

Psycho-définition

Vous êtes **salarié ou employeur ?**

Nos coaches ont constitué un lexique que nous avons baptisé "Psycho-définition".

Celui-ci vous permet de connaître leur vision sur les principaux termes et expressions utilisés dans la psychologie du travail.

Ce lexique s'enrichit régulièrement (n'hésitez pas à nous soumettre vos idées et vos demandes de définitions !).

A ce jour **254 définitions** vous sont proposées.

Définitions commençant par A

Acte anodin : Action inoffensive, sans danger. Sans importance, insignifiante : des propos anodins par exemple, sans conséquences néfastes ou positives. L'acte anodin ne doit pas poser de problème. Dans le cadre des relations humaines en entreprise : un collègue ou un collaborateur peut avoir des propos ou des actes sans aucune portée ni arrière pensée pour lui (acte ou propos anodins) alors que ceux-ci vont avoir une portée plus importante pour d'autre. Chacun ayant sa propre carte du monde, cela va générer des conflits.

Adaptation : Action d'un individu qui modifie son comportement pour répondre harmonieusement à de nouvelles conditions de de travail, à de nouvelles situations. L'adaptation, c'est la conformité au nouveau mode de fonctionnement. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une qualité associée à la flexibilité et à l'autonomie.

Adversaire : Personne qui est opposé à une autre dans un conflit, une discussion. Personne hostile à une pratique ou un projet. Votre adversaire, c'est votre ennemi... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le

monde du travail, c'est la personne avec laquelle vous êtes en conflit, ou dont vous subissez le harcèlement

Affrontement : Le fait d'affronter quelqu'un ou quelque chose : un adversaire ou des difficultés, de faire face à une situation jugée hostile. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'affrontement est le plus souvent masqué sous les convenances.

Agressivité : C'est le comportement combatif d'une personne. Il a une connotation généralement négative. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'agressivité est souvent cachée mais elle sert vecteur aux conflits...

Allusion : Manière de parler d'une situation ou d'une personne sans la nommer clairement. Ce sont des sous-entendus souvent négatifs, vexatoires qui la plupart du temps sont sans fondement. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'allusion est le moyen souvent choisi pour faire passer un message négatif au sujet d'une personne sans le montrer.

Ambivalence : Avoir pour une seule situation deux comportements ou deux sentiments contraires.

Cela peut (ou va) souvent générer des conflits de personnes en entreprise. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'ambivalence est souvent rencontrée chez des personnes qui hésitent à "choisir leur camp".

Aménagement : Action de modifier, ou d'adapter selon les circonstances quelque chose afin de répondre à un besoin soit des personnes ou de l'entreprise.

Les modifications apportées devront tendre vers une plus grande efficacité. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les aménagements (de temps de travail, de manière de fonctionner) sont souvent une possibilité ouverte à l'amélioration des conditions de travail et de l'harmonie dans les équipes.

Analyse Transactionnelle : L'analyse transactionnelle (« AT ») est une théorie de la personnalité et « une psychothérapie systématique en vue d'une croissance personnelle et d'un changement personnel ».

(association internationale de l'Analyse Transactionnelle).

Eric Berne, psychanalyste et psychothérapeute (1910-1970) a développé cette théorie dans les années 1950. Face à la psychanalyse, il oppose une

thérapie rapide loin des divans et un langage simple. L'AT s'attache à « comment guérir » plus que « le pourquoi de la souffrance ». Cette approche montre l'importance de l'intuition.

Le concept le plus connu est celui des différents états du moi avec le Parent, l'Adulte, l'Enfant ». Il débouche sur une théorie de la communication en analysant les relations de communication (« les transactions ») au travers de cette grille d'états que l'on adopte plus ou moins inconsciemment selon les situations et les interlocuteurs.

Nous retrouvons ainsi, selon les situations, l'enfant que nous avons été, les parents que nous eus, l'adulte que nous sommes...

L'enfant et le parent appartiennent au passé, l'adulte réagit avec ses ressources du présent. Tout l'intérêt du travail est d'acquérir une certaine maîtrise de ces états, pour prendre du recul et analyser consciemment nos réactions lors de transactions, de manière à tendre vers celle qui est considérée comme la plus constructive : la transaction directe adulte-adulte. Mais des ressources inexploitées résident souvent dans nos autres états : enfant libre ou adapté ou encore soumis, parent normatif ou aidant... Ainsi, nous pouvons trouver des analogies entre ces trois "états du moi" et la stratégie créative de Walt Disney, par exemple, passant alternativement

dans la position "rêveur", dans la position "critique" et dans la position "réaliste"...

De nombreux concepts forts ont été décrits par Eric Berne :

- les "strokes", représentatifs de notre besoin de reconnaissance,
- la structuration du temps entre retrait, rituels, passe-temps, activité, intimité et jeux psychologiques,
- les sentiments (nous dirions aujourd'hui émotions de base) et les rackets,
- les positions de vie,
- les jeux psychologiques, activation inconsciente et répétitive de suites de transactions cachées qu'il est important de bien savoir décoder,
- les méconnaissances, dont la prise de conscience apporte des changements significatifs dans les relations,
- le scénario, dont la connaissance permet une évolution des plus positives (un peu comme le re-imprinting en PNL),
- les drivers et mini-scenarios, bien semblables aux stratégies décrites par la PNL,
- l'autonomie, le contrat, clef de l'amélioration personnelle.

L'AT propose une méthode d'analyse des systèmes et des organisations, un ensemble cohérent des différentes grilles de lecture des comportements et des relations humaines.

Ce domaine nous intéresse plus particulièrement puisqu'il touche les

relations de communication (intra- et inter-personnelle) dans les entreprises et les organisations.

Ancienneté : L'ancienneté est le temps passé dans l'entreprise depuis l'embauche. Dans notre champ de réflexion et d'action, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'ancienneté a une influence sur la façon dont sont traités les problèmes, le management ayant en général une préférence pour les plus anciens, supposés mieux adaptés au système de l'entreprise.

Animer : Littéralement, "donner une âme" : mouvoir, mettre en mouvement, faire bouger... Physiquement comme moralement. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, animer est l'acte de management qui consiste à mener les individus d'une équipe ou d'un groupe de formation, à les entraîner, à les inciter à se mettre en mouvement, à progresser.

Animosité : Expression des sentiments malveillants vis à vis d'une personne (de façon persistante). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'animosité débouche sur des conflits ouverts ou larvés.

Antipathie : Incompatibilité de caractère entre deux personnes.

Rejet instinctif vis à vis de quelqu'un(e). L'antipathie est le contraire de la sympathie... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on sait bien qu'on en peut aimer tout le monde... Mais on a intérêt à ne pas aller trop loin dans l'antipathie pour ne pas générer de conflits.

Appartenance : Appartenance : ce que nous sommes (identité) est inclus dans quelque chose de plus vaste, communauté d'hommes, système de pensée, groupes d'appartenance... C'est à ce niveau le plus élevé que se situe notre vision du monde, notre développement personnel et la réalisation de soi.

Arbitrage : Dans un conflit entre une ou plusieurs personnes, si les parties en présence sont d'accord, on fait appel à une tierce personne neutre pour régler le différent. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'arbitrage est une technique très utilisée pour désamorcer les conflits.

Argumenter : Discuter en utilisant des faits concrets et vérifiables pour appuyer ses propos, ses demandes. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les arguments, le fait d'argumenter sont les seuls éléments valables lors

d'une discussion, surtout si c'est une négociation.

Auto-protection : C'est être sur la défensive dans sa relation à l'autre. Avoir une certaine méfiance justifiée ou non de ses collègues ou collaborateurs. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'auto-protection est une attitude salutaire car on ne travaille pas seulement avec des amis.

Autonomie : Dans le cadre qui nous intéresse, ici l'entreprise, on dit qu'une personne est autonome lorsqu'elle est capable de prendre en charge seule une mission qui lui a été confiée (prendre des décisions, gérer son travail etc...). L'autonomie est une qualité recherchée dans les équipes : on ne travaille bien en groupe que si le groupe est constitué de personnes autonomes.

Autosuggestion : Autosuggestion : Fait de se persuader soi-même de quelque chose, consciemment ou non.

Avantages : Le bénéfice que la personne, l'entreprise ou le service pourra retirer d'efforts fournis. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les avantages sont considérés le plus souvent comme acquis : il y a une

forte résistance à les remettre en cause.

Définitions commençant par B

Badgeuse : Terme trivial signifiant "horloge pointeuse" (voir notre définition de "pointeuse") par référence au badge - carte généralement plastifiée permettant à la machine d'identifier son porteur. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la badgeuse est le symbole du contrôle directorial sur les employés.

Besoin d'accomplissement de soi : Dans la hiérarchie des besoins humains définie il y a quelques dizaines d'années par le sociologue et psychologue Abraham Maslow, c'est le niveau le plus élevé (en dehors du besoin purement spirituel) des besoins humains. Ces besoins sont classés des plus "basiques" (physiologique puis sécurité-survie) au plus élevé dans l'échelle des motivations humaines ; la théorie dit qu'il est difficile, pour une personne, d'oeuvrer à satisfaire un besoin d'ordre supérieur tant que les niveaux de besoin inférieurs ne sont pas comblés, d'où une insatisfaction latente ou une frustration qui explique bien des problèmes de relations humaines. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, chaque niveau de besoin est un point de repère

important pour savoir ce qui va ou ne va pas dans le management d'une équipe. Le besoin d'accomplissement de soi est un le plus difficile à remplir dans le monde du travail - sauf pour un créateur d'entreprise.

Besoin de reconnaissance : Dans la hiérarchie des besoins humains définie il y a quelques dizaines d'années par le sociologue et psychologue Abraham Maslow, le besoin de reconnaissance est le niveau le plus élevé avant le besoin d'accomplissement de soi (voir ce terme) des besoins humains. Ces besoins sont classés des plus "basiques" (physiologique puis sécurité-survie) au plus élevé dans l'échelle des motivations humaines ; la théorie dit qu'il est difficile, pour une personne, d'oeuvrer à satisfaire un besoin d'ordre supérieur tant que les niveaux de besoin inférieurs ne sont pas comblés, d'où une insatisfaction latente ou une frustration qui explique bien des problèmes de relations humaines. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, chaque niveau de besoin est un point de repère important pour savoir ce qui va ou ne va pas dans le management d'une équipe.

Besoin de sécurité : Dans la hiérarchie des besoins humains

définie il y a quelques dizaines d'années par le sociologue et psychologue Abraham Maslow, le besoin de sécurité est le niveau qui vient juste après les besoins physiologiques, le plus immédiat des besoins humains. Ces besoins sont classés des plus "basiques" au plus élevé (besoin d'accomplissement de soi - voir ce terme) dans l'échelle des motivations humaines ; la théorie dit qu'il est difficile, pour une personne, d'oeuvrer à satisfaire un besoin d'ordre supérieur tant que les niveaux de besoin inférieurs ne sont pas comblés, d'où une insatisfaction latente ou une frustration qui explique bien des problèmes de relations humaines. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, chaque niveau de besoin est un point de repère important pour savoir ce qui va ou ne va pas dans le management d'une équipe.

Besoin physiologique : Dans la hiérarchie des besoins humains définie il y a quelques dizaines d'années par le sociologue et psychologue Abraham Maslow, c'est le plus immédiat, le plus basique des besoins humains. C'est la nécessité de pouvoir au "boire-manger--dormir"...Ces besoins sont classés des plus "basiques" au plus élevé (besoin d'accomplissement de soi - voir ce

terme) dans l'échelle des motivations humaines ; la théorie dit qu'il est difficile, pour une personne, d'oeuvrer à satisfaire un besoin d'ordre supérieur tant que les niveaux de besoin inférieurs ne sont pas comblés, d'où une insatisfaction latente ou une frustration qui explique bien des problèmes de relations humaines. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, chaque niveau de besoin est un point de repère important pour savoir ce qui va ou ne va pas dans le management d'une équipe ; le ou plutôt les besoins physiologiques doivent être satisfaits avant même de penser avoir une vie sociale en entreprise.

Besoin social : Dans la hiérarchie des besoins humains définie il y a quelques dizaines d'années par le sociologue et psychologue Abraham Maslow, le besoin social ou besoin d'appartenance est le niveau de besoin humain intermédiaire, qui consiste à ressentir la nécessité d'appartenir à un groupe social (personnes de la même famille, de la même tribu, de la même entreprise...). Ces besoins sont classés des plus "basiques" au plus élevé (besoin d'accomplissement de soi - voir ce terme) dans l'échelle des motivations humaines ; la théorie dit qu'il est difficile, pour une personne, d'oeuvrer à satisfaire un

besoin d'ordre supérieur tant que les niveaux de besoin inférieurs ne sont pas comblés, d'où une insatisfaction latente ou une frustration qui explique bien des problèmes de relations humaines. Dans notre champ de recherches, la psychologie appliquée aux relations au travail, chaque niveau de besoin est un point de repère important pour savoir ce qui va ou ne va pas dans le management d'une équipe.

Bouc émissaire : Expression familière voire désobligeante synonyme de "tête de turc", la victime systématique d'un harcèlement moral. Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, le "bouc émissaire" sera celui qui subit (souvent ou toujours) les sarcasmes ou les attitudes irrespectueuses d'autres personnes.

Breakdown : Le "breakdown" ou "burn out" (mots anglais) est ce que l'on appelle en France l'épuisement nerveux total. Il débouche sur ou déclenche la dépression nerveuse. C'est l'épuisement de toute la réserve d'énergie d'adaptation (voir syndrome SGA), conséquence d'un stress mal supporté. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la phase

ultime résultant d'une mauvaise gestion du stress.

Brimade : Acte dévalorisant, désobligeant, désagréable dirigé vers une personne. Acte individuel de harcèlement, qui a tendance à devenir systématique. C'est l'attitude ou la volonté de faire subir à une personne (souvent toujours la même) un sévice moral voire physique. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la brimade est des outils de mauvais management parmi les plus détestables.

Burn out : Le "burn-out" (en anglais, brûlé complètement) est le mot vulgaire pour désigner l'épuisement, troisième phase du syndrome général d'adaptation - lequel décrit les effets pervers du stress. C'est le synonyme de "breakdown". Il débouche sur ou déclenche la dépression nerveuse. C'est l'épuisement de toute la réserve d'énergie d'adaptation (voir syndrome SGA), conséquence d'un stress mal supporté. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la phase ultime résultant d'une mauvaise gestion du stress.

Définitions commençant par C

Capacités : Aptitude, compétence, possibilité personnelle de faire

(c'est un sens figuré du sens propre : contenance d'un récipient). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la capacité est un critère important d'embauche, d'évaluation, de négociation. Voir aussi compétence ou plutôt incompétence pour plus de détails.

Capital confiance : Sens figuré et détourné du mot capital qui signifie sommes d'argent mis à la disposition d'une entreprise par les investisseurs pour la créer ou la faire prospérer. La capitale confiance sera donc le "nerf de la guerre" en termes de confiance accordé à une personne : la somme de confiance, de fiabilité supposée d'une personne, qui va permettre de juger de sa capacité à remplir une mission.

Chagrin : Peine, déplaisir, souci... qui se traduit souvent par les larmes. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le chagrin est la réaction émotionnelle négative qui se produit lorsque l'on est en butte aux soucis, aux malveillances, au harcèlement.

Changement : Transformation, passage d'un état à un autre. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une

constante de la vie de l'entreprise – qui a même tendance à s'accélérer. Le changement est une situation qui pose problème à de nombreuses personnes, par peur de l'inconnu et résistance à évoluer à partir d'une situation connue et donc confortable.

Check-list : Check-list : mot anglais, issu du vocabulaire militaire (aéronautique) depuis 1943, qui désigne une liste de choses à faire – dans un avion, c'est la liste des vérifications et des actions à mener avant de décoller. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est de même la liste des actions à mener avant de démarrer un projet, un entretien, un acte de communication ou de management. On trouve aussi le mot "do-list", issu de l'anglais lui aussi.

Classification : Action de ranger, d'ordonner selon des critères précis, résultat de cette action. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela prend une signification très déterminée : la classification est la liste ordonnée des positions hiérarchiques en fonction des compétences, des diplômes et des missions définie par la convention collective. Les positions hiérarchiques sont précisées par un coefficient qui

détermine le salaire minimal pour une position donnée.

Coach : Le mot est d'origine anglaise, il signifie à l'origine "cocher" (conducteur de la diligence ou du chariot). Il est passé dans le langage courant d'abord dans le milieu sportif, désignant la personne qui guide un athlète, moralement et psychologiquement, pour optimiser ses performances au niveau mental. Puis le champ de ce vocable s'est élargi au milieu des entreprises, pour représenter une personne qui accompagne son "poulain" ("coché", francisation un peu barbare du terme anglais) sur les plans moral, mental, motivationnel, psychologique. Aujourd'hui, le coach – habituellement membre d'une association professionnelle qui garantit son intégrité et le respect de la déontologie professionnelle – accompagne une personne (parfois une équipe) dans l'harmonisation et l'optimisation de ses capacités personnelles dans le milieu professionnel. C'est un peu le "psy" du manager ou du dirigeant d'entreprise (compte tenu du coût de ses prestations – entre 100 € et 500 € de l'heure... – de nos jours ces interventions sont plutôt réservées aux cadres supérieurs). La grande différence est qu'un psy (psychiatre, ou psychanalyste, ou psychothérapeute) apporte des soins à une personne en difficulté

ou malade, alors que le coach travaille avec des personnes qui vont bien, pour qu'elles aillent encore mieux.

Coefficient : Nombre qui caractérise une propriété ou qui sert de multiplicateur à une donnée. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela prend une définition très précise dans la classification (voir ce mot) des positions hiérarchiques définie par les conventions collectives ; le coefficient sert notamment, multiplié par la "valeur du point", à définir le salaire minimal correspondant à un poste donné.

Collaborer : Collaborer : travailler ensemble.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est l'acte de base de l'entreprise... Et cela mérite réflexion, sur le mot "ensemble" notamment !

Communication : Acte de communiquer. Etymologiquement (du Latin), "mener ensemble", "mettre en commun", "être en rapport"... En fait, échanger des informations dans le but de faire avancer la compréhension mutuelle et une action commune. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la communication est le vecteur essentiel pour ne

pas dire unique qui véhicule les progrès que l'on peut faire dans tous nos actes (qui sont toujours liés aux autres...)

Communiquer : Etymologiquement (du Latin), "mener ensemble", "mettre en commun", "être en rapport"... En fait, échanger des informations dans le but de faire avancer la compréhension mutuelle et une action commune. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, communiquer est le vecteur essentiel pour ne pas dire unique qui véhicule les progrès que l'on peut faire dans tous nos actes (qui sont toujours liés aux autres...)

Compensation : Action de contrebalancer, de dédommager, de rembourser. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la compensation est la concession d'un avantage à autrui en contrepartie d'un effort fourni.

Compétence : Droit d'agir, de juger ; habileté, aptitude, connaissance. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un critère essentiel qui détermine la bonne place d'une personne dans l'organisation...

La (les) compétence(s), en plus des capacités nécessaire dans

l'exercice de ses fonctions, est l'ensemble des comportements, des savoir-êtres qui permettent la maîtrise de son poste.

Voir aussi le mot "incompétence" !

Compromis : Transaction, accord comprenant des concessions mutuelles. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un acte qui sera souvent formalisé et qui traduit une négociation aboutie (lors d'un licenciement, d'une démission par exemple mais aussi dans des cas moins importants). Tout compromis implique un gain et une perte pour les protagonistes.

Compte rendu : Acte de rendre compte, c'est-à-dire de relater (oralement ou par écrit) ce que l'on a fait. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le compte rendu est un acte courant qui vient terminer une délégation, une mission donnée.

Confiance : Assurance, sentiment de sécurité, espérance de fiabilité forte en une personne ou une chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la base même de la relation harmonieuse. Attention, la confiance se gagne lentement et

laborieusement, elle se perd en un instant !

Conflit : Choc, lutte, rivalité, guerre... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le conflit est la traduction (qui peut prendre des formes multiples) de la dégénérescence de malentendus latents.

Congés : Permission de se retirer, de s'absenter. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le(s) congé(s) est le temps de vacances ou de rattrapage de RTT - qui donne souvent lieu à conflit !

Constance : Constance : il s'agit d'une pratique qui est appliquée avec une certaine récurrence (tous les mois, tous les ans, tous les 6 mois)

Contre-transfert :

Terme de psychanalyse signifiant la tendance de l'analyste (le "psy") à orienter ses propres réactions sur le patient de telle sorte que l'interprétation puisse s'en trouver faussée. Voir aussi le terme "transfert" (c'est le même phénomène, de la part de l'autre). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, transfert et contre-transfert vont jouer un

rôle identique menant à l'incompréhension mutuelle, l'un prêtant à l'autre ses propres défauts comme ses propres qualités.

Contrepartie : Partie qui s'oppose à une autre mais y correspond et la complète. Echange. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la contrepartie est l'équivalent de "compensation" (voir ce mot)

Conventionnel : Relatif à une convention, à un accord mutuel formalisé. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, ce dit conventionnel tout ce qui se réfère à la convention collective qui régit les droits et devoirs mutuels de l'employeur et de l'employé.

Corps striés : Corps striés : ensemble de systèmes sous-corticaux qui, avec le cervelet, commandent notre vie motrice. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Cortex : Cortex : écorce enveloppant le cerveau et composée

de myriades de neurones. Le cortex humain est si grand qu'il forme des plis, les circonvolutions, et des "canyons", les scissures, qui permettent de cartographier le cerveau. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Cour de cassation : La Cour de Cassation juge de la légalité des décisions rendues par les Cours d'Appel au regard du droit. La Cour de Cassation ne rejuge pas les faits qui sont définitivement jugés par les Cours d'Appel. En ce sens, la Cour de Cassation a une position qui lui permet d'interpréter et de préciser certaines règles de droit qui seront ensuite appliquées par les Cours d'Appel et les Conseils de Prud'hommes.

Crainte : Peur, appréhension. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la crainte est un phénomène courant de rejet de l'inconnu, qui empêche de progresser et de travailler sereinement.

Croyance : Conviction personnelle non fondée ou motivée

rationnellement (que quelque chose est vrai ou de la vérité de quelque chose).

Croyances limitantes ou limitatives : Toutes affirmations ou convictions qui empêchent un individu d'atteindre son plein potentiel. Elles incluent également les idées fixes où une pensée fonctionne comme une vérité qui fait agir la personne de manière automatique.

Curriculum Vitae : Mot latin signifiant "déroulement de la vie", passé dans la langage courant pour désigner le document dans lequel une personne fait le résumé de son identité, de ses compétences et qualités, de ses qualifications professionnelles, de sa formation initiale et professionnelle et d'informations diverses le concernant (loisirs, passions, connaissances...). Le curriculum vitae est la base des échanges d'informations en matière de recrutement de salariés ou de collaborateurs. En anglais, on l'appelle "résumé"... C'est un document court (souvent une page)

Définitions commençant par D

Despotique : Caractère d'une autorité arbitraire et absolue. Tyrannique.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, un

comportement despotique est le qualificatif de la relation au pouvoir qu'ont certains chefs dont l'autorité n'est pas naturelle et respectueuse mais forcée et dictatoriale.

Destructeur : Caractère de ce qui ruine, anéantit, jette bas. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est l'attitude qui vise à faire partir (licencier) l'autre personne, niveau ultime de destruction que l'on rencontre dans l'entreprise. Si on laisse s'installer un conflit destructeur entre deux collaborateurs, c'est souvent les relations de toute d'équipe qui sont mises à mal.

Décision : Acte de prendre la résolution de (faire quelque chose), de se déterminer à. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est le mode de fonctionnement classique dans une organisation hiérarchisée : le chef décide, les autres exécutent. On connaît des processus de progrès qui fonctionnent mieux... prendre une décision en consensus avec toute son équipe.

Déclencheur : Dispositif qui met en marche un appareil ou un processus. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du

travail, on nomme déclencheur le fait ou la parole qui, dès son apparition, crée un état psychologique particulier chez une personne (en général négatif : cela débute un conflit et entraîne une réaction violente).

Définition de fonction : Acte, le plus souvent écrit (ou qui devrait l'être), qui précise les conditions de travail, les objectifs, les missions et les moyens attachés à un poste de travail donné. En général la définition de fonction ou de poste) est inscrite au contrat de travail avec des avenants au contrat en cas de modification de celle-ci.

Délégation : Action de donner ses droits ou ses prérogatives à une autre personne, pour une tâche donnée et en général à temps limité. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est le processus de progrès le plus évident et le plus efficace : déléguer une mission à un subordonné implique sa formation et son progrès, et dégage le temps nécessaire pour progresser soi-même. En revanche, attention... Celui qui délègue garde la responsabilité de la bonne fin de la mission... La délégation suppose un suivi tel que le feed-back ou compte rendu.

Démission : Acte par lequel on renonce à une fonction, à une dignité. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la démission est un acte lourd de conséquences puisqu'il prive le salarié de la plupart de ses droits : même en cas de harcèlement grave, la démission est à réserver pour les toutes dernières extrémités.

Démotivation :...Le contraire de la motivation ! C'est l'attitude et l'état interne que l'on ressent lorsque l'on a plus envie de faire, d'agir, de progresser. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une des raisons essentielles de l'échec en équipe, de la non-atteinte des objectifs, voire de la fermeture des entreprises. Certes il y a des raisons extérieures aux difficultés des entreprises mais la (dé)motivation est quelque chose sur lequel on peut jouer facilement, en interne, pour faire que tout aille mieux dans l'équipe.

Déni : Refus d'une chose due. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une source fréquente de démotivation. Attention aux promesses que l'on fait ! "La promesse est gravée sur le marbre de celui qui la reçoit,

elle est tracée sur le sable de celui qui la fait" (proverbe ancien). Le déni, c'est justement de ne pas tenir sa promesse.

Dépendance : Etat de subordination. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on peut dire que chacun dépend de tous les autres ; malheureusement, on rencontre surtout des subordonnés qui se complaisent dans la dépendance et des petits chefs qui entretiennent cet état d'esprit auprès de leurs subordonnés, pour garantir leur pouvoir alors que celui-ci n'est pas fondé sur une réelle compétence.

Désintérêt : Absence, perte d'intérêt c'est-à-dire de bénéfice. Le désintérêt est une source permanente de démotivation (voir ce mot).

Développement personnel : le développement personnel, c'est l'épanouissement personnel ou un ensemble de pratique ayant pour finalité la redécouverte de soi pour mieux vivre, s'épanouir dans les différents domaines de l'existence, réaliser son potentiel.

Diplomatie : Relations entretenues entre les Etats, respectant un code formel très précis qui, notamment, utilise une politesse avisée et habile entre les parties. Dans notre champ de réflexion, la psychologie

appliquée aux relations dans le monde du travail, la communication entre personnes se doit de respecter une certaine diplomatie (consistant surtout à essayer d'éviter de froisser l'interlocuteur) mais sans concession ni manipulation.

Divergence : Etat de deux lignes (figuré : de conduite) qui s'écartent ; différence d'opinion, d'idées. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la divergence se doit d'être gérée dès son apparition par une communication franche et ouverte.

Droit divin : Terme archaïque issu du temps de la féodalité ; il signifie que le pouvoir est transmis par Dieu lui-même, et donc absolu, sans partage et - à l'époque - héréditaire. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le droit divin est au sens figuré le caractère que s'attribuent certains petits chefs et chef d'entreprise pour justifier (?) leur pouvoir.

Dysfonctionnement : Trouble qui affecte le fonctionnement d'un organe ou d'une organisation. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est le symptôme (ou la cause) d'un problème qui apparaît souvent sous

forme de problème de communication. Le dysfonctionnement est aussi organisationnel.

Définitions commençant par E

Efficacité : Etat de ce qui produit le résultat escompté. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'efficacité est la qualité essentielle demandée aux collaborateurs. Elle n'est pas gagnée d'avance.

Empathie : L'empathie est l'attitude ou la sensation "de ressentir la même chose que l'autre". C'est une façon de se mettre à la place de son interlocuteur, de se synchroniser avec lui, de créer un rapport de communication élevé dans lequel on se comprend à demi-mot puisque l'on pense et ressent la même chose que lui. Dans notre champ de réflexion et de travail, la psychologie appliquée aux relations au travail, c'est un concept qui revêt une très grande importance, puisque cela représente l'aboutissement de tout le travail d'excellence en communication. Empathie a la même racine grecque que "sympathie" (ressentir les mêmes émotions), "antipathie" (ressentir des émotions contraires), "apathie" (ne pas ressentir d'émotion du tout). Mais bien entendu, empathie est plus fort que sympathie : on est vraiment "avec" l'autre, on partage son émotion

avec sa compréhension à lui, sa "carte du monde".

Enjeu : Mise risquée au début du jeu, ce que l'on peut gagner ou perdre... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est au sens figuré la portée d'un acte, l'ensemble de ses conséquences (positives ou négatives) et attention ! Dans l'entreprise, l'enjeu est souvent plus humain que matériel !

Ennemi : Personne qui est opposée, qui hait, qui veut du mal à quelqu'un. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'ennemi sera la personne qui s'oppose à vous dans votre démarche de revendication, de progrès, de lutte contre le harcèlement.

Entretien : Action de tenir en bon état. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la conversation que l'on tient avec un interlocuteur (subordonné, égal ou supérieur hiérarchique) de manière à faire le point et "tenir la relation en bon état".

Défaut d'entretiens = défaut de communication = germe de problèmes.

Entretien d'évaluation : Rendez-vous périodique (en général au moins une fois par an) et formalisé notamment grâce à un guide d'entretien, l'entretien d'évaluation est l'occasion de faire le point entre un manager et son subordonné. C'est maintenant un outil de management courant et son efficacité dans l'harmonisation des relations au travail n'est plus à prouver. Cependant, pour être efficace, agréable et constructif, l'entretien doit respecter certaines règles. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'entretien est un outil de résolution de problèmes et de conflits très intéressant.

Entretien informel : C'est un cas particulier d'entretien (voir ce mot) qui reste sans trace écrite : une conversation sans grille ou guide d'entretien, un échange verbal dont on ne gardera qu'un souvenir, et pas de preuve. Avec tous les avantages (non-engagement) et tous les inconvénients (pas de trace) que cela comporte.

Errance : Action d'avancer sans but, sans plan, de se tromper. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'errance est le propre de certains qui continuent de travailler sans objectif et sans but précis, sans plan

d'action, sans intérêt (faute de motivation) et parfois de ralentir toute l'organisation par ce fait.

Erroné : Faux, entaché d'erreur. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela s'applique surtout à la plupart des jugements et des opinions, faux par nature puisque fondés sur des critères personnels (donc non-objectifs). Une information erronée (qu'elle soit fortuite ou volontaire) peut avoir des conséquences graves

Esprit d'équipe : Sentiment de faire corps avec un groupe de personnes, intérêt pour l'objectif partagé, implication dans la réussite collective plutôt que la réussite individuelle. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'esprit d'équipe est la qualité nécessaire pour qu'une équipe de travail progresse et soit efficace. Se gagne difficilement, se perd très facilement si la confiance et la fiabilité d'un seul de ses membres n'est plus là.

Estime conditionnelle : Opinion favorable, jugement inspiré par des qualités reconnues. Ici, conditionnée par l'atteinte d'un objectif précis. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'estime conditionnelle est le moteur essentiel de la motivation : c'est la

reconnaissance des efforts fournis pour atteindre un but précis (fonction de la réussite dans cet objectif). L'estime (la reconnaissance, la valorisation, les remerciements, les félicitations) n'est efficace et motivante que si elle est distribuée (largement) lorsque le but est atteint ou qu'au moins, tous les efforts ont été faits pour l'atteindre – à la différence de l'estime inconditionnelle (voir ce mot).

Estime de soi : Amour, appréciation que l'on porte à soi-même. Cela peut ressembler à un manque de modestie mais une dose normale d'estime de soi est vitale pour ne pas succomber au stress. Difficile de s'estimer à sa juste valeur : cela dépend de soi (je dois m'aimer moi-même, sinon je sombre dans la déprime) et des autres, des messages de reconnaissance et d'appréciation qu'ils vous envoient.

Estime inconditionnelle : Voir aussi le mot "estime conditionnelle", c'est le contraire ! L'estime inconditionnelle est le fait de distribuer de la reconnaissance, des remerciements, des félicitations sans que celles-ci soient toujours méritées, c'est-à-dire sans conditions. Et cela produit un effet démotivant puisqu'il n'est plus nécessaire d'atteindre ses objectifs pour bénéficier de reconnaissance...

Donc plus la peine de faire des efforts, le chef est toujours content.

Exacerber : Porter au sommet, accroître l'intensité de quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la mise en avant d'un acte ou d'un état interne. En positif, exacerber est un instrument de motivation, en négatif c'est un instrument de harcèlement.

Extraverti : Caractère d'une personne qui a tendance à exprimer ses sentiments, à extérioriser ses réactions. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, extraverti est le contraire d'introverti" (voir aussi ce mot) et c'est plutôt une qualité lorsque cela n'est pas trop pesant pour les autres.

Définitions commençant par F

Faculté : Moyen, pouvoir, droit de faire quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, faculté est un terme qui se rapproche de compétence ou de savoir-faire, de possibilité de faire.

Feed-back : Mot anglais signifiant littéralement "nourriture en retour"...

En fait, c'est ce que l'autre nous donne comme retour d'information. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est toute l'information que nous pouvons récolter, de manière verbale ou non-verbale, de la part de notre interlocuteur lorsqu'on lui a envoyé une information (au cours d'un acte de communication).

Par exemple, lorsque l'on parle à quelqu'un, son attitude, ses gestes, sa réponse et la manière de la formuler nous donne une information sur son degré de compréhension et d'adhésion par rapport à notre message.

Le feed-back permet de contrôler lors d'une délégation de pouvoir si la mission a bien été comprise.

Finalité : But, caractère de ce qui a un but. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la finalité est l'objectif (officiel ou caché) d'un acte - notamment de communication.

Fixité : Fixité : les règles d'attribution sont connues (attribution d'une prime d'un demi mois de salaire ou attribution d'une prime d'un montant fixe)

Formaliser : Déterminer les règles suivant lesquelles on formule ou on raisonne. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du

travail, c'est essentiellement la mise en forme d'un acte de communication : notamment, c'est la mise par écrit de résolutions, de constats, d'objectifs que l'on a évoqués oralement. Souvent, on utilise une grille pour formaliser un entretien, par exemple.

Formation : Acte d'enseigner à quelqu'un un savoir (savoir-faire, savoir-vivre ou savoir-être). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la formation est un puissant outil de management.

Frein : Dispositif permettant de limiter ou d'arrêter la marche d'une machine. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est l'état psychologique qui empêche de faire. Le frein au changement dans une organisation ou une équipe est souvent dû à une mauvaise communication.

Fuite : Evasion, échappement, évitement. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la fuite est l'état psychologique (très courant) qui amène une personne à ne pas faire ce qu'elle pourrait ou devrait, pour échapper à une conséquence qu'elle s'imagine négative.

Définitions commençant par G

Gestalt : La Gestalt-Théorie et la Gestalt-Thérapie

La Gestalt a été fondée par Fritz Perls (1893-1970), un psychiatre et psychanalyste allemand du début du siècle dernier. Gestalt vient du verbe allemand « gestalten » qui signifie « mettre en forme, donner une structure ». D'abord théorie de la cognition (nous utilisons ses lois de base dans nos programmes) grâce aux travaux du Professeur Wertheimer, Fritz Perls en a développé un ensemble de pratiques psychothérapeutiques très efficaces et très utilisées de nos jours.

La Gestalt s'intéresse particulièrement au contact, en posant la question fondamentale : comment être en contact avec nous-même, avec les autres, avec notre environnement. En ce sens le concept de « frontière-contact » rejoint bien les préoccupations de la systémique : le « self » gestaltien est comparable au système global, la frontière est une icône des interactions entre les éléments du système.

La Gestalt s'intéresse au processus, à l'ajustement permanent entre un organisme et son environnement. Cet ajustement est par définition en perpétuel mouvement. La Gestalt développe le sens des responsabilités et de l'autonomie. Elle intègre, de manière spécifique, un ensemble de techniques variées, verbales et non verbales, utilisant la parole, l'émotion, le rêve,

l'imaginaire, la créativité, le mouvement et le corps.

La Gestalt a aujourd'hui largement dépassé le champ de la psychothérapie, qu'elle soit individuelle ou de groupe. Elle est utilisée dans le champ des entreprises en coaching, en gestion des conflits ou du stress, en cohésion d'équipe.

Son originalité n'est pas dans ses techniques mais plutôt dans son objectif : élargir le champ des possibles, augmenter notre capacité d'adaptation à des stress ou des environnements en changement.

Gestion du stress : Le stress est une réponse innée de l'organisme, un mécanisme d'adaptation et de survie face à une sollicitation (et pas forcément seulement un danger).

La gestion du stress est un ensemble d'outils est de techniques qui permettent de réguler notre réponse aux sources de stress en fonction de nos objectifs : techniques physiques et physiologiques qui améliorent notre vécu d'un stress, techniques psychologiques qui nous permettent de vivre le stress sans en subir les conséquences néfastes.

Gestion du temps : La gestion du temps est un des outils de développement des capacités personnelles en management et en efficacité du travail parmi les plus

efficaces. C'est un ensemble de techniques simples et d'outils pratiques d'organisation personnelle, de priorisation (définition d'objectifs prioritaires) et de planification qui permet de réduire le temps perdu au minimum et d'améliorer l'efficacité personnelle très rapidement : on passe quelques heures à apprendre les "petits trucs" et on les récupère dans les trois jours.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un moyen de recouvrer rapidement une image de soi positive, par le gain d'efficacité et de rigueur que l'on obtient sans efforts. Cela devient alors un puissant outil de motivation.

Généralité : Généralité : la pratique s'applique à tous les salariés ou à une certaine catégorie bien identifiée de salariés (tous les salariés, les cadres ou les ouvriers ...

Grief : Motif de plainte, de reproche. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le grief est la raison (réelle ou non) qui motive une personne à faire une remontrance, à reprocher quelque chose à une autre personne.

Définitions commençant par H

Harcèlement : Action de tourmenter, d'inquiéter par de fréquentes attaques. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le harcèlement est un sujet permanent de travail...et de souffrance.

Hiérarchie : Subordination des rangs, des dignités, des grades, des positions. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on parle souvent de hiérarchie pour désigner les supérieurs, chefs de service, d'équipe, de groupe, d'entreprise..

Hippocampe : Hippocampe : structure du cerveau basal dont la destruction provoque l'incapacité quasi totale de mémoriser des informations nouvelles (mots, visages, images). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Humiliation : Rabaisser, mortifier, dévaloriser une personne. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les actes d'humiliation sont fréquents - vécus

comme tels par ceux qui les subissent et ignorés par ceux qui les font subir.

Hypermnésie : Cela désigne une activité exceptionnellement intense du cerveau qui se traduit par une mémoire prodigieuse. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, ce n'est bien entendu pas une cause d'inaptitude au travail, mais cela constitue un handicap au fonctionnement harmonieux avec d'autres salariés.

Hypnose Ericksonienne : L'hypnose ericksonienne s'inspire des travaux de Milton H. Erickson (1901-1980), qui par sa pratique et ses méthodes a apporté une contribution exceptionnelle à l'utilisation de l'hypnose. En effet, pour Milton H. Erickson, l'inconscient est avant tout un réservoir d'apprentissage, un lieu de ressource et de sagesse. Il dispose de son propre langage et représente la plus grande partie de notre potentiel.

Gravement frappé par la maladie dans son enfance puis dans sa vie d'adulte, il s'auto-guérit, ce qui contribue notablement à sa légende. Ce fut surtout un travailleur acharné, traitant avec succès quelque trente mille cas dans sa carrière. Margaret Mead, épouse de Gregory Bateson (célèbre anthropologue américain ayant

fortement contribué à l'élaboration d'outils de la PNL) affirme n'avoir jamais vu Milton Erickson utiliser deux fois la même technique sur deux cas pourtant d'apparence semblable.

Ses élèves comme Jay Haley, Ernest Rossi, Jeffrey Zeig et d'autres, contribuent à faire connaître son approche et à la développer.

Comment accéder à notre potentiel inconscient ?

C'est tout le propos de l'hypnose ericksonienne de permettre au sujet d'entrer en communication avec son inconscient afin de mobiliser ses ressources et d'y puiser ses solutions. En ce sens l'hypnose peut prendre de nombreuses formes – y compris conversationnelles – et n'a plus de rapport avec l'image véhiculée par l'hypnose de spectacle. Il s'agit là d'une hypnose thérapeutique toujours respectueuse du sujet

Hypothalamus : L'hypothalamus est une zone du cerveau qui contrôle entre autres, grâce à ses liens directs avec l'hypophyse (la tige hypophysaire) productrice d'hormones :

- * l'homéostasie
- * la satiété
- * les comportements sexuels

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations

dans le monde du travail, on sait que l'hypothalamus a un rôle clef dans la réponse au stress.

Définitions commençant par I

Implication : Action de participer ou de faire participer. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'implication est une des conditions nécessaires à la motivation : amener les collaborateurs à faire partie de l'équipe, à s'intégrer dans un groupe et à apporter leur contribution à l'atteinte d'un objectif commun.

Important, importance : Important, cela signifie qui doit être accompli pour atteindre son objectif. Toute le monde sait cela, et pourtant la confusion règne entre "important" et "urgent".

Il y a des tas de choses qui sont importantes mais pas urgentes : on ne doit donc pas se précipiter pour les faire, si l'on a plus urgent à faire, mieux vaut planifier cette tâche importante plus tard, en prenant le temps d'y réfléchir et de la préparer !

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette notion revêt une importance particulière en gestion du temps, donc en motivation personnelle.

Incompatibilité d'humeur : Opposition entre deux personnes qui ne peuvent s'accorder. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'incompatibilité d'humeur est souvent le prétexte à conflit mais il est intéressant d'aller au delà de ce constat pour comprendre les raisons réelles de l'animosité entre deux personnes.

Incompétence : Incapacité à faire, manque de savoir-faire ou de savoir-être rendant l'exécution d'une mission impossible ou, à tout le moins, très laborieuse. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on rencontre de nombreuses personnes qui sont compétentes jusqu'à un certain niveau mais qui, faute de formation et de soutien, deviennent incompétentes à un certain moment. On appelle cela le niveau de Peter ou *niveau d'incompétence* (voir ce mot).

Inconscient : Ensemble des phénomènes psychiques dont on n'a pas conscience, c'est-à-dire que nous ne pouvons piloter volontairement en fonction de nos envies et de nos choix. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, ce sont les désirs, les peurs, les pulsions et les instincts, les sentiments mais

aussi la mémoire pour une grande part de notre inconscient qui nous fait agir.

inférence arbitraire : L'**inférence arbitraire** consiste à tirer des conclusions sans preuve, sans tenir compte des faits. En termes de communication relationnelle, dans le champ de la psychologie appliquée au monde du travail, il s'agit d'un comportement courant mais pervers, qui amène le manager à prendre des décisions à partir d'une perception erronée de la réalité.

Ingéniosité : Intelligence, adresse, inventivité. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on trouve de cette sorte de génie aussi dans la malveillance... (il a fait acte d'ingéniosité)

Initiative : Action de celui qui est le premier à entreprendre une affaire, une entreprise. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'initiative est la qualité de celui qui entreprend volontiers, et c'est une qualité rare.

Interpersonnel : Entre plusieurs personnes (deux au moins). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on parle essentiellement de communication interpersonnelle pour qualifier les

relations (verbales et non-verbales) entre deux personnes.

Intégration : Action de s'incorporer, de faire partie d'un groupe. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'intégration est une notion importante de management dont la qualité détermine la qualité de collaboration avec une nouvelle personne.

Introverti : Personne qui a une tendance à se replier sur soi, à s'intéresser essentiellement à sa vie intérieure, à interioriser ses réactions par rapport au monde extérieur et à ses stress. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, ce n'est pas un caractère facilitateur de la communication interpersonnelle...car une personne introverti a du mal à exprimer ses ressentis.

Irrespect : Manque de déférence, d'attention et de considération pour une personne. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'irrespect est la cause -extrêmement fréquente- de la plupart des conflits.

Définitions commençant par J

Jargon : Langage corrompu, imparfait. Langage spécialisé utilisé

seulement par certains initiés (dans un domaine technique, par exemple). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est le refuge de certaines personnes qui veulent affirmer leur différence ou leur supériorité sur d'autres (le plus souvent de manière stérile). C'est aussi se retrancher derrière un jargon pour cacher son incompétence.

Jeu psychologique : Au-delà du divertissement ou de l'action récréative, le jeu psychologique prend dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, une signification toute particulière. Concept de base de l'Analyse Transactionnelle (voir définition de ce terme), c'est l'action d'une personne qui, dans un acte de communication avec d'autres (transaction), adopte une manière de faire (le jeu) standardisée ou stéréotypée : par exemple elle joue le jeu d'une enfant pris en faute devant un supérieur hiérarchique qui lui fait un reproche... Avec toute la naïveté et tout le besoin d'amour et de reconnaissance qui va avec ce "rôle" joué. Du coup le supérieur pourra jouer le jeu du père, avec différentes facettes de caractère et d'attitudes cohérentes avec cette "partie" là.

Eric Berne, fondateur de l'A.T., a

défini plusieurs dizaines de "jeux" typiques... Et nous avons tous plus ou moins joué ces jeux-là dans certaines circonstances de notre vie.

Journal de temps : Le journal de temps est un outil simple de gestion du temps : cela consiste à noter, jour après jour, toutes les tâches effectuées et toutes les activités que l'on a eues. Cela permet un diagnostic des temps "utiles" et des temps "perdus", de manière à améliorer sa gestion du temps. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette technique toute simple permet de faire de gros progrès en efficacité, donc en motivation personnelle.

Jurisprudence: Il s'agit de l'ensemble des décisions prises par la Cour de Cassation et des Cours d'Appel pour définir une interprétation de certains points non visés par le Code du Travail. La Cour de Cassation rend en effet des décisions dénommées "arrêts" qui donnent sa position sur l'interprétation du droit. C'est ainsi la Cour de Cassation, par sa jurisprudence, qui a d'abord dégagé la notion de "harcèlement moral" avant que celle-ci ne soit reprise par le Code du Travail.

Définitions commençant par L

Loi d'Illich : Ivan Illich a remarqué qu'au-delà d'une certaine taille, les institutions deviennent improductives et s'écartent de leurs objectifs premiers. L'école devient un obstacle à l'éducation, la médecine un obstacle à l'automédication, les médias un obstacle à la communication. Ce principe appliqué au temps, revient à dire qu'au-delà d'un certain seuil horaire, le temps investi dans un travail produit des résultats négatifs.

"Le mieux est l'ennemi du bien"... sans commentaire.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette loi revêt une importance particulière en gestion du temps, donc en motivation personnelle.

Loi de Carlson : Une enquête menée en Suède au début des années cinquante par le professeur Sune Carlson a démontré que les cadres ne travaillaient jamais plus de 20 minutes sans être interrompus. Avérée dans le monde de l'entreprise, cette loi peut se transposer avec quelques nuances dans tous les métiers, à tous les postes. Ne subissez-vous pas de dérangement : téléphone, sollicitation amicale pour une sortie ou une discussion ...? Tout travail interrompu se révèle moins efficace que s'il est effectué de manière continue. Le temps consommé après une interruption pour "se

remettre en route" et terminer la tâche inachevée est largement supérieur à la durée même de l'interruption. Dérangé cinq minutes par un appel téléphonique, nous pouvons mettre trente minutes de plus à finir un dossier que si nous n'avions pas été interrompus. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette loi revêt une importance particulière en gestion du temps, donc en motivation personnelle.

Loi de Pareto : Au siècle dernier, un économiste italien du nom de Pareto a formulé une loi communément appelée "Loi des 20/80". Pareto a observé que dans la plupart des situations, une petite partie des facteurs produit une grande partie des résultats. Par exemple : 20% des clients d'une entreprise représentent près de 80% du chiffre d'affaires, 20% des modèles d'un constructeur d'automobiles représentent 80% des véhicules vendus par année. La loi de Pareto s'applique également au temps : vous pouvez observer sur vous-même cet effet en décomptant le temps consommé à réaliser vos travaux les plus utiles et productifs, et le comparer au temps globalement passé dans une journée, une semaine, un mois... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette loi

revêt une importance particulière en gestion du temps, donc en motivation personnelle.

Définitions commençant par M

Malentendu : Parole, action mal comprise. on utilise en effet ici le sens ancien du verbe "entendre" : comprendre. Le malentendu est la mauvaise interprétation de ce qui a été dit, parfois redit et sur une période qui peut être longue. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le malentendu est le phénomène causal de la plupart des problèmes de communication interpersonnelle.

Malveillance : Mauvaise disposition, volonté de nuire... Tout le contraire de bienveillance ! Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la malveillance est l'attitude de certain qui, pour des raisons cachées, va chercher à causer du tort à autrui.

Management : Mot anglais passé dans le langage courant en français, désignant l'ensemble des techniques d'organisation et de gestion de l'entreprise. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le management désigne aussi par extension l'ensemble des personnes ayant un

rôle dirigeant dans l'équipe ou dans l'entreprise.

MESURE DISCRIMINATOIRE: Une mesure est dite discriminatoire quand il s'agit d'une décision prise par l'employeur de ne pas traiter de la même manière des salariés placés dans une situation identique.

Attention : en cas de mesures différentes (augmentation de salaires de montants différents, primes d'un montant différent, sanctions différentes pour des mêmes faits), l'employeur doit pouvoir justifier de faits précis justifiant la différence de traitement : la différence peut s'expliquer par l'âge du salarié, son ancienneté, ses compétences professionnelles, Si les deux salariés sont placés dans une situation strictement identique, la décision de l'employeur doit être strictement identique.

A défaut, le salarié faisant l'objet de la mesure la moins favorable pourra estimer faire l'objet d'une discrimination et demander réparation de ce fait.

Médiation : Intervention, action en vue d'une conciliation. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la médiation peut être formelle (et même en ce cas encadrée par la réglementation, voir www.guide-du-travail à ce

propos) ou informelle : c'est alors la volonté des parties et d'une personne neutre de tenter de trouver un accord gagnant-gagnant pour résoudre un conflit ou satisfaire des requêtes qui au départ paraissaient incompatibles.

Méthode Coué : La méthode Coué est une forme d'autosuggestion qui s'inscrit dans une perspective de développement personnel basée sur la persuasion par la répétition, censée entraîner l'adhésion du sujet aux idées positives qu'il s'impose et ainsi un mieux-être psychologique.

Mind-Mapping ou carte mentale, ou carte heuristique :

**Mind-map,
carte mentale,
carte heuristique,**

Une carte heuristique (*mind-map* en anglais), aussi appelée carte des idées ou carte conceptuelle est un diagramme qui représente les connexions sémantiques entre différentes idées, les liens hiérarchiques entre différents concepts intellectuels. À la base, il s'agit d'une représentation principalement arborescente des données.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un outils très efficace de mémorisation et de synthèse de l'information.

Mission : Charge donnée à quelqu'un de faire quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, une mission désigne souvent un objectif à atteindre, personnel ou en équipe.

Mix : Mot anglais mais très proche de son équivalent couramment utilisé en français, signifiant mélange. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on fait souvent référence à un mix de conditions ou de qualités à réunir pour qu'un projet aboutisse. La caractéristique du "mix", par référence au "marketing-mix" bien connu des commerciaux et des gens de publicité, c'est que le mélange de conditions doit être équilibré et harmonieux : chaque élément du "mix" doit fonctionner avec les autres et dans le bon sens pour que le succès soit atteint.

Ainsi du marketing-mix : Prix / Produit / Promotion - Publicité / Circuit de distribution. Il suffit qu'un seul de ces éléments soit mal positionné ou ne fonctionne pas pour que le produit ne se vende pas.

De même lorsqu'on parle du management-mix, un nouveau concept développé par les équipes de psycho-travail : il faut assurer un mélange équilibré de

compétences techniques, raisonnées et logiques avec des compétences humaines, émotionnelles et créatives pour que l'entreprise fonctionne en harmonie et efficacité

Mnésique : Mnésique : Qui se rapporte à la mémoire. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un domaine important de recherche et de progrès.

Monochrome : Les gens vivant dans les cultures monochrones ont une conception linéaire du temps. Les passé/présent/futur sont bien délimités dans leur conscience. On valorise les personnes qui excellent dans un secteur d'activité même si elles s'y connaissent très peu dans d'autres domaines. Par exemple, un chirurgien compétent est reconnu socialement même s'il est peu cultivé. Les personnes qui font plusieurs choses à la fois sont perçues comme "dispersées". Les cultures monochrones accordent en général plus d'importance aux résultats obtenus qu'à la qualité des relations interpersonnelles.

Les côtés positifs des cultures monochrones sont l'obtention de résultats tangibles, l'optimisation des ressources, les progrès techniques. Les côtés négatifs en sont la frustration de vivre une vie compartimentée, l'appauvrissement des relations interpersonnelles, la

difficulté d'harmoniser les différents temps (effet de décalage horaire entre les temps) et la peur du futur, le regret du passé, l'oubli du présent. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela revêt une importance primordiale dans la communication entre les personnes, la motivation et la gestion du temps.

Motivation : Ce qui détermine un acte, une décision. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la motivation est l'élément moteur essentiel qui détermine l'ardeur et l'efficacité au travail : c'est le premier élément du management-mix.

Mutation : Changement de poste, remplacement d'une personne par une autre. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la mutation est un acte lourd qu'il convient de préparer et de conduire avec respect et attention.

Mutisme : Etat d'une personne qui reste muette. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le mutisme est la réaction de certains qui ne veulent ou ne peuvent s'exprimer sur un sujet donné par cause de pression (de la hiérarchie... ou d'eux-même !).

Définitions commençant par N

Neuromédiateur : Neuromédiateur : substance chimique permettant à l'information de passer d'un neurone à l'autre. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Neurone : Neurone : cellule spécialisée ayant des prolongements d'entrée (les dendrites) et de sortie (l'axone) qui permettent de communiquer à distance avec d'autres neurones ou cellules. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Négociation : Discussion recherchant une entente mutuelle au sujet d'une transaction ou d'un échange. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une phase de communication permanente : nous sommes toujours en négociation les uns avec les autres,

pour échanger ne serait-ce que de la reconnaissance mutuelle et de l'attention.

Niveau d'incompétence : Dans une théorie du management bien connue, dite "du principe de Peter", c'est le niveau au delà duquel une personne n'est plus compétente, ne sait plus faire seule (sans l'aide d'une formation ou le soutien d'un manager). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le niveau d'incompétence indique le moment où un salarié, par le fait d'une promotion ou d'une nouvelle affectation, n'est plus capable de mener ses missions à bien. Une personne peut avoir été très efficace et très performante (dans la joie et la bonne humeur...) puis se trouver désarmée, dépassée devant de nouvelles responsabilités. Attention, ce n'est en général pas de sa faute, mais plutôt celle de ses supérieurs qui lui ont confié une tâche à laquelle elle n'était pas préparée...

Niveaux logiques : On peut considérer que la manière dont quelqu'un se définit va influencer ses croyances, celles-ci étant à l'origine de sa capacité à agir dans tel ou tel domaine. Ses comportements et attitudes sont donc à leur tour influencés, ce qui détermine l'impact du sujet sur son

environnement.

Souvent, lorsqu'un sujet est bloqué à un niveau logique, il peut être utile de chercher la solution à un autre niveau.

Non verbal : Se dit d'une partie d'un message, véhiculé par tout ce qui n'est pas les mots prononcés. On sait que le sens d'un message parlé est véhiculé à 5% par le verbal pur (les mots prononcés), à 15% par le para-verbal (intonation, force de la voix, accentuation) et à 80 % (!) par le non-verbal : les mimiques, gestes, postures, attitudes qui accompagnent le prononcé du message. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un élément très important de l'analyse de la qualité de communication entre des personnes.

Nuire : Action de porter préjudice à une personne ou au déroulement d'un projet. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, nuire est la volonté ou l'acte de faire du mal à une personne, sur le plan psychologique (insinuations, rumeurs, actes malveillants).

Définitions commençant par O

Objectif : But à atteindre, niveau de résultat visé. Dans notre champ

de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est une notion très courante qui recouvre aussi bien un état désiré en termes de résultats de travail fourni qu'un niveau à atteindre sur le plan du développement personnel. La nuance entre objectif matériel (chiffable et mesurable...) et objectif personnel (beaucoup plus subjectif) est parfois difficile à faire : la conséquence est que souvent les objectifs sont fixés en mélangeant un peu des deux, d'où une imprécision qui favorise les frustrations. La fixation d'objectifs est une des bases de la gestion du temps.

Objectif individuel : (Voir aussi : objectif).

Niveau de résultat à atteindre, seul, sur le plan personnel. Un bon objectif est déterminé d'un commun accord entre celui qui le donne et celui qui doit l'atteindre ; il respecte également quelques règles : il doit être spécifique, mesurable, ambitieux, réaliste et séquencé dans le temps.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on constate que la plupart des objectifs ainsi proposés ne respectent pas ces règles, et donc ne sont pas atteints (ou alors de manière frustrante pour l'une des parties). L'effet de ces objectifs

incomplètement fixés est encore plus pervers, sur le plan psychologique, lorsque l'on se donne un objectif à soi-même ! Une bonne fixation d'objectifs est une base de la gestion du temps.

Objectivité : Qualité de ce qui est déterminé sur des critères logiques, mesurables et mesurés, et partagés par toutes les parties. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on constate que l'objectivité... n'existe pas. Il subsiste toujours une part d'interprétation personnelle – et non partagée – dans l'évaluation ou la représentation que l'on se fait d'une situation donnée.

Obligation de résultats, obligation de moyens :

OBLIGATION DE RESULTATS, OBLIGATION DE MOYENS : La jurisprudence a défini certaines obligations pesant sur l'employeur comme des **obligations de résultats** : l'employeur a l'obligation de réussir dans ce domaine.

Il ne peut pas se contenter de démontrer qu'il a tout mis en œuvre pour justifier le manquement à cette obligation.

Ainsi, l'employeur est tenu, à l'égard de ses salariés, d'une obligation de sécurité de résultat. Il doit tout mettre en œuvre pour que les salariés travaillent dans des conditions de sécurité maximum.

En revanche, est une **obligation de moyen** l'obligation de recherche de reclassement du salarié soit licencié pour inaptitude physique, soit licencié pour motif économique : l'obligation de moyens est satisfaite dès lors que l'employeur démontre avoir recherché un reclassement, même si ce reclassement n'a pas pu être trouvé, faute de poste disponible.

Opportunité : Chance, possibilité d'obtenir une évolution ou un changement de quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, l'opportunité est l'occasion qu'il faut saisir pour faire évoluer positivement une situation... Et que l'on ne voit pas passer le plus souvent, faute d'y être attentif (ce qui implique de s'être fixé des objectifs aux préalable...)

Organisation : Façon de disposer les éléments d'une structure de manière cohérente, harmonieuse et efficace. L'organisation peut être matérielle (objets, postes de travail, circulation des informations et des matières...) ou immatérielle (planification et prévision des flux dans la conduite d'un projet...). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un élément important de l'environnement dans lequel l'homme évolue. Les

problèmes de management sont souvent tout simplement fondés sur une organisation inadaptée...

Définitions commençant par P

Paradoxe : Expression d'une opinion contraire ou opposée à l'opinion générale issue du sens premier de la phrase ou de la situation donnée. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les situations paradoxales (paradoxe) sont nombreuses et créent les conditions de malentendus ou de conflits.

Perception : Impression reçue d'une situation, communiquée au cerveau par nos cinq sens (visuel, auditif, kinesthésique, olfactif, gustatif) et qui forme une représentation mentale consciente ou inconsciente. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la perception des situations revêt une importance particulière dans la mesure où, juste, elle induit une communication harmonieuse et injuste, elle crée le malentendu et le conflit.

Pernicieux : Nuisible, défavorable, induisant une incompréhension qui génère le conflit. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, un comportement pernicieux peut qualifier certaines

affirmations prononcées dans le but de nuire à une autre personne.

Pervers : Orienté vers le mal, la volonté de nuire. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on qualifiera ainsi des actes qui visent à satisfaire un désir personnel au détriment des vœux d'une autre personne, notamment dans le cadre du harcèlement moral ou sexuel. Le comportement pervers d'un supérieur hiérarchique ou d'un collègue est toujours nuisible pour l'ensemble de l'équipe.

Peur : Trouble, émotion que provoque la vue ou l'attente d'un danger. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la peur (souvent cachée pour des raisons sociales) est le moteur de bien des actes malveillants. En cas de harcèlement, c'est souvent le moteur caché du harcéleur.

Période d'essai : Première période de travail au commencement d'un contrat de travail. D'une durée variable (quelques jours pour un CDD de courte durée jusqu'à plusieurs mois pour un cadre en CDI), c'est une période d'essai "mutuelle" : l'employeur aussi bien que le salarié peuvent arrêter la collaboration à tout moment durant cette période. Elle est renouvelable

une seule fois, si l'un ou l'autre désirent la prolonger mais c'est une procédure très encadrée par la réglementation (voir le détail de cette procédure sur www.infotravail.com). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est souvent une période durant laquelle "tout va bien" car les deux partenaires – employeur et salarié – font attention à se plaire mutuellement... Et les ennuis commencent après la fin de la période d'essai si l'un ou l'autre est de mauvaise foi...

Phylogénétique : Relatif au développement de l'espèce (notamment humaine). Le mot phylogénèse est pratiquement synonyme du mot évolution, la phylogénétique est la science qui étudie l'évolution génétique des espèces.

Piloter : Conduire, guider. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, nous employons le plus souvent le terme "piloter" pour une situation en changement dans l'entreprise : se dit alors de celui qui guide, encadre, soutient, promeut, assure le passage de l'équipe d'une situation connue à une situation nouvelle.

Planning : Terme anglais signifiant programme rationnel de travail, de

production, de conduite de changement. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le planning est l'emploi du temps prévisionnel conçu pour mener une action à bien ; c'est souvent une contrainte incontournable qui va servir de prétexte à certaines actions (pas toujours très constructives...)

Pointeuse : Raccourci pour "horloge pointeuse", machine permettant de contrôler l'heure d'entrée et l'heure de sortie d'un salarié sur le lieu de travail. Cet instrument était nécessaire aux temps du capitalisme sauvage et de la construction industrielle des pays développés, qui nécessitait des équipes très nombreuses dont le travail était mal encadré et difficile à comptabiliser ou à surveiller. Tombé en désuétude bien que encore très présent dans l'industrie, ce système (et les autres systèmes de contrôle par ordinateur par exemple) sont très peu efficaces (temps de présence n'égale pas temps de travail) et apparaissent comme une contrainte d'un autre âge aux salariés qui y sont soumis. L'organisation moderne du travail, avec notamment un encadrement intermédiaire très présent pour gérer des équipes peu nombreuses aurait dû depuis très longtemps faire abandonner ces systèmes - sans pour autant abandonner la gestion

effective du temps de travail ou son contrôle impartial !

Polychrone : Les cultures polychrones se distinguent par leur conception circulaire du temps. Le temps n'est ni perdu ni gagné, et le concept d'échéance est assez flou. Ce sont les gens polyvalents, capables de réussir dans plusieurs domaines, qui sont valorisés. La qualité des interactions entre les individus prime sur les résultats concrets. On obtient plus facilement des résultats si l'on a d'abord établi des liens personnels avec ses interlocuteurs.

Les côtés positifs des cultures polychrones sont la qualité des relations interpersonnelles, une plus grande cohésion sociale et des relations interpersonnelles durables. Les côtés négatifs en sont la lenteur des progrès techniques, les difficultés à obtenir des résultats tangibles rapidement, les manques de planification et d'anticipation et enfin les réactions inadéquates aux urgences. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela revêt une importance primordiale dans la communication entre les personnes, la motivation et la gestion du temps.

Poste de travail : Emplacement dans un atelier ou un bureau, équipé et dédié à une certaine tâche. Par extension, place d'un

collaborateur dans l'organisation d'un travail en équipe. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le poste de travail doit être décrit très précisément dans ses aspects positifs comme négatifs, agréables comme désagréables, et son évolution prévue de manière à être clairement compris d'un collaborateur destiné à occuper ledit poste.

Posture : Position, attitude du corps. Au sens figuré, situation par rapport à un environnement donné. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on s'intéresse à la posture du corps dans la mesure où elle est significative d'un penchant inconscient ; elle révèle les intentions profondes d'une personne en situation de communication, elle donne des informations sur les sentiments de quelqu'un, elle fait partie de ce que l'on appelle le "langage non verbal".

Pouvoir : Autorité, faculté de faire. Droit, moyen, influence sur une situation ou une personne. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est à la fois la motivation de certaines personnes et la contrainte subie par les subordonnés. Pour communiquer harmonieusement, le pouvoir est

une notion qui doit être bien définie, bien acceptée de part et d'autre, bien vécue. Ce ne doit pas être un but qui justifie tous les moyens.

Pouvoir disciplinaire : Il s'agit du pouvoir que détient l'employeur en application du contrat de travail. A ce titre, l'employeur peut sanctionner un salarié qui ne respecte pas ses obligations contractuelles.

L'employeur peut, dans ce cadre, adresser des sanctions aux salariés (avertissement, mise à pied, licenciement).

Pouvoir Discrétionnaire : POUVOIR DISCRETIONNAIRE : Il s'agit du pouvoir dont dispose l'employeur dès lors qu'il a respecté ses obligations légales et conventionnelles. Attention, l'exercice du pouvoir discrétionnaire se heurte au principe de non discrimination et le principe "à travail égal, salaire égal".

Prescription : PRESCRIPTION : Il s'agit d'une période après laquelle soit l'infraction est sensée n'avoir jamais existé soit les demandes faites ne sont plus recevables Exemple : les salaires et toutes les demandes s'y rattachant se prescrivent par 5 ans à compter de la saisine du Conseil de Prud'hommes : pour une saisine du 1er Juillet 2009, les rappels de salaire ne pourront porter que sur

la période du 1er Juillet 2004 au 30 Juin 2009. Toutes les sommes dues avant le 1er Juillet 2004 seront perdues.

Pression : Exercice d'une force sur un espace donné. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est ce qui est demandé à une personne de faire. Parfois la pression est normale, parfois elle est supérieure à la normale voire insupportable (donc inefficace et pathogène).

Pré-requis : Niveau (de compétence, de savoir-faire, de savoir-être) demandé à une personne pour accomplir une tâche donnée. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le pré-requis est la somme de compétence nécessaire pour remplir un poste ou pour suivre un niveau de formation précis.

Prétention : Droit que l'on estime avoir sur quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est notamment le droit que l'on croit avoir sur un certain niveau de rémunération ou de responsabilités. Lors d'un recrutement, il est souvent demandé au recruté ses prétentions salariales.

Prétexte : Motif présenté pour justifier une action, le plus souvent pour cacher les raisons réelles de cette action.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, un prétexte est le type même d'acte de communication qui génère malentendus et conflits.

Processus du deuil : Suite d'actions et d'étapes qui accompagnent nécessairement la fin d'une situation donnée. Pour "faire le deuil", il est obligatoire de passer par ces 7 étapes du processus de deuil qui, si elles ne sont pas vécues complètement (même en peu de temps), empêchent une personne de vivre sereinement la nouvelle situation. Cela s'applique bien entendu à la vie après la perte d'une personne chère, mais aussi dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela s'applique aux phases indispensables par lesquelles il faut passer pour aller d'un état actuel vers un état futur différent : les étapes du changement.

Procrastination : remettre de manière systématique à plus tard certaines tâches ou activités. Dans notre champ d'étude, la psychologie appliquée au monde du travail, la procrastination est un comportement très courant, pénalisant pour celui

qui la pratique comme pour les autres membres de l'équipe de travail. Le manager doit savoir comment composer avec cette composante très humaine de la façon d'être au travail.

Productivité : Mesure de la capacité réelle de produire, de faire. C'est un des grands thèmes "de progrès" dans les entreprises. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est aussi souvent le prétexte à dégraissage des équipes, c'est-à-dire à diminution du nombre de travail et licenciements.

Or, le plus souvent, le défaut de productivité provient plus d'un management défaillant que de la mauvaise volonté de progrès des collaborateurs...

Programmation Neurolinguistique :

La programmation neurolinguistique (« PNL » ou NLP en anglais) est une nouvelle approche du fonctionnement de l'homme, fruit du brassage d'idées et de la confrontation de chercheurs passionnés venant de disciplines variées. Fondée au milieu des années 70 par John Grinder (linguiste et psychologue) et Richard Bandler (mathématicien et praticien en Gestalt-thérapie), elle a puisé ses méthodes dans les apports de différentes approches : la sémantique générale (Alfred

Korzimbsky), l'approche systémique, la cybernétique, la Gestalt...

Observant minutieusement le travail d'experts reconnus pour leurs résultats comme Milton H. Erickson, Fritz Perls, Virginia Satir, Grinder & Bandler ont identifié leurs stratégies de réussite et créé des techniques pour décoder ces savoir-faire hautement performants. Ils ont ainsi mis au point une série de modèles permettant d'apprendre à maîtriser ces stratégies, de les modéliser puis de les reproduire.

La PNL propose une synthèse originale débouchant sur une utilisation immédiate des connaissances de la psychologie et des neurosciences, de l'anthropologie et de l'intelligence artificielle, des voies spirituelles et du management.

« La PNL est une modélisation de l'excellence » (John Grinder).

Pourquoi PNL ?

Programmation : Notre cerveau guide nos actes et nos pensées en suivant des circuits mentaux qu'il est possible de programmer, de déprogrammer, de renforcer. La PNL décode les programmes mentaux, conscients et inconscients, pour pouvoir les reproduire, les améliorer ou les modifier.

Neuro : Ces programmes utilisent notre système nerveux (cerveau surtout mais aussi moëlle épinière et circuits de transmission nerveuse) et son architecture biologique pour se manifester.

Linguistique : Ils s'expriment au travers de "langages sensoriels" dont la syntaxe nous permet de comprendre et d'agir sur les couches profondes de l'humain. La PNL nous permet d'agir au niveau du "langage de programmation" tant psycho-logique que neuro-logique. Les mots bien sûr mais aussi les langages non-verbaux nous donnent accès à nos circuits mentaux. La PNL s'intéresse à "comment ça marche quand ça marche" plutôt qu'à expliquer "pourquoi ça ne marche pas". Elle permet de décoder l'expérience de personnes qui sont particulièrement douées dans un domaine spécifique (négociation, communication, éducation, sport, santé, thérapie ...) ou qui, placées dans des situations difficiles, ont découvert des moyens inhabituels et efficaces de s'en sortir (transformer des réponses phobiques ou traumatiques, se débarrasser de comportements indésirables comme l'insomnie, la boulimie, d'émotions parasites comme la jalousie, l'anxiété, le manque de confiance en soi).

« La PNL est une éducation du cerveau » (Richard Bandler).

Lorsque nous avons décodé tous les COMMENT d'un comportement ou d'une stratégie d'excellence, identifié les composantes du «talent» de quelqu'un, qu'il s'agisse

d'une manière d'être ou d'une compétence particulière, la PNL nous permet d'acquérir cette capacité pour nous-mêmes ou de l'enseigner à d'autres.

« Il a toujours existé des gens capables d'accomplir ce qui pour d'autres restait un rêve inaccessible, des gens qui savaient utiliser leurs capacités d'une manière exceptionnelle. Ce que la PNL apporte de nouveau, c'est la possibilité d'analyser systématiquement l'excellence humaine de telle manière qu'elle devienne accessible au plus grand nombre. »

Mais notre utilisation essentielle de la PNL sera de puiser dans l'individu ses propres ressources pour en optimiser l'utilisation. Avec quelques protocoles simples, il s'agit de mobiliser ses capacités propres -parfois infinies lorsqu'il s'agit d'intuition et de créativité personnelle, pour atteindre l'excellence.

Projection : Action de lancer, de mettre dans l'avenir ou ailleurs un objet. Représentation d'un objet sur un plan autre que la réalité (futur, autre lieu, autres circonstances). Fait de localiser en dehors de soi, dans le monde extérieur, ce qui se passe en réalité en soi. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la projection est le fait, pour un sujet, d'attribuer à

une autre personne un désir, un sentiment qu'il éprouve lui même, mais qu'il ne peut accepter.

Prophétie auto-réalisatrice : Une prophétie auto-réalisatrice est une prévision qui se réalise parce qu'une ou plusieurs personnes croyaient qu'elle devait s'accomplir : elle se produit lorsqu'une croyance a modifié des comportements de telle sorte que ce qui n'était que croyance devient réel.

Protagoniste : Personnage qui joue une rôle dans une affaire (souvent un rôle dominant ou principal). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, un protagoniste est une des parties au conflit ou à la discussion.

Définitions commençant par R

Ragots, racontars : Propos, paroles et discussions tenues non officiellement, commérages. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on parlera de "radio-couloirs" ou de "radio-moquettes" : les discussions informelles -et souvent malveillantes- qui se tiennent autour de la machine à café lors de la pause. Personne dans l'entreprise n'échappent aux ragots, aux racontars. Ils deviennent nuisibles lorsqu'ils prennent une trop grande dimension.

Reconnaissance : Action de reconnaître (connaître à nouveau, accepter et manifester la valeur de quelqu'un ou de quelque chose). Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la réponse à un besoin fondamental de tout être humain et notamment dans l'entreprise, la reconnaissance est l'acte qui permet à chacun de se sentir bien dans sa place, à sa fonction. De se sentir valorisé à juste titre... Ce qui est un moteur fondamental de la motivation.

Recrutement : Acte d'embauche. Plus généralement, procédure longue et complexe qui amène à une phase de recrutement depuis la définition du poste à pourvoir, la diffusion de l'information sur ce poste à pourvoir, la sélection et enfin le choix d'un candidat.

Refus : Ne pas accepter ce qui est offert, présenté ou proposé. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est surtout dans l'autre sens que l'on travaille sur le refus : revendication ou demande formulée par la personne et qui n'est pas acceptée par la direction.

Rejet : Ne pas accepter, refuser, renvoyer. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le rejet est surtout l'acte de

la direction qui refuse une demande ou une revendication.

Relationnel : Qui a rapport avec les relations inter-individuelles. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le "relationnel" est le qualificatif du champ de communication que nous explorons, par opposition à la communication de masse (publicité, média, etc...)

Respect : Considération ou déférence que l'on porte à quelqu'un ou quelque chose. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la condition indispensable (et à triple sens : respect de l'autre, respect de soi, exigence de respect par l'autre) à l'instauration de relations harmonieuses entre les collaborateurs. Condition indispensable mais non suffisante...

Ressenti : Impression (interne) que l'on a de quelque chose ou de quelqu'un, d'une sensation ou d'un sentiment. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le ressenti est un effet très subjectif (et peu fiable) que l'autre produit sur soi.

Revalorisation : Redonner une nouvelle valeur (en général plus élevée). Dans notre champ de

réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la revalorisation est l'acte qui consiste à augmenter une rémunération, une gratification, à élargir ou enrichir une fonction.

Revendication : Action de réclamer ce qui semble devoir nous revenir. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la revendication est la forme ou le vocabulaire employé entre partenaires sociaux pour désigner une demande à priori justifiée.

Réciproque : Se dit d'un échange entre deux parties, dans lequel chacun retire un avantage équivalent. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est la condition de négociations équilibrées ("gagnant-gagnant" : chacun retire un avantage comparable de la discussion qui nous engage et nous en attendons la réciproque de l'autre partie).

Référentiel : Système de référence, grille disposant de points de repères qui peuvent être appliqués à une situation donnée. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le référentiel est surtout utilisé en ressources humaines : grille de catégories et de positions pour déterminer une

rémunération minimale (convention collective), tableau récapitulant les enseignements requis pour valider un programme de formation par exemple.

Rémunération : Prix payé pour un travail, un service. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la rémunération est un élément essentiel de la motivation au travail, nécessaire mais non suffisant.

Résistance : Acte de s'opposer à quelque chose, à une situation, à une personne. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on qualifie de résistance l'attitude d'une personne qui refuse un changement.

Résolution : Résoudre une difficulté, mais aussi esprit de décision. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, la résolution est l'attitude déterminée de celui qui veut obtenir quelque chose.

Rival : Qui désire quelque chose en concurrence avec un autre. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, un rival sera par exemple celui qui prétend obtenir un poste que vous visez aussi.

RTT – réduction du temps de travail : La réduction du temps de travail est une démarche de diminution du temps consacré au travail, par voie réglementaire. Dès 1936, la durée hebdomadaire "normale" du temps de travail était fixé à 40 heures. Depuis quelques années, elle est fixée à 35 heures par semaine par la loi. Bien entendu, certains travaillent plus : les travailleurs indépendants, ceux qui cumulent plusieurs activités parfois partiellement déclarées, les salariés qui font des heures supplémentaires... Cependant, la réduction du temps de travail obligatoire est "dans le sens de l'histoire".

Ceci n'est pas sans entraîner des pressions sur la productivité et sur l'ambiance de travail. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cela se traduit par une demande de plus d'efforts en moins de temps, et cela crée des tensions. La nécessité d'avoir une bonne gestion de temps s'en trouve renforcée, le travail sur la confiance en soi et l'image de soi (donc sur la motivation) n'en est que plus nécessaire.

Rumeurs malsaines : Bruit qui court, nouvelle qui se répand et qui porte préjudice à une personne ou qui instaure une mauvaise ambiance de travail. Dans notre champ de réflexion, la psychologie

appliquée aux relations dans le monde du travail, les rumeurs malsaines sont la cause de bien des malentendus qui peuvent dégénérer en conflits.

S.G.A. – Syndrome général

d'adaptation : Le syndrome général d'adaptation est l'enchaînement des phases physiologiques dues au stress, qui aboutissent au "burn out" ou épuisement : phase d'alarme, phase de résistance et, une fois que la résistance est épuisée, phase finale – dont on ne se remet pas sans déclencher maladie ou pire.

Ce syndrome a été défini par le Professeur Hans Selye dans ses travaux sur le stress.

Savoir-faire : Habileté dans un art quelconque, à faire réussir dans ses entreprise ou ses travaux. Dans notre champ de travail, la psychologie des relations dans l'entreprise, on distinguera savoir-faire de compétence et de connaissances.

Scabreux : Qui est embarrassant, délicat, indécent dangereux ou risqué. Dans notre champ de travail, la psychologie des relations dans l'entreprise, l'aspect scabreux de certaines paroles est la caractéristique fréquente d'actes malveillants, d'irrespect ou de harcèlement.

Session : Session, ou stage : période de temps, souvent en groupe, consacrée à la formation. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les sessions de formation sont un outil de management pratique et concret, qui permet de motiver, de reconnaître, de faire progresser les collaborateurs.

Sexiste : Dans notre champ de travail, la psychologie des relations dans l'entreprise, c'est le caractère d'une attitude ou d'un comportement fondés sur la discrimination sexuelle (notamment du sexe masculin à l'encontre du sexe féminin). Etre sexiste est une tare de certains membres de la société actuelle ; malheureusement c'est surtout une question d'éducation et on ne peut pas faire grand chose pour ces pauvres gens.

Sécurisation : Fait de sécuriser, de rendre sans danger, Résultat de cette action. Dans notre champ de travail, la psychologie des relations dans l'entreprise, se dit d'une situation qui aurait pu paraître risquée, et qu'un acte de communication ou de pilotage de projet rend exempte de ce risque. La sécurisation est un des axes essentiels de la motivation.

Séquencer : Indiquer ou marquer les étapes d'un processus. Dans notre champ de travail, la

psychologie des relations dans l'entreprise, on utilise surtout ce terme en gestion de temps et en organisation : cela consiste à prévoir les étapes et points intermédiaires d'un processus de changement ou de travail à effectuer. Séquencer, c'est "séquencer dans le temps" : on marque sur un axe des temps les différentes étapes aboutissant à atteindre un objectif complexe.

Sidération : Médicalement, c'est une brusque disparition des fonctions vitales, caractérisée par un arrêt de la respiration et un état de mort apparente. Dans notre champ de travail, la psychologie des relations dans l'entreprise, la sidération est le fait de rester coi, sans voix, "interdit", devant une situation choquante ou traumatisante.

Sophrologie : Créée en 1960 par le Dr Alfonso CAYCEDO, neuro-psychiatre, la sophrologie, du grec, " SOS (harmonie), PHREN (esprit) et LOGOS (parole, discours)" est aussi appelée " science de la sérénité de l'esprit ". Alfonso CAYCEDO s'est inspiré des techniques de méditation et de relaxation indiennes et asiatiques, et en a fait un outil accessible pour nos cultures occidentales. Synthétisant différentes techniques et exercices basés sur la détente, elle harmonise corps et mental afin d'accéder à un état de bien-être

global. La phase initiale de la plupart des exercices est la sophronisation, c'est-à-dire l'accès à un état modifié de conscience (par la relaxation, la focalisation ou autoconcentration, la suggestion) qui autorise un accès plus facile aux ressources de l'inconscient. La sophrologie balaye les champs de la relaxation simple à l'hypnose profonde. Méthode systémique qui étudie la conscience humaine, elle est aussi une philosophie humaniste et une voie d'épanouissement permettant à chacun de développer de nouvelles capacités. Elle s'inscrit donc dans le courant humaniste actuel comme un art de vivre et se révèle être d'une efficacité certaine pour faire face au quotidien d'une manière plus positive. Les techniques sophrologiques sont utilisées dans de nombreux domaines tels que la gestion du stress, les préparations aux examens, le sport, la maternité, les problèmes de poids et, en complément thérapeutique, dans le domaine médical comme la prise en charge de la douleur, de l'insomnie, des états d'anxiété, phobies, angoisses ainsi que dans toutes les situations nécessitant le développement de certaines ressources.

Souffre-douleur : Personne en proie aux malveillances d'autres personnes, souvent de manière systématique. Victime "désignée",

habituelle. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, le souffre-douleur est aussi ce que l'on appelle la "tête de turc", la victime considérée comme "naturelle" du harcèlement moral.

Spécificité : Qualité de ce qui est spécifique, c'est-à-dire propre à une espèce, à une chose en particulier. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, on tentera toujours de discerner ce qui est spécifique de ce qui est général... Ne pas prendre une mesure générale comme quelque chose qui a été édicté spécialement contre soi, par exemple. On a toujours intérêt à se poser la question de la spécificité d'un acte, d'une parole,... pour relativiser les choses et rester précis.

Spécifique : Propre à une espèce, à une chose en particulier. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, on tentera toujours de discerner ce qui est spécifique de ce qui est général... Ne pas prendre une mesure générale comme quelque chose qui a été édicté spécialement contre soi, par exemple.

Stage : Stage, ou session : période de temps, souvent en groupe, consacrée à la formation. Dans notre champ de réflexion, la

psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, les stages sont un outil de management pratique et concret, qui permet de motiver, de reconnaître, de faire progresser les collaborateurs.

Stimulus : En psychologie, un stimulus est un agent susceptible de provoquer un changement de comportement chez le sujet observé. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un élément fondamental de la communication interpersonnelle, de la gestion du stress, de la motivation.

Stratégie : Art de combiner des actions réfléchies en vue d'atteindre un objectif donné. Préparation, préméditation d'actes au sein d'un plan général conçu à l'avance. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, la stratégie psychologique peut être inconsciente ou consciente mais elle guide des actions dans un but déterminé (faire plaisir... ou faire mal).

Stress : C'est la maladie du siècle en entreprise... Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, c'est le résultat d'un traumatisme ou de traumatismes répétés sur le plan psychique - et cela donne des troubles physiologiques si cela

dure... Au sens purement médical du terme, on entend par stress ("tension", en anglais) la réponse donnée par l'organisme à toute demande non spécifique. Cela veut dire que, quelle que soit la source de la sollicitation (une blessure physique comme une atteinte psychologique), une série de réactions de défense hormonales va être déclenchée. Cette réaction hormonale "use" l'organisme et déprime ses défenses immunitaires. Passée une première phase d'alerte, l'organisme entame une phase de résistance. Une fois le potentiel de résistance épuisé, l'organisme entre en phase d'épuisement : "on craque". Le potentiel d'adaptation varie d'une personne à l'autre, et varie avec l'âge. Chez l'un, la réaction d'épuisement déclenchera un problème d'insomnie, chez l'autre un ulcère, par exemple... C'est le maillon le plus faible de la chaîne d'équilibre et de santé qui craque en premier.

Sublimation : Au sens propre, c'est l'opération chimique qui fait passer un corps solide directement à l'état gazeux.... Nous nous intéressons plus au sens figuré dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail : la sublimation est l'acte qui consiste à détourner un désir, une pulsion (notamment sexuelle) vers un but socialement acceptable.

Surcroît de travail : Accroissement, supplément de travail. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée au monde du travail, c'est essentiellement la quantité de travail demandé à un collaborateur au delà de la normale (par exemple des heures supplémentaires, ou la pression mise sur une personne pour accomplir une tâche qui excède ses possibilités normales et habituelles). Le surcroît de travail est cause de démotivation (un objectif que l'on ne peut pas atteindre n'est jamais atteint : l'insatisfaction qui en résulte est générale).

Définitions commençant par T

Tâche :Ouvrage qu'il faut effectuer, dans un temps donné et pour un prix déterminé. Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, la définition d'une tâche doit être faite précisément, aussi bien par celui qui la confie que par celui qui l'exécute.

"à la tâche" : se dit d'un travail payé selon l'ouvrage accompli. Au sens figuré, c'est un devoir à accomplir.

Team-building : Mot anglais signifiant "construction d'esprit d'équipe", de "team" = équipe et "building" = action de construire. Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, le team-building

est le travail effectué le plus souvent par un consultant extérieur pour - à l'occasion d'un stage ou d'un séminaire - renforcer les liens entre les membres d'une équipe de travail et les motiver à atteindre un objectif.

Tension : Etat de ce qui est tendu, nervosité, pression psychologique. Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, la tension est le résultat d'une trop grande pression mise sur les collaborateurs pour atteindre un objectif, ou la résultante d'une mauvaise ambiance de travail : malentendus, conflits latents ou déclarés.

Tête de turc : Expression familière voire désobligeante désignant le bouc émissaire, la victime systématique d'un harcèlement moral.

Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, la "tête de turc" sera celui qui subit (souvent ou toujours) les sarcasmes ou les attitudes irrespectueuses d'autres personnes.

Thalamus : Thalamus : ensemble de systèmes sous-corticaux qui traitent de façon élémentaire les perceptions (brillance, couleur, etc ...) avant leur traitement au niveau du cortex pour plus d'élaboration. Dans notre champ de réflexion, la

psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, c'est un des éléments qu'il importe de connaître pour comprendre le fonctionnement de la perception, donc de la communication et de la créativité/intuition (voir ces thèmes de fiches de synthèse).

Transfert : Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, c'est le phénomène par lequel une personne projette le sentiment qu'il éprouve (positif ou négatif) pour une personne ou un objet sur une autre, qui sert de substitution au premier. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, le transfert est une attitude mentale fréquente qui va par exemple amener un chef à reprocher à son subordonné ce en quoi il est lui-même incompetent. Voir aussi le mot "contre-transfert".

Triangle infernal : Expression imagée désignant les acteurs d'une relation de harcèlement : la victime, le "bourreau" et le "sauveteur". Dans notre champ de réflexion, la psychologie des relations dans le monde du travail, nous décrivons précisément ce fonctionnement pervers et les moyens d'en sortir : le triangle infernal n'est pas une fatalité.

Définitions commençant par U

Unilatéral : Qui vient d'un seul côté. Qui engage seulement l'une des deux parties qui sont en relation, qui ne considère qu'un seul aspect des choses. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, on assiste souvent à des décisions unilatérales (sans discussion, sans négociation avec les intéressés).

Urgent, urgence : Urgent, cela signifie qui doit être accompli rapidement. Toute le monde sait cela, et pourtant la confusion règne entre "urgent" et "important". Il y a des tas de choses qui devraient être faites dans l'urgence, mais qui sont pas ou peu importantes : on ne doit donc pas se précipiter pour les faire, si l'on a plus important à faire, mieux vaut laisser tomber ! Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, cette notion revêt une importance particulière en gestion du temps, donc en motivation personnelle.

Usage : USAGE : Il s'agit d'une pratique constante, générale et fixe.

Définitions commençant par V

Verbal: "au commencement était le Verbe" disent les écritures... On oppose le plus souvent verbal à écrit, dans le champ de la communication interpersonnelle. Si

l'écrit laisse des traces, le verbal s'envole.

Verbal signifie oral, qui utilise le langage parlé pour exprimer quelque chose... quoi que l'on utilise aussi le verbe (le mot) et notamment des verbes pour écrire.

Voilà un sujet de réflexion !

Dans notre champ de recherche et de travail, la psychologie des relations dans le monde du travail, on retiendra que le langage verbal, s'il ne laisse aucune preuve de ce qui a été dit, a une portée très importante car il est utilisé dans la plupart des communications entre les personnes. Et il laisse une trace importante dans la mémoire, parfois avec des effets à long terme : une querelle ou un conflit ont souvent pour origine une parole prononcée il y a longtemps...

Dans la communication interpersonnelle, on distinguera aussi le langage verbal du langage non-verbal. Attention, ce dernier (ton, force de voix, accentuation, mimiques, attitudes, gestuelle,... bref tout ce qui accompagne les mots que l'on prononce) communique jusqu'à 85% du sens ... pour 15% seulement provenant des mots utilisés.

Victime : Personne subissant un préjudice, une atteinte morale ou psychologique ou encore physique au cours d'une relation avec autrui. Dans notre champ de réflexion, la psychologie appliquée aux relations

dans le monde du travail, être une victime est un cas fréquent : harcèlement, conflits, malentendus n'existent que parce que les victimes existent.

Visualiser : Obtenir une représentation d'une situation ou d'un état donné par le canal visuel. Que ce soit une image réellement vue, avec les yeux, ou imaginée ou encore remémorée, dès que l'on se représente un concept ou un état par une image, il s'agit d'une visualisation. Visualiser est une faculté humaine parmi les plus efficaces mais aussi les plus faciles.

Dans nos stratégies de motivation ou de progrès, la visualisation de l'état désiré est un moteur puissant.

Voyage d'affaires : Le voyage d'affaire est une contrainte inhérente à certains métiers, en même temps qu'un élément valorisant du poste occupé. C'est le déplacement, dans une autre ville ou un autre pays, pour motif de service : rendez-vous client ou partenaire, salon, congrès, séminaire... Bien que réservé le plus souvent à une population de cadres (parfois de cadres supérieurs) qui bénéficient d'une rémunération à la hauteur des efforts qui leurs sont demandés, ces voyages d'affaires entraînent de problèmes de stress, de jalousies et d'angoisses.

Dans notre champ de réflexion et d'action, la psychologie appliquée aux relations dans le monde du travail, nous cherchons essentiellement à proposer les attitudes et comportements qui luttent contre les effets du stress et désamorcent les conflits issus de jalousies mal vécues.

Vulnérabilité : Etat de la personne qui se trouve particulièrement sensible à une atteinte extérieure. C'est le cas pour tout individu qui peut être blessé (moralement ou physiquement), exposé à une attaque, faible. La vulnérabilité est une cause habituelle de problèmes, incitant à se poser en victime (de harcèlement ou de conflits).