

Évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}

D'après *The Platinum Rule*^{MC}
Modèle des types de comportement
Tony Alessandra, Ph.D.

Rapport personnalisé pour :
Team Member Sample

Table des matières

Vos type et sous-type sur la grille.....	3
Introduction à l'évaluation des types de comportement <i>The Platinum Rule</i> ^{MC}	4

PARTIE I

COMPRENDRE VOTRE TYPE DE COMPORTEMENT ET ACCROÎTRE VOTRE EFFICACITÉ

Aperçu de votre sous-type	6
Description des 16 sous-types	7
Aperçu de votre type de comportement principal.....	9
Sommaire du type « directeur ».....	11
Directeurs au travail	12
Directeurs en milieu social	13
Comportement et besoins des directeurs en situation de stress.....	14
Comment réduire les conflits	15
Plans d'action pour les directeurs	16

PARTIE II

APPLICATION DES TYPES DE COMPORTEMENT

Application des types de comportement avec les autres	19
Comment déterminer le type de comportement d'une autre personne	20
Aperçu des quatre types de comportement de base	23
Qu'est-ce que l'adaptabilité comportementale?	24
Comment modifier votre rythme et votre ouverture.....	25
Tension entre les types de comportement.....	26
Plans d'action pour les quatre types de comportement	28
Comment s'adapter aux différents types de comportement.....	29
Clause de non-responsabilité	33

