

Chapitre 2 L'identité et le fonctionnement de l'individu



Objectif de la séance :

- Caractériser les comportements individuels au sein des groupes
- Identifier les bonnes pratiques de gestion de l'identité numérique



Mots-clés :

- | | |
|--|----------------------|
| • Communication interpersonnelle | • Comportement |
| • Personnalité | • Perception |
| • Émotions | • Identité numérique |
| • Attitude | |
| • Groupe, groupe formel et groupe informel | • Identité |
| • Groupe d'appartenance | • Interactions |
| • Statut dans le groupe | |



A la fin de ce chapitre j'aurai acquis ...

Des connaissances	Des compétences
- Individu : personnalité, émotion, perception, attitude, contrôle de soi - comportement, identité numérique - Communication interpersonnelle - Interaction individu-groupe : caractéristiques des groupes, - Identité et statut dans les groupes, référence et appartenance aux groupes - Action collective organisée	- Décrire, caractériser, analyser les situations de communication à partir de leurs composantes et des phénomènes relationnels qu'elles contribuent à développer

1. Comment repérer les caractéristiques propres de l'individu ?



Coup de pouce : C'est quoi la personnalité d'un individu ?

1. La personnalité regroupe l'ensemble des traits physiques et moraux par lesquels une personne se différencie des autres. Elle se construit dans l'enfance et évolue tout au long de la vie. Elle influence la façon de penser et d'agir, et notamment la façon d'établir des rapports avec les autres.

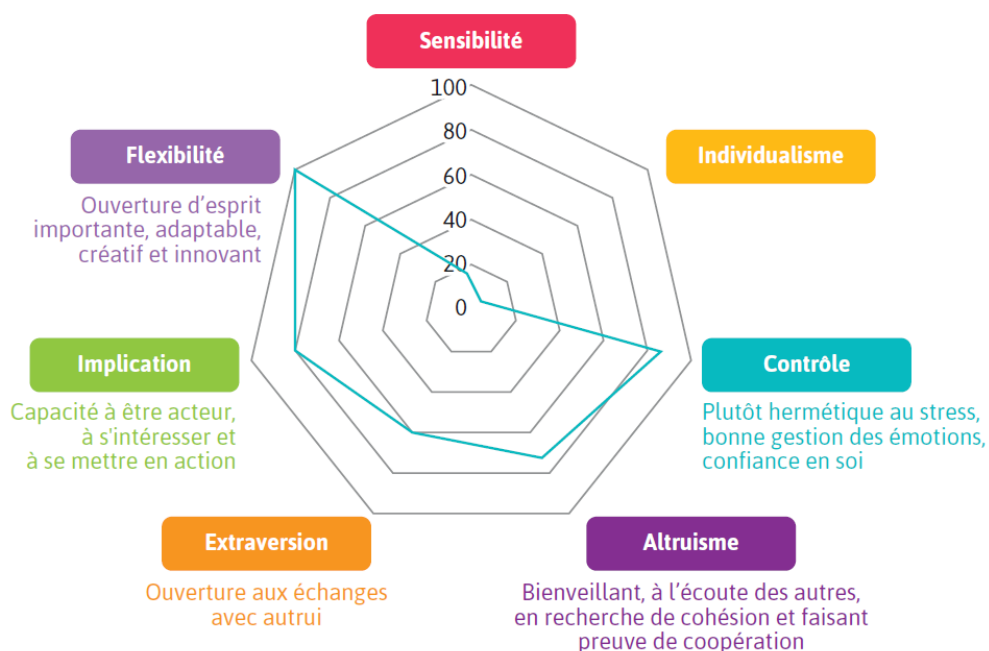
2. L'émotion se manifeste par un trouble subit, une agitation passagère causée par un sentiment vif de peur, de surprise, de joie, de dégoût, de colère ou de tristesse. Les émotions sont visibles et traduisent la personnalité.

3. Le comportement désigne nos réactions observables (actions, gestes, expressions du visage...) qui expriment ce que nous faisons.

Les traits de personnalité

Introverti / Extraverti
Autonome / Dépendant
Stable / Instable
Rationnel / Affectif

Document 1 : La personnalité : un élément de l'identité de l'individu



Question 1 : Indiquez les informations révélées par ce test.

Document 2 : Les types de personnalité de base

Il existe de multiples classifications des traits de personnalité de base.

Trait de personnalité	Transcription de la personnalité sur le comportement
Extraverti	Individu ouvert aux autres, il n'hésite pas à donner son opinion, apprécie les relations nouvelles et est facilement enthousiaste. Il s'exprime facilement à l'oral et prend plaisir à participer à des activités en groupe.
Introverti	Individu replié sur lui-même, réservé en groupe et qui prend plaisir lors d'activités solitaires. Il préfère observer les situations avant d'y participer et prend le temps de réfléchir avant d'agir.
Stable	Individu qui apprécie la continuité, est rassuré par l'habitude. Il est organisé et rigoureux mais peut être déstabilisé par le changement.
Instable	Individu qui apprécie le changement, la nouveauté, mais qui s'ennuie rapidement. Il innove mais a du mal à appliquer des processus construits.
Logique	Individu qui raisonne et analyse. Il recherche la cohérence, la maîtrise, il réagit aux arguments démontrés et prouvés (pense avec sa tête).
Affectif	Il réagit avec ses émotions, ses sentiments, est très investi s'il aime (fonctionne au coup de cœur).
Autonome	Il est indépendant et fixe lui-même les règles du jeu. Il préfère piloter et prendre les décisions car il a du mal à suivre les idées des autres.
Soumis	Il obéit facilement et se plie aux règles mises en place par d'autres. Il a le sens de la hiérarchie et peut être dépendant. Il est aussi facilitateur dans une équipe.

Document 3 : Le profil de Claire

Claire, chargée de relations publiques, rencontre beaucoup de personnes très différentes au long de ses journées. Elle apprécie l'organisation, tant au travail que dans sa vie personnelle. Très consciencieuse, elle analyse les situations, pèse le pour et le contre, et se renseigne auprès de spécialistes avant toute décision, qu'elle a plaisir à prendre.

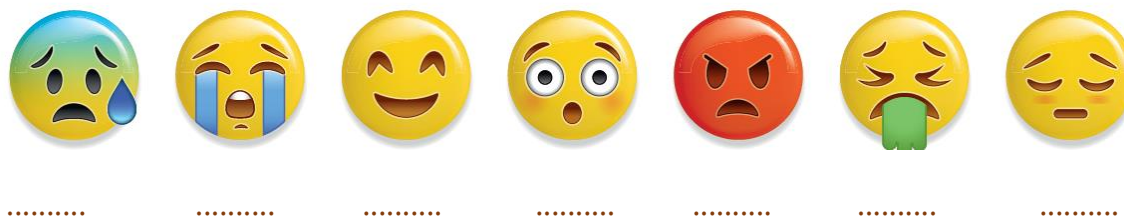
Question 2 : Surlignez dans le tableau les traits de personnalité qui caractérisent Claire.

Question 3 : Définissez la personnalité.

Question 4 : Citez au moins trois situations professionnelles dans lesquelles il est utile de savoir identifier la personnalité d'un individu.

Document 4 : Des émotions irrésistibles et visibles

Les êtres humains ressentent des émotions qui sont des réactions à des stimuli internes ou externes. Ces réactions, difficilement contrôlables, gagnent en intensité si elles sont trop retenues. L'émotion, quelle que soit son intensité, a des conséquences physiques et relationnelles visibles et spontanées.



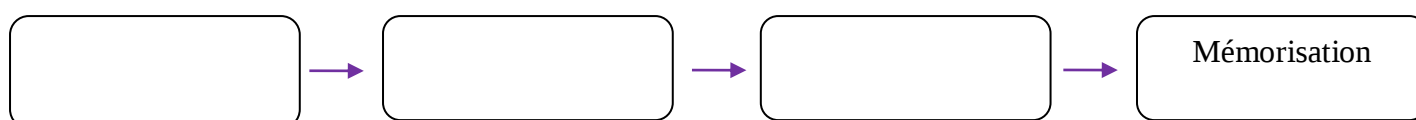
Question 5 : Identifiez les émotions primaires ci-dessus.

Question 6 : Caractérisez les réactions visibles associées à l'émotion de votre choix.

Émotion :	Corps :
Visage :	Voix :

Question 7 : Expliquez pourquoi il est parfois difficile pour un individu de garder le contrôle de ses émotions.

Document 5 : La perception : un processus relatif



L'individu, grâce à ses sens et en se basant sur sa culture, ses savoirs, ses expériences, enregistre et interprète ce qui se passe autour de lui. Chaque acteur a donc sa propre compréhension de ce qui l'entoure. **Le processus de perception est relatif** car, en fonction de la perception des éléments qu'il fera, l'individu va traduire la réalité, qui devient sa réalité.

Question 8 : Complétez le schéma avec les étapes suivantes : **Interprétation – Sensation/attention – Compréhension.**

Question 9 : Expliquez la phrase soulignée.

Document 6 : Le lien entre l'attitude et le comportement

L'attitude est un état d'esprit basé sur trois composantes :

- cognitive : ce que sait, ce que croit savoir l'individu (connaissances) ;
- affective : ce qu'aime, ce que déteste l'individu (sentiments) ;
- conative : ce que fait, pense faire l'individu (prédisposition à agir).

Elle ne peut être qu'interprétée car elle n'est pas observable.

Le comportement est visible et observable. Il est le miroir de l'attitude. Il y a consonance lorsque le comportement est cohérent avec l'attitude. Sinon, on parle de dissonance.

© Foucher

Question 10 : Reliez chaque exemple à la bonne catégorie.

- Désinvolte
- Volontaire
- Arrive souvent en retard
- Anticipe
- Motivé
- Participe aux réunions
- Communique facilement

Attitude

Comportement

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

2. Comment l'individu devient-il un acteur en interaction ?



Coup de pouce : C'est quoi la communication ?

1. On parle de **communication interpersonnelle** lorsque deux individus échangent des messages, des idées, des émotions... (ex. : lors d'un entretien d'embauche). Dans une communication interpersonnelle, différents éléments peuvent influencer le message : le **contexte** (lieu et temps), la **distance** entre les acteurs, les **objectifs** (ce qu'ils visent) et les **enjeux** (ce que l'on peut gagner ou perdre ; les enjeux peuvent porter sur la reconnaissance, le statut ou le rôle de l'individu).

2. Les **signes verbaux** correspondent au **registre de langage** (familier, courant ou soutenu), au ton employé, au

débit de parole, aux petits « tics » verbaux, au volume. Les **signes non verbaux** correspondent au regard, aux expressions faciales, aux gestes, à la position du corps, aux silences, à l'habillement.

3. Le bon déroulement de la communication est fonction également de la capacité qu'a un individu à se mettre à la place d'un autre pour mieux le comprendre : c'est l'**empathie**. Enfin, l'**écoute active** désigne le fait d'écouter attentivement l'autre sans porter de jugement. Elle se caractérise en pratiquant le questionnement et la reformulation.

Document 1 : La communication interpersonnelle

Les situations de communication interpersonnelle sont nombreuses : elles réunissent deux individus, acteurs de l'efficacité des échanges. Chacun a ses objectifs, sa stratégie, et inscrit dans sa manière de communiquer une part de son identité.

Document 2 : Un échange constructif

Martin, confiant, est prêt à entrer dans le bureau de sa responsable.

Martin : Bonjour Madame, nous avons rendez-vous aujourd'hui pour parler de mes perspectives d'évolution.

Mme Marlineau : Bien sûr, entrez et installez-vous. Nous allons prendre le temps d'évoquer le bilan de l'année écoulée, et notamment vos résultats, puis nous échangerons sur les axes de progression que l'entreprise peut vous proposer.

Martin : Je vous ai apporté le compte rendu d'activité de cette année. Vous pourrez constater que les objectifs ont été atteints, et même largement dépassés.

Mme Marlineau : Très bien. J'ai aussi entendu dire que vous aidiez beaucoup le nouveau commercial depuis son arrivée. Vous avez le potentiel d'un futur manager.

Martin (souriant) : Effectivement, j'aimerais bien prendre plus de responsabilité et devenir un jour cadre, comme vous.

Question 1 : Analysez les composantes de la situation de communication à partir du tableau proposé.

Contexte Conditions de l'environnement favorables ou défavorables aux échanges	Contexte relationnel : Contexte géographique : Contexte temporel :
Interactions Message : informations transmises. Canal : mode de transmission. Support : outils de transmission.	Message : Canal : Support :

Question 2 : Déterminez pourquoi la communication est un processus dynamique.

Document 3 : L'échange comme mode de transmission de l'individu

Les signes verbaux sont l'ensemble des éléments de langage. Ils s'appuient sur les principaux registres de langage (familier, courant, soutenu), et il appartient à l'individu de trouver le vocabulaire et la syntaxe les plus adaptés à la situation. Les signes paraverbaux (intonation, débit et volume) et non verbaux (apparence, tenue vestimentaire, posture, gestes, mimiques et regards) impactent aussi de manière positive ou négative la manière dont le message est reçu.

Question 3 : Reliez chaque situation aux signes communicationnels utilisés.

- | | |
|--|--------------------|
| • Pierre envoie un email. | Signes verbaux |
| • Mélanie téléphone au service clientèle | Signes paraverbaux |
| • Élodie anime une formation | Signes non verbaux |

Question 4 : Indiquez pourquoi les signes verbaux, para verbaux et non verbaux sont révélateurs.

Document 4 : L'importance de l'écoute active

Selon Dominique Wolton, sociologue français, « dans la communication, le plus compliqué n'est ni le message ni la technique, mais le récepteur ». Pour être un bon communicant, il faut savoir pratiquer l'écoute active et porter de l'intérêt à son interlocuteur. Attitude empathique, respect des silences, observation du non-verbal, reformulation permettent de manifester sa disponibilité à l'émetteur d'un message et d'éviter conflit et incompréhension.

Question 5 : Barrez les comportements qui ne favorisent pas l'écoute active.

Couper la parole

Être empathique

Émettre un jugement

Faire silence

Observer le non-
verbal

Reformuler

Être peu disponible



Coup de pouce : C'est quoi un groupe ?

1. Un **groupe** se définit comme l'association de plusieurs personnes qui collaborent pour atteindre des objectifs communs. Dans une organisation, un groupe peut être une équipe de travail. Le groupe se distingue donc d'un rassemblement au hasard, d'une foule.

2. La **caractéristique** principale d'un groupe est sa taille, c'est-à-dire le nombre de personne qui le compose. On ne peut parler de groupe qu'à partir de 3 membres.

3. Les fonctions du groupe

- La **fonction de facilitation** correspond à l'ensemble des moyens mis en œuvre pour répondre aux éventuels problèmes soulevés dans le groupe et faciliter le travail de chacun (ex. : faciliter la communication ou la transmission d'informations).
- La **fonction de production** correspond à tout ce qui est produit pour le groupe (ex. : organisation d'une réunion, création d'un livret d'accueil).
- La **fonction de régulation** consiste à introduire des règles de conduite nécessaires pour atteindre le ou les buts fixés (ex. : règlement intérieur, consignes de sécurité).

Document 5 : L'individu et la dynamique de groupe



L'homme est un être social, issu d'un processus qui le conduit à vivre en groupes formés de la réunion de plusieurs individus. Les situations de la vie, privée ou professionnelle, créent des interdépendances entre individus fondées sur des règles de fonctionnement communes, au service d'un objectif commun. Le groupe est alors une source de la performance individuelle et collective. L'identité sociale s'appuie sur le statut (place) de l'individu dans le groupe et les comportements attendus (rôles).

Question 6 : Listez les éléments d'identification de la présence d'un groupe.

Question 7 : Proposez les rôles attendus liés au statut de chef d'équipe.

Document 6 : La caractérisation des groupes

Groupe primaire : restreint, forte cohésion et forte adhésion aux valeurs. Ex. :	Groupe secondaire : relations imposées par des exigences sociales. Ex. :
Groupe formel : statuts des membres hiérarchisés, organisation des échanges structurée. Ex. :	Groupe informel : statuts non imposés, interactions spontanées. Ex. :
Groupe d'appartenance : dont l'individu fait effectivement partie. Ex. :	Groupe de référence : dont l'individu adopte les valeurs et les normes sans en être membre. Ex. :

Question 8 : Illustrez chaque type de groupe par un exemple.

Question 9 : Précisez en quoi le sentiment d'appartenance à un groupe est utile à l'individu.

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

3. L'individu peut-il contrôler son identité numérique ?



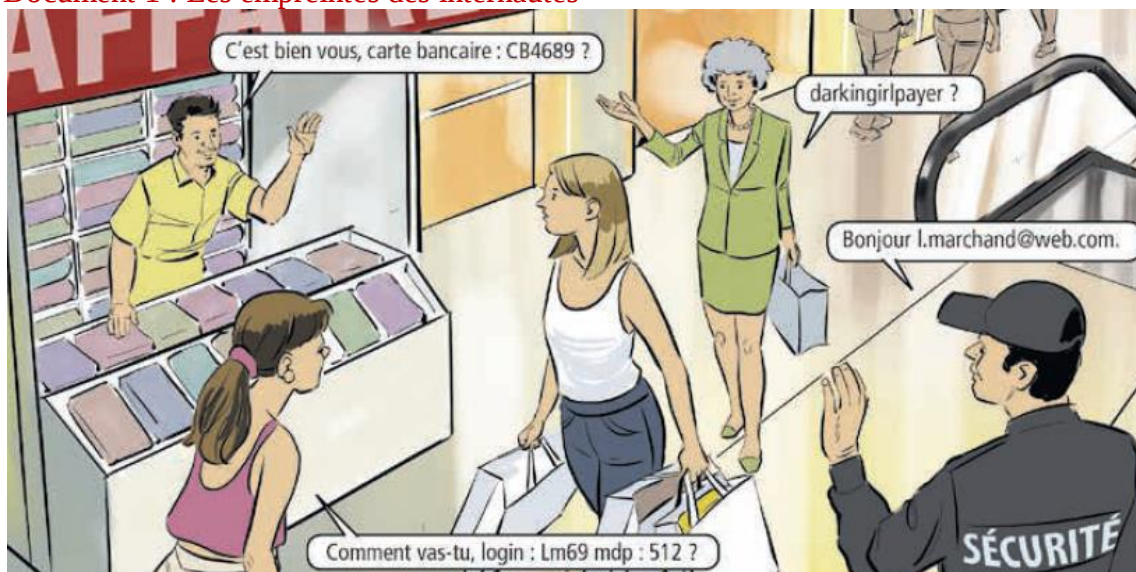
Coup de pouce : C'est quoi l'identité numérique ?

1. L'**identité numérique** désigne l'ensemble des traces sur Internet qui permettent de mieux cerner un individu. Elle regroupe des contenus mis en ligne sur divers espaces, notamment sur les médias sociaux : blogs personnels, profils sur les réseaux sociaux, contenus partagés, commentaires... On distingue généralement deux types de contenus : ceux **maîtrisés** par la personne concernée (publiés par elle) et ceux **non maîtrisés** par la personne concernée (publiés par un tiers).

2. La **compétence** représente l'ensemble des **savoirs** (connaissances), des **savoir-faire** (pratiques) et des **savoir-être** (comportements relationnels) ainsi que des aptitudes physiques d'un individu.

3. L'**e-réputation** est l'image renvoyée par la perception des contenus des traces en ligne. Si négliger son e-réputation peut être dangereux, y être attentif permet d'améliorer son employabilité.

Document 1 : Les empreintes des internautes



Question 1 : Commentez le titre du document.

Document 2 : Le modèle de l'identité numérique

L'identité numérique peut se décomposer en trois dimensions :

- l'identité déclarative, renseignée directement par l'utilisateur (pseudonyme, avatar, login et mot de passe, formulaire de collecte de données personnelles saisi en ligne, publication d'informations, de photographies...) ; la déclaration peut être le reflet de la réalité ou être fausse, très précise ou floue ;
- l'identité agissante, renseignée indirectement par les activités de l'utilisateur (mots-clés de recherche qui renseignent sur les activités et les projets ; inscription d'éléments dans les favoris montrant des préférences et des opinions), historique de connexion,

géolocalisation. Ces éléments complètent l'identité déclarée par l'individu, mais servent aussi de sources d'information à l'identité calculée ;

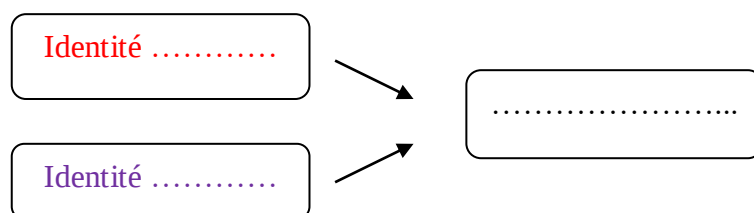
- l'identité calculée, résultat d'un traitement des données issues des identités déclarative et agissante par le système (nombre de commentaires, nombre d'amis, fréquence de visite...).

En quantifiant la présence, la visibilité, la notoriété de l'utilisateur, l'identité calculée effectue plus ou moins explicitement des classements : elle développe une importance démesurée du chiffre dans le système identitaire et reflète les actions de l'utilisateur.

© Foucher

Question 2 : Définissez l'identité numérique.

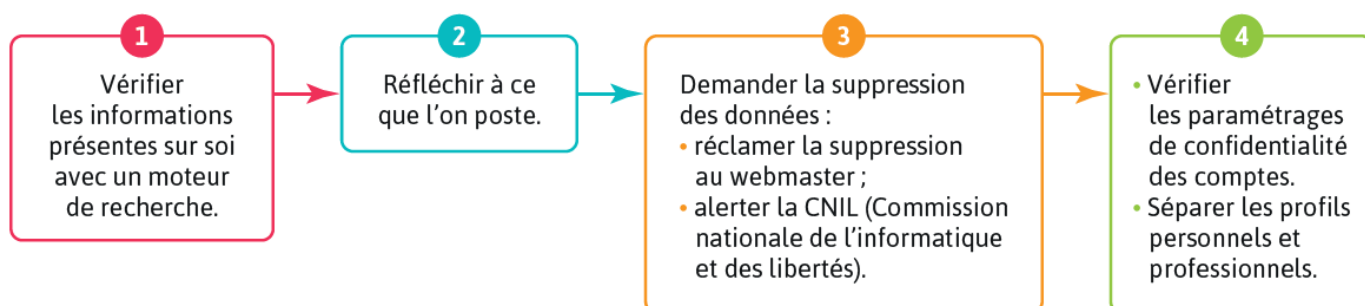
Question 3 : Remplacez les différents éléments de la construction de l'identité numérique sur le schéma.



Question 4 : Montrez que l'identité numérique échappe à son propriétaire internaute.

Document 3 : Le contrôle de l'identité numérique

La réputation est l'opinion publique, bonne ou mauvaise, qui circule sur un individu. Il paraît nécessaire à chacun de faire attention à son image... dans la « vraie » vie. Il est tout aussi important d'agir et de contrôler son image digitale, son e-réputation, et de se protéger contre d'éventuelles dérives comme le délitement de la vie privée, l'usurpation d'identité ou encore l'utilisation des données de navigation.



Question 5 : Identifiez les risques liés à l'identité numérique.

Question 6 : Proposez des solutions pour protéger son e-réputation.

• Protection logicielle	
• Protection humaine	
• Protection juridique	

Document 4 : L'optimisation de l'e-réputation



Le *personal branding* vise à utiliser des techniques afin de valoriser son image. Il s'agit notamment de mettre en valeur les éléments positifs de sa vraie vie (par exemple son savoir-faire) et de les poster en ligne de manière à être remarqué. On peut alors trouver des opportunités, notamment d'embauche, en développant sa marque personnelle.

© Foucher

Profil vie réelle
Myriam
Poste de vendeuse

Profil vie virtuelle
Myriam
Chargée de clientèle grands comptes,
développeuse d'affaires, négociatrice



Question 7 : Expliquez ce qu'est le *personal branding*.

Faites le point sur les notions abordées sur Ma Synthèse de cours
A vous de jouer !

Chapitre 2 L'identité et le fonctionnement de l'individu

MA SYNTHÈSE DE COURS

Indiquer les notions abordées dans ce chapitre :

1. Comment repérer les caractéristiques propres de l'individu ?

2. Comment l'individu devient-il un acteur en interaction ?

3. L'individu peut-il contrôler son identité numérique ?