même. Cet exercice engage la suite de la formation.

		Plutôt vrai	Plutôt faux
1.	Je dis souvent oui, alors que je voudrais dire non.		
2.	Je défends mes droits, sans empiéter sur ceux des autres...		
3.	Je préfère dissimuler ce que je pense ou ressens, si je ne connais pas bien la personne.		
4.	Je suis plutôt autoritaire et décidé...		
5.	Il est en général plus facile et habile d'agir par personne interposée que directement.		
6.	Je ne crains pas de critiquer et de dire aux gens ce que je pense...		
7.	Je n'ose pas refuser certaines tâches qui manifestement ne relèvent pas de mes attributions.		
8.	Je ne crains pas de donner mon opinion, même en face d'interlocuteurs hostiles...		
9.	Quand il y a un débat, Je préfère me tenir en retrait pour voir comment cela va tourner.		
10.	On me reproche parfois d'avoir l'esprit de contradiction.		
11.	J'ai du mal à écouter les autres.		
12.	Je m'arrange pour être dans les secrets des dieux ; cela m'a bien rendu service.		
13.	On me considère en général comme assez malin et habile dans les relations.		
14.	J'entretiens avec les autres des rapports fondés sur la confiance plutôt que sur la domination ou le calcul.		
15.	Je préfère ne pas demander de l'aide à un collègue ; il risquerait de penser que je ne suis pas compétent.		
16.	Je suis timide et je me sens bloqué dès que je dois réaliser une action inhabituelle.		
17.	On me dit « soupe au lait » ; je m'énerve et cela fait rire les autres.		
18.	Je suis à l'aise dans les contacts « face à face ».		
19.	Je joue assez souvent la comédie : comment faire autrement pour arriver à ses fins ?		
20.	Je suis bavard et je coupe la parole aux autres sans m'en rendre compte à temps.		
21.	J'ai de l'ambition et je suis prêt à faire ce qu'il faut pour arriver.		
22.	Je sais en général qui il faut voir et quand il faut le voir : c'est important pour réussir.		
23.	En cas de désaccord, je recherche les compromis réalistes sur la base des intérêts mutuels.		
24.	Je préfère « jouer cartes sur table ».		
25.	J'ai tendance à remettre à plus tard ce que je dois faire.		



		Plutôt vrai	Plutôt faux
26.	Je laisse souvent un travail en train sans le terminer.		
27.	En général, je me présente tel que je suis, sans dissimuler mes sentiments.		
28.	Il en faut beaucoup pour m'intimider.		
29.	Faire peur aux autres est souvent un bon moyen de prendre du pouvoir.		
30.	Quand je me suis fait avoir une fois, je sais prendre ma revanche à l'occasion.		
31.	Pour critiquer quelqu'un, il est efficace de lui reprocher de ne pas suivre ses propres principes. Il est forcément d'accord.		
32.	Je sais tirer parti du système : je suis débrouillard.		
33.	Je suis capable d'être moi-même, tout en continuant d'être accepté socialement.		
34.	Quand je ne suis pas d'accord, j'ose le dire sans passion et je me fais entendre.		
35.	J'ai le souci de ne pas importuner les autres.		
36.	J'ai du mal à prendre parti et à choisir.		
37.	Je n'aime pas être la seule personne de mon avis dans un groupe : dans ce cas, je préfère me taire.		
38.	Je n'ai pas peur de parler en public.		
39.	La vie n'est que rapports de forces et lutte.		
40.	Je n'ai pas peur de relever des défis dangereux et risqués.		
41.	Créer des conflits peut être plus efficace que réduire les tensions.		
42.	Jouer la franchise est un bon moyen pour mettre en confiance.		
43.	Je sais écouter et je ne coupe pas la parole.		
44.	Je mène jusqu'au bout ce que j'ai décidé de faire.		
45.	Je n'ai pas peur d'exprimer mes sentiments tels que je les ressens.		
46.	Je sais bien faire adhérer les gens et les amener à mes idées.		
47.	Flatter tout un chacun reste encore un bon moyen d'obtenir ce que l'on veut.		
48.	J'ai du mal à maîtriser mon temps de parole.		
49.	Je sais manier l'ironie mordante.		
50.	Je suis serviable et facile à vivre ; parfois même je me fais un peu exploiter.		
51.	J'aime mieux observer que participer.		
52.	Je préfère être dans la coulisse qu'au premier rang.		
53.	Je ne pense pas que la manipulation soit une solution efficace.		
54.	Il ne faut pas annoncer trop vite ses intentions, c'est maladroit.		
55.	Je choque souvent les gens par mes propos.		
56.	Je préfère être loup plutôt qu'agneau.		
57.	Manipuler les autres est souvent le seul moyen pratique pour obtenir ce que l'on veut.		
58.	Je sais en général protester avec efficacité, sans agressivité excessive.		
59.	Je trouve que les problèmes ne peuvent être vraiment résolus sans en chercher les causes profondes.		
60.	Je n'aime pas me faire mal voir.		



Résultats personnels

Chaque phrase correspond à un exemple d'attitude de fuite passive, d'attaque agressive, de manipulation ou de comportement « assertif ». Les phrases, indiquées par un numéro, ont été classées en quatre colonnes, correspondant aux quatre attitudes. Vous mettez un point si vous avez répondu oui, plutôt vrai. Le total des points indique le degré de votre tendance à utiliser l'attitude indiquée.

Attitude de fuite passive		Attitude d'attaque agressive		Attitude de manipulation		Attitude assertive	
1.		4.		3.		2.	
7.		6.		5.		8.	
15.		10.		9.		14.	
16.		11.		12.		18.	
17.		20.		13.		23.	
25.		21.		19.		24.	
26.		28.		22.		27.	
35.		29.		31.		33.	
36.		30.		32.		34.	
37.		39.		41.		38.	
50.		40.		42.		43.	
51.		48.		46.		44.	
52.		49.		47.		45.	
59.		55.		54.		53.	
60.		56.		57.		58.	
Total	/15	Total	/15	Total	/15	Total	/15

LA COMMUNICATION VERBALE.



Comprendre le poids des mots : la maîtrise du verbal.

✓ Le poids des mots

Si l'on sait que **95% de la communication entre les hommes provient du langage**, et que **90% de l'argumentation de vente s'appuie sur les mots**, il est primordial d'avoir recours à un **vocabulaire adapté** !

Les mots engendrent une **image mentale**, par association, dans l'esprit de celui qui les entend.

*Par exemple, si vous utilisez le mot "risque" dans vos phrases, vous créez une image **négative** dans l'esprit de vos clients.*

*Au contraire, le mot "avantage" procure une image plutôt **positive**.*

Si vous utilisez trop de mots à "image négative", vous obtenez au fil de votre contenu et entre vos lignes **un effet destructeur**.



- Soyez déterminé dans ce que vous proposez, soyez certain des qualités de votre offre.
- La détermination est une attitude de langage qui consiste à affirmer le bien fondé des arguments employés sans laisser la place au doute.
- La crédibilité des mots que vous employez dégagera ainsi entre les lignes un sentiment de confiance.



LE POIDS DES MOTS - EXERCICE

Adaptez votre comportement verbal face aux spécificités du client: il s'agit de repérer ce que chaque client attend de vous pour créer une relation personnalisée.

TYPOLOGIE CLIENT	ACTION A MENER	LES MOTS A DIRE	LES MOTS A EVITER
L'angoissé	Rassurer		
Le pressé	Optimiser		
L'orgueilleux	Valoriser		
Le volontaire	Conseiller		
Le narcissique	Prêter attention et le valoriser comme votre offre		
Le négociateur	Informé avec précision et mener la négociation		
Le pragmatique	Argumenter		
Le radin	Valoriser le rapport qualité-prix		
Le « tatillon »	Argumenter pour rassurer		

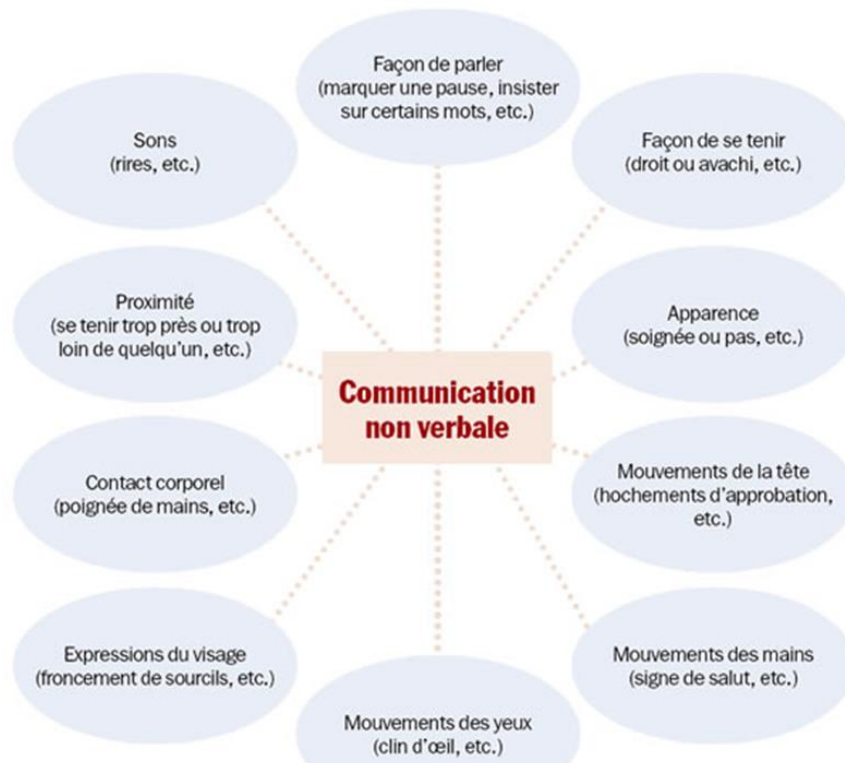
LA COMMUNICATION NON VERBALE



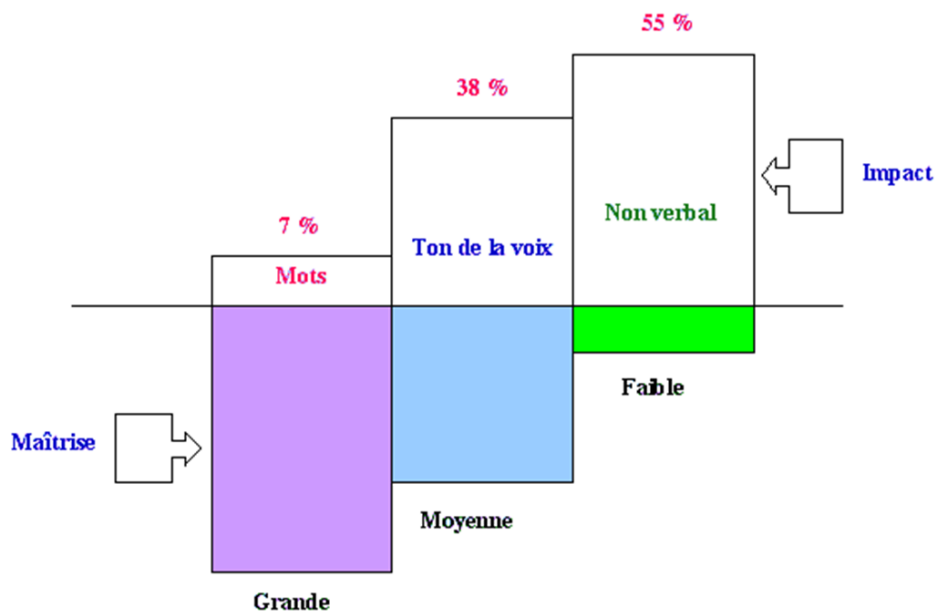
Comprendre le langage du corps : la maîtrise du non verbal.

Consultez ces deux schémas présentant :

- les canaux de communication verbale
- ainsi que le ratio "Impact - Maîtrise" des moyens de communication.



Les canaux de communication verbale



Ratio "Impact - Maîtrise" des moyens de communication

LES EMOTIONS



Accepter les émotions pour savoir les gérer.

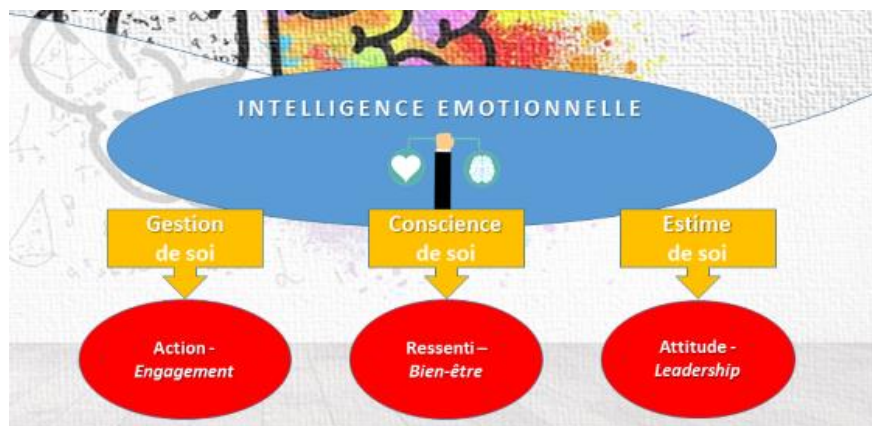
✓ L'intelligence émotionnelle.

- Elle désigne la **capacité à gérer ses émotions et celle des autres.**

On y trouve:

- d'un côté le mot « **intelligence** » qui désigne la capacité de raisonnement et d'analyse
- et d'un côté le mot « **émotion** » qui désigne les réactions primaires difficilement contrôlables survenant suite à l'occurrence d'un événement bien précis ou dans certaines situations.

Bien souvent la capacité de raisonnement est réduite lors d'un accès émotionnel.



- L'intelligence émotionnelle est constituée de trois types de capacités :
 - la **perception** et l'appréciation des émotions chez soi et chez les autres (incluant l'empathie) ainsi que leur **expression** ;
 - la **régulation** des émotions (chez soi et chez les autres) ;
 - l'**utilisation** des émotions dans la résolution de problèmes (dans laquelle les événements émotionnels assistent le traitement intellectuel, permettant la planification flexible, la pensée créatrice, la redirection de l'attention, la gestion de la motivation...).

✓ **6 actions pour accepter ses émotions.**

6 ACTIONS POUR ACCEPTER SES ÉMOTIONS

- COMPRENDRE QUE NOUS NE SOMMES PAS PARFAITS (S'ACCORDER LE DROIT D'ÊTRE HUMAIN POUR ACCEPTER SES ÉMOTIONS)
- TROUVER LE JUSTE MILIEU POUR MIEUX VIVRE SES ÉMOTIONS : NI REFOULER, NI LAISSER LIBRE COURS À SES ÉMOTIONS
- ANALYSER SES ÉMOTIONS
- NE PAS RESSASSER ET EXPRIMER SON ÉMOTION
- NE PAS SE RÉSIGNER
- EFFECTUER LE TEST DE L'INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE

Emotion icons: happy, neutral, sad, angry, very angry.

✓ **Intelligence émotionnelle intrapersonnelle et interpersonnelle.**

Intelligence intrapersonnelle



Capacité à se connaître, à s'introspecter, à être intuitif.
Exemples : chercheurs, entrepreneurs, romanciers ...



SOI

Intelligence interpersonnelle



Capacité à agir et réagir avec les autres, aider, collaborer, partager.
Exemples : commerçants, politiciens, enseignants, managers, chef d'équipe, ...



LES AUTRES



✓ **Testez votre intelligence émotionnelle**

Source: S. Brasseur et al., The profile of emotional competence (PEC): development and validation of a measure that fits dimensions of Emotional Competence theory, *Plus Onc.* 8(5): 062635, 2013.

		TEST				
		Pas du tout d'accord	Pas trop d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
1	Je ne comprends pas toujours pourquoi je réagis comme je le fais.	5	4	3	2	1
2	Quand je me sens bien, j'arrive facilement à savoir si c'est parce que je suis content(e), fier(e) de moi ou détendu(e).	1	2	3	4	5
3	J'arrive facilement à trouver les mots pour décrire ce que je ressens.	1	2	3	4	5
4	Je ne me base jamais sur mes émotions pour orienter ma vie.	5	4	3	2	1
5	Quand je me sens mal, je fais facilement le lien avec une situation qui m'a touché(e).	1	2	3	4	5
6	Je peux facilement obtenir ce que je désire des autres.	1	2	3	4	5
7	La plupart du temps, il m'est facile de comprendre pourquoi les gens ressentent ce qu'ils ressentent.	1	2	3	4	5
8	Quand quelque chose me touche, je sais immédiatement ce que je ressens.	1	2	3	4	5
9	Quand je vois quelqu'un de stressé ou anxieux, il m'est facile de le calmer.	1	2	3	4	5
10	J'ai du mal à comprendre les réactions de mes proches.	5	4	3	2	1
11	Les gens viennent facilement me parler de leurs problèmes personnels.	1	2	3	4	5
12	Mes émotions me donnent des indices précieux sur les changements à effectuer dans ma vie.	1	2	3	4	5
13	Il m'est difficile d'expliquer aux autres ce que je ressens.	5	4	3	2	1
14	Si quelqu'un venait me voir en pleurs, je ne saurais pas quoi faire.	5	4	3	2	1
		Pas du tout d'accord	Pas trop d'accord	Ni d'accord ni pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
15	Je trouve difficile d'écouter les gens qui se plaignent.	5	4	3	2	1
16	J'arrive facilement à savoir ce que les autres éprouvent.	1	2	3	4	5
17	Si je le voulais, il me serait facile de pousser quelqu'un à se sentir mal.	1	2	3	4	5
18	Je trouve difficile de gérer mes émotions.	5	4	3	2	1
19	Quand je suis en colère, je peux facilement me calmer.	1	2	3	4	5
20	Il m'arrive souvent de ne pas savoir dans quel état émotionnel se trouvent les personnes qui m'entourent.	5	4	3	2	1

RÉSULTATS

● INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE INTRAPERSONNELLE

Pour calculer votre quotient émotionnel intrapersonnel (œ intrapersonnel), additionnez vos points aux questions 1, 2, 3, 4, 5, 8, 12, 13, 18, 19.

Si votre score est inférieur à 27

Gérer vos émotions n'est pas votre fort et cela vous nuit probablement à la maison ou au travail. Vous éprouvez souvent des difficultés à identifier précisément ce que vous ressentez et à savoir pourquoi certaines situations vous mettent dans tel ou tel état. Vous avez tendance à oublier que l'événement qui déclenche une émotion (comme la remarque d'un collègue) n'en est pas forcément la cause profonde (qui peut être la fatigue ou un complexe ancien par exemple). Vous peinez aussi à exprimer ce que vous ressentez. Soit vous refoulez vos émotions ou les gardez pour vous, au risque d'être perçu comme distant et difficile à cerner, soit vous les extériorisez par des actes,

comme des cris ou des pleurs, au lieu de les verbaliser. Dans le premier cas, vous avez probablement tendance à éviter les conflits. Dans le second, votre comportement paraît parfois excessif ou inapproprié. Il vous arrive de perdre la maîtrise de vous-même et de dire ou faire des choses que vous regrettez par la suite.

Si votre score est compris entre 27 et 40

Vous êtes dans la moyenne : soit vous avez un niveau correct – mais sans plus – dans toutes les compétences émotionnelles (identifier vos émotions, comprendre d'où elles viennent, les exprimer, les réguler de façon appropriée au contexte et les utiliser pour effectuer les changements nécessaires dans votre vie), soit vous êtes très doué pour certaines

de ces compétences mais plutôt faible sur d'autres.

Si votre score est supérieur à 40

Vous gérez bien vos émotions. Vous parvenez la plupart du temps à identifier précisément ce que vous ressentez, distinguant par exemple sans difficulté la frustration, la tristesse ou la déception. Vous savez en outre d'où proviennent vos émotions et arrivez à les exprimer de manière socialement acceptable. Vous attendez le bon moment pour dire les choses et vous adaptez votre façon de communiquer à votre interlocuteur. Ces compétences émotionnelles vous permettent de désamorcer les conflits. Vous êtes probablement perçu comme quelqu'un de franc, de liant et d'accommodant.

● INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE INTERPERSONNELLE

Pour calculer votre quotient émotionnel interpersonnel (œ interpersonnel), additionnez vos points aux questions 6, 7, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 20.

Si votre score est inférieur à 30

Vous peinez à identifier les émotions des autres lorsqu'elles ne sont pas exprimées de façon manifeste (par exemple par des cris ou des pleurs). Cela vous empêche parfois de vous ajuster à leur humeur et à leurs besoins. Vous ne comprenez d'ailleurs pas toujours leurs réactions, en particulier lorsqu'elles sont différentes des vôtres. Attention à rester tolérant ! Vous n'aimez pas trop que les gens se tourment vers vous lorsqu'ils sont en détresse, car vous avez peur d'être submergé par leurs émotions, de ne plus vous en dépêtrer ou de ne pas savoir comment réagir. Vous peinez ainsi à redonner le sourire, à consoler un chagrin ou à apaiser une colère.

Si votre score est compris entre 30 et 40

Vous êtes dans la moyenne : soit vous avez un niveau correct dans toutes les compétences émotionnelles (identifier les émotions d'autrui, comprendre d'où elles viennent, les écouter et les gérer), soit vous êtes très doué pour certaines de ces compétences mais plutôt faible sur d'autres.

Si votre score est supérieur à 40

Les émotions des autres n'ont presque aucun secret pour vous. La plupart du temps, vous les identifiez rapidement, décelant leurs causes profondes, et cela vous permet de vous ajuster à ce que ressent votre entourage. Vous êtes certainement perçu comme quelqu'un à qui on ne peut rien cacher.

Vous comprenez aussi qu'une situation identique peut déclencher des émotions très différentes selon les individus. Vous n'êtes pas du genre à fuir ou à vous débiter lorsque quelqu'un ne va pas bien. Au contraire, vous offrez une oreille attentive à votre entourage et savez consoler ou apaiser. En conséquence, les gens n'hésitent pas à se tourner vers vous en cas de problème.

POUR ALLER PLUS LOIN

Découvrez la version longue du test (50 questions) sur le site <https://emotional-competece.co> (en français et en anglais) et obtenez un rapport complet sur vos points forts et vos points faibles en matière de compétences émotionnelles.