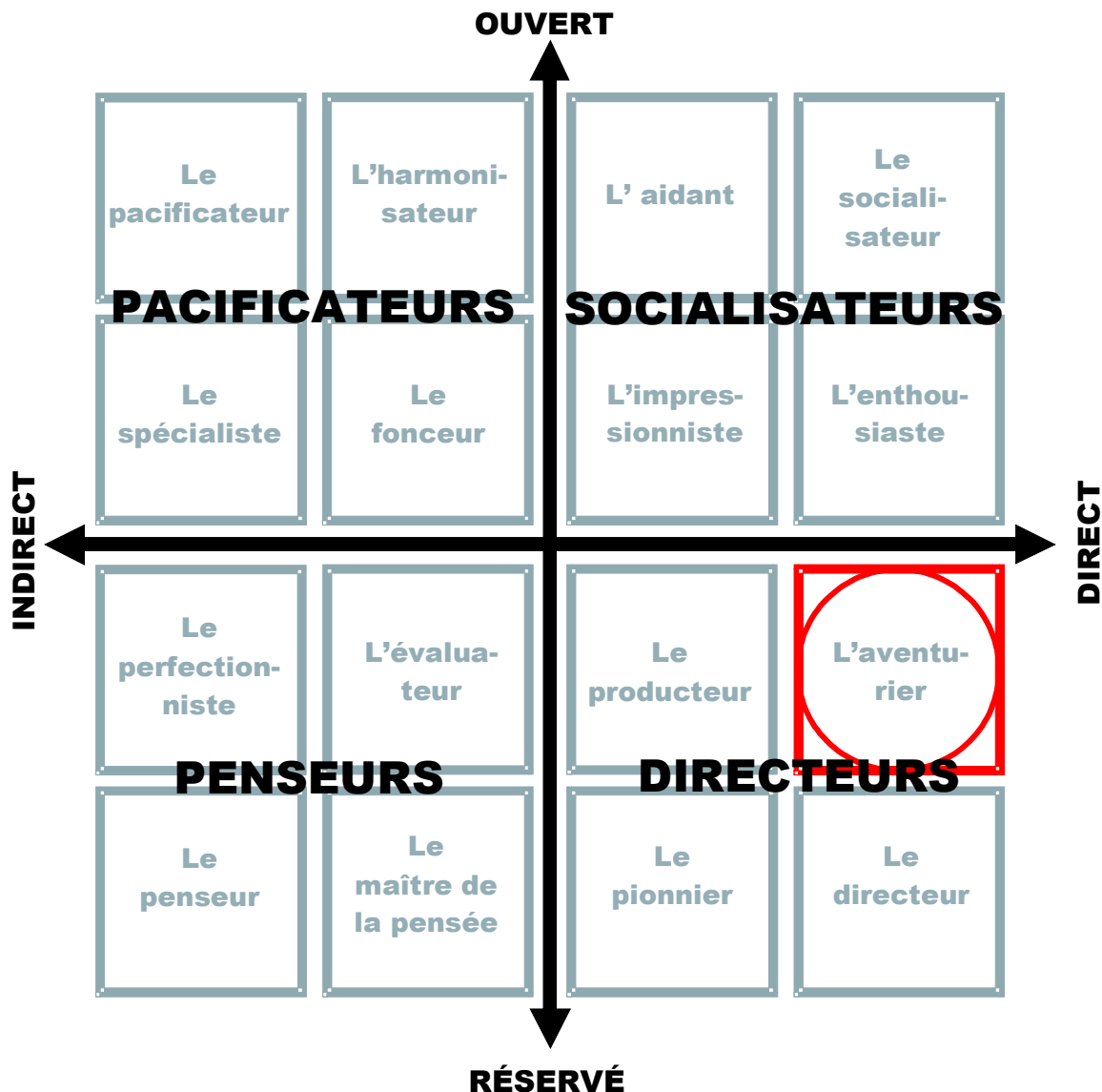
Vos type et sous-type sur la grille

[Cher ou chère] Team Member,

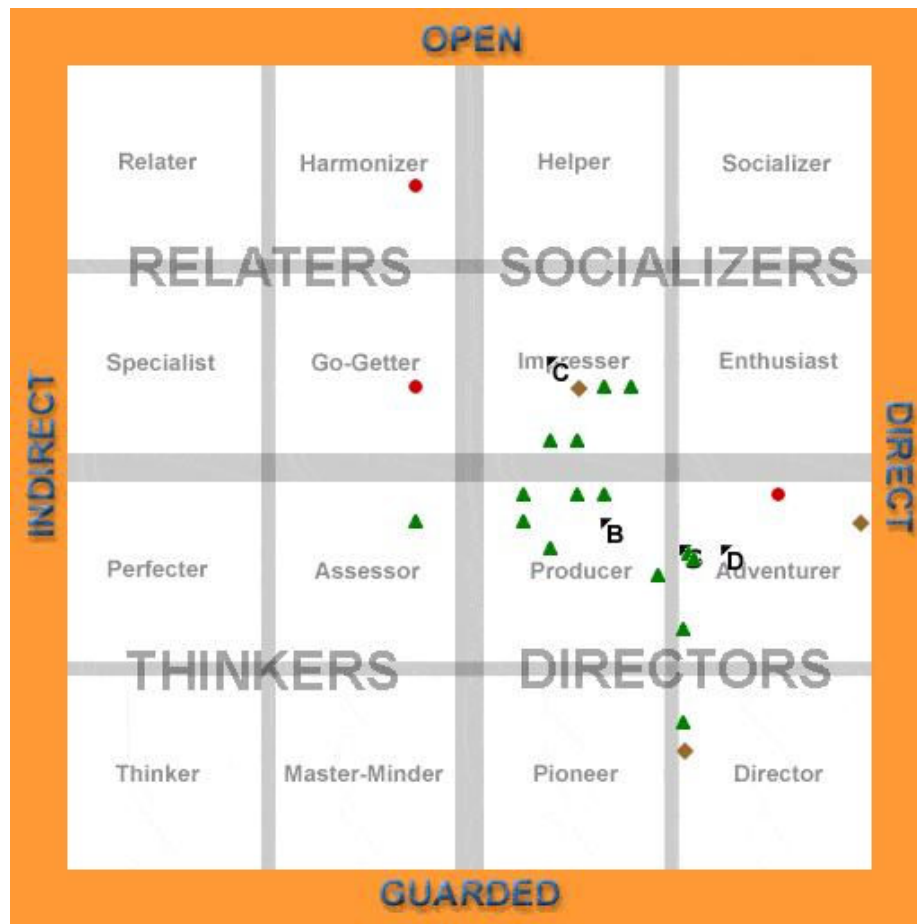
Nous vous félicitons d'avoir pris la décision de vous livrer à l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}. La réalisation de cette évaluation pourrait s'avérer l'une des décisions les plus importantes de votre vie en ce qui a trait à l'établissement de relations.

Selon votre autoévaluation, votre principal type de comportement est celui de **directeur**. Or, votre sous-type est tout aussi important. Les réponses que vous avez indiquées sur le questionnaire d'autoévaluation montrent que vous êtes un « DIRECTEUR sociable » ou ce que nous appelons *l'aventurier*.

En lisant les pages suivantes, vous en apprendrez plus sur le modèle des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}, sur ce que signifie être un directeur et un aventurier, sur l'ouverture et le rythme, sur tous les autres types de comportement et, surtout, sur la façon d'améliorer la chimie et de réduire les conflits dans vos interactions avec les autres, à la maison, au travail, partout!



Graphique électronique pour Team Member Sample



SYMBOLE	DESCRIPTION
Ⓢ	Autoévaluation
■	Observateurs qui vous connaissent dans ce contexte : social (personnel)
Ⓐ	Moyenne des observateurs dans ce contexte : social (personnel) (n'apparaîtra que s'il y a au moins 5 observateurs)
▲	Observateurs qui vous connaissent dans ce contexte : travail (équipe)
Ⓑ	Moyenne des observateurs dans ce contexte : travail (équipe) (n'apparaîtra que s'il y a au moins 5 observateurs)
●	Observateurs qui vous connaissent dans ce contexte : travail (autre)
Ⓒ	Moyenne des observateurs dans ce contexte : travail (autre) (n'apparaîtra que s'il y a au moins 5 observateurs)

Introduction à l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}

Nous vous félicitons d'avoir pris la décision de vous livrer à l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}. La réalisation de cette évaluation pourrait s'avérer l'une des décisions les plus importantes de votre vie en ce qui a trait à l'établissement de relations.

Bon nombre d'entre nous avons grandi en croyant fermement à la sage règle voulant que l'on traite les autres comme on aimerait qu'ils nous traitent, soit la règle d'or. Nous nous sommes vite rendu compte qu'il existait une règle plus pratique, que nous appelons *The Platinum Rule*^{MC} (la règle de platine) : *Traitez les autres comme ils aimeraient être traités*. Voilà le concept simple qui sous-tend le modèle *The Platinum Rule*^{MC}.

Pensez à vos interactions quotidiennes. Avez-vous déjà obtenu une réussite spectaculaire avec une personne, puis connu un échec désespéré avec une autre peu après? Nous vivons tous ce genre de situation à un moment ou à un autre de notre vie. Nous tentons de l'oublier en nous disant que « c'est la vie », mais il peut en être autrement. En effet, presque chaque contact avec chaque personne dans tous les domaines de votre vie peut être une réussite si vous savez comment vous y prendre.

L'évaluation globale et personnalisée des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC} vous procure les outils dont vous avez besoin pour réussir. Votre évaluation vous aidera non seulement à vous améliorer, mais aussi à vous conduire avec plus de maturité et de façon plus efficace en vous montrant comment vous concentrer sur vos objectifs plutôt que sur vos craintes. Vous pouvez ensuite perfectionner et utiliser davantage vos forces naturelles, tout en reconnaissant, en repoussant et en modifiant vos limites. Le présent rapport ne traite pas des valeurs ni des jugements; il se concentre plutôt sur les tendances naturelles qui influent sur votre comportement.

TYPES DE COMPORTEMENT

Les recherches antérieures et actuelles révèlent plus d'une douzaine de modèles de comportement, mais bon nombre d'entre eux ont un élément en commun : on peut les regrouper sous quatre catégories. *The Platinum Rule*^{MC} se concentre sur les modèles de comportement *externes* et *observables* au moyen d'échelles évaluant l'ouverture et le rythme associés à chaque type de comportement. Consultez le tableau ci-dessous. Comme nous pouvons voir et entendre ces comportements externes, il devient beaucoup plus facile de « déchiffrer » les gens. Ce modèle est simple, pratique et facile à mémoriser et à utiliser. Pour obtenir de plus amples renseignements sur chaque type de comportement, consultez les pages 25 et 30 à 36 du présent rapport.

TYPE	TENDANCES
Directeur	Tendance à être direct et réservé
Socialisateur	Tendance à être direct et ouvert
Pacificateur	Tendance à être indirect et ouvert
Penseur	Tendance à être indirect et réservé

COMMENT UTILISER LE PRÉSENT RAPPORT

Commencez dès maintenant en lisant d'abord le rapport en entier. Il est divisé en deux. La première partie porte sur la compréhension des caractéristiques de votre type de comportement dans de nombreux contextes (p. ex. au travail, à la maison et en situation de stress) et offre des stratégies visant à accroître votre efficacité. **Veillez noter** qu'aucun type de comportement n'est meilleur qu'un autre. Chaque type présente des forces uniques ainsi que des possibilités de croissance et d'amélioration continues. Les forces et faiblesses, de même que toute description comportementale mentionnée dans le présent rapport,

ne sont **que** des **penchants naturels** propres à votre type de comportement et peuvent ou non s'appliquer précisément à vous.

La deuxième partie traite, quant à elle, de l'application du concept de *The Platinum Rule*^{MC} dans vos relations avec les autres. Nous vous recommandons d'utiliser cette partie du rapport afin d'améliorer considérablement toutes vos relations.

ADAPTABILITÉ

En plus de vous faire comprendre votre type de comportement, le rapport cernera les façons dont vous pouvez appliquer les forces associées à ce dernier ou en modifier les faiblesses afin de répondre aux besoins d'une situation ou d'une relation précise. C'est ce qu'on appelle l'adaptabilité. Les spécialistes des sciences sociales l'appellent l'« intelligence sociale ».

Beaucoup de documents ont été rédigés sur la façon dont l'intelligence sociale est aussi importante que le quotient intellectuel (QI) pour réussir dans le monde d'aujourd'hui. Dans certains cas, l'intelligence sociale est même plus importante que le QI.

C'est logique si on y réfléchit. Souvent, lorsque nous agissons naturellement, nous nous aliénonnons les autres sans nous en rendre compte, car notre comportement n'est peut-être pas naturel pour eux. Il est essentiel de connaître *nos* penchants naturels et *leurs* préférences naturelles! Ainsi, nous pouvons inhiber tout comportement extrême avant de tout gâcher. Nous y arrivons en cernant rapidement les besoins de chaque personne d'après les indices comportementaux qu'elle nous fournit, puis en adaptant notre comportement de sorte à la mettre à l'aise. Nos idées restent les mêmes, mais nous pouvons changer la façon dont nous les présentons. Et le meilleur dans tout ça? *Les gens nous indiqueront comment les traiter si nous savons déchiffrer les indices qu'ils nous donnent par rapport à leur type de comportement!*

L'adaptabilité est essentielle à l'établissement de relations efficaces. Les personnes qui savent s'adapter se rendent compte qu'il y a une différence entre leur *être* (qui elles sont) et leur *comportement* (comment elles décident d'agir). Elles déterminent consciemment si elles doivent s'adapter à une personne, à une situation ou à un événement et, s'il y a lieu, comment.

Vous pouvez vous engager à apprendre à vous adapter davantage. Lorsque vous comprenez chacun des quatre types de comportement et que vous savez les reconnaître chez les autres et comment vous y adapter avec efficacité, vous pouvez contrôler presque n'importe quelle situation interpersonnelle. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'adaptabilité, consultez les pages 22, 23 et 26 à 30 du présent rapport.

Comprendre votre type de comportement n'est qu'un début. Le pouvoir des résultats se manifestera lorsque vous appliquerez ce que vous avez appris. Bonne chance!

APERÇU DE VOTRE SOUS-TYPE

L'AVENTURIER (DIRECTEUR sociable)

Bien que vous rentriez dans la catégorie comportementale globale du **directeur**, il vous est aussi important de connaître votre sous-type, car, pour chaque type de comportement principal, on trouve une variété incroyable de comportements.

Nous avons divisé chaque type de comportement principal en quatre sous-types. Le vôtre est le **DIRECTEUR sociable**, que nous appelons *l'aventurier*. *L'aventurier* est MOINS réservé et PLUS direct que la plupart des autres directeurs. Vous trouverez ci-après un aperçu du sous-type « *l'aventurier* ». Il s'agit en fait d'un examen plus approfondi de *votre comportement!*

Vous êtes d'abord et avant tout motivé par la domination et l'indépendance.

Par conséquent, vous êtes prudent lorsque vous êtes en présence de gens qui peuvent profiter de vous ou atteindre un objectif avant vous. Comme vous êtes centré sur les résultats, vous pouvez parfois privilégier la quantité aux dépens de la qualité. Votre sens inné de l'autosatisfaction vous permet de faire des erreurs et de vous sentir bien quand même. La confrontation ne vous gêne pas, et vous êtes prêt à défier les autres.

DE TOUS LES AUTRES DIRECTEURS, LE DIRECTEUR sociable EST LE PLUS SUSCEPTIBLE :

- d'être tenace;
- de défendre son point de vue;
- de chercher à faire les choses rapidement;
- d'avoir confiance en sa capacité d'atteindre les objectifs et de faire bouger les choses;
- de minimiser ses erreurs et ses faiblesses tout en se concentrant sur ses réussites et ses forces;
- de prendre des raccourcis pour atteindre ses objectifs plus rapidement et efficacement;
- de devenir plus énergique et moins centré sur le travail d'équipe sous pression.

VOS POSSIBILITÉS DE CROISSANCE

Avec les tâches :

Vous êtes souvent impatient lorsque vous êtes confronté à des situations complexes ou à des projets à long terme. Lorsque vous êtes sous pression, vous avez tendance à trouver des solutions trop rapidement. Il serait bon que vous appreniez à prêter attention aux renseignements disponibles, ainsi qu'aux sentiments des gens.

Avec les gens :

Vous avez un mode de vie effréné et êtes motivé par la réussite. Relaxez! Cela vous aidera à ressentir de la satisfaction, à renouveler votre énergie et à améliorer la qualité non seulement de votre vie, mais aussi de celle des personnes qui vous entourent.

CONSEILS POUR VOTRE CROISSANCE PERSONNELLE

- Prenez le temps de vous informer des attentes, des préoccupations et des efforts des autres.
- Classez les tâches selon leur degré d'importance (« critiques » et « moins critiques »). Ensuite, divisez les tâches « critiques » en tâches « urgentes » (celles qui doivent être accomplies immédiatement), « à court terme » (celles qui doivent être accomplies dans les trois prochains mois) et « à long terme » (celles qui doivent être accomplies dans les six à douze prochains mois).
- Concentrez-vous d'abord sur les résultats dont vous ne pouvez pas vous passer, puis sur les secteurs que vous devez améliorer considérablement. Penchez-vous enfin sur les secteurs que vous aimeriez améliorer.

Description des 16 sous-types

SOUS-TYPES DES DIRECTEURS

Le directeur (ou le **DIRECTEUR dirigeant**) est motivé par les nouvelles possibilités. Il est moins préoccupé par ce que les autres pensent que de nombreuses autres personnes; par conséquent, il est prêt à dire ce qu'il pense et à prendre des risques. Il lui arrive souvent de mettre en question l'autorité et il préfère tirer ses propres conclusions d'après les faits dont il dispose. Plutôt que de composer avec les limites, comme le statu quo, il a tendance à les ignorer ou à composer avec elles et leurs conséquences plus tard, s'il y a lieu.

L'aventurier (ou le **DIRECTEUR sociable**) est motivé par la domination et l'indépendance. Par conséquent, il est prudent lorsqu'il est en présence de gens qui peuvent profiter de lui ou atteindre un objectif avant lui. Comme il est centré sur les résultats, il peut parfois privilégier la quantité aux dépens de la qualité. Son sens inné de l'autosatisfaction lui permet de faire des erreurs et de se sentir bien quand même. La confrontation ne le gêne pas, et il est prêt à défier les autres.

Le producteur (ou le **DIRECTEUR pacifique**) est motivé par l'atteinte d'objectifs ambitieux selon son propre calendrier. Lorsqu'il s'engage dans une activité, il aime y participer du début à la fin, et il résiste aux personnes qui freinent ses réalisations. Vu sa capacité de produire, il est d'une grande valeur dans les situations où l'on cherche à obtenir un taux de rendement efficace, fiable ou croissant.

Le pionnier (ou le **DIRECTEUR pensif**) est motivé par le fait d'être en position d'orienter et de réorienter les réalisations. Il a tendance à se concentrer davantage sur l'avenir que sur le présent ou le passé. Il est motivé par la quête de réalisations uniques et fuit l'ennui. Bien qu'il soit prudent et calculateur, sa vivacité d'esprit lui permet d'agir rapidement lorsque la situation l'exige. En tant qu'agent de changement, il n'aime pas laisser les choses telles qu'il les trouve.

SOUS-TYPES DES SOCIALISATEURS

Le socialisateur (ou le **SOCIALISATEUR sociable**) est motivé par l'approbation sociale des autres. Il a un penchant naturel pour rencontrer des gens, et les autres se sentent à l'aise avec lui. Il parle ouvertement de ses pensées, de ses sentiments et de ses expériences, et il s'attend à ce que les autres fassent de même. Il montre aux autres qu'il les accepte par la façon dont il agit, les regarde et leur parle. Il est très réceptif au changement et s'adapte bien à diverses façons de faire les choses.

L'aidant (ou le **SOCIALISATEUR pacifique**) est motivé par l'amitié. Il déteste faire pression sur les autres ou leur dire quoi faire. Il est à la recherche de relations personnelles étroites plutôt que de la popularité, et il possède un grand cercle d'amis et de connaissances. Il dégage un style de compréhension et de soutien affectif discret et désinvolte. Il est patient et réfléchi lorsqu'il accomplit des tâches. La critique l'atteint énormément et il la laisse affecter ses relations.

L'impressionniste (ou le **SOCIALISATEUR pensif**) est motivé par le fait de réussir avec grâce. Toutefois, il ne cherche pas à gagner à tout prix ni à blesser les autres. Il considère les gens qui prennent des raccourcis comme des tricheurs, donc il évite d'en prendre. Il peut devenir impatient à l'égard des gens qui ont tendance à tout remettre au lendemain. Parfois, il peut être tellement déterminé à accomplir une tâche qu'il force un peu la vérité.

L'enthousiaste (ou le **SOCIALISATEUR dirigeant**) est motivé par le pouvoir d'influencer les autres. Il aime les symboles d'autorité et de prestige. Toute restriction de liberté le rend mal à l'aise. Sa grande confiance en lui lui permet de résister aux critiques. Comme chaque nouvelle personne ou situation l'intéresse, la vie lui semble toujours différente.

SOUS-TYPES DES PACIFICATEURS

Le pacificateur (ou le **PACIFICATEUR pacifique**) est motivé par la stabilité personnelle. Tout changement ou risque pouvant compromettre ses relations ou son milieu de vie représente une menace. Par conséquent, il donne aux autres ce qu'ils veulent et évite les conflits. Avant d'agir, il réfléchit et élabore des plans; il suit méthodiquement des procédures éprouvées. Il préfère les situations et les données concrètes à la théorie, aux tendances ou à la conjecture. C'est dans un milieu de travail plaisant, sympathique et non compétitif qu'il se sent le plus à l'aise.

Le spécialiste (ou le **PACIFICATEUR pensif**) est motivé par la spécialisation : faire seulement ce qu'on sait faire et savoir seulement ce qu'on fait. Il préfère se concentrer sur ses propres intérêts et évite de s'associer à des foules ou à des situations qui attirent l'attention. Ce sont des conditions stables qui permettent des gains progressifs et constants qui lui conviennent le mieux. Le généraliste le complète bien; ils acceptent tous deux de faire des tâches que l'autre ne veut pas faire.

Le fonceur (ou le **PACIFICATEUR dirigeant**) est motivé par le désir d'un flot constant et accru de réalisations. Malgré sa nature quelque peu indirecte, il peut être très direct dans des situations qui sont axées sur les tâches. Sa capacité de considérer un projet dans tous ses détails fait de lui un planificateur à court terme efficace; il peut cerner les rôles, les ressources et les délais nécessaires pour exécuter un projet avec succès. Comme il est centré sur les résultats, il préfère compter sur lui plutôt que sur les autres pour atteindre le degré de qualité souhaité.

L'harmonisateur (ou le **PACIFICATEUR sociable**) est motivé par l'acceptation et l'approbation qu'il retire en aidant les autres. Il souhaite que les autres veulent son aide et le jugent indispensable. Il se souvient des dates d'anniversaire, et apprécie sincèrement l'attention bienveillante des autres. Comme il se révèle une oreille attentive, il est meilleur pour écouter les autres évacuer leur frustration que pour régler leurs problèmes. Il s'intéresse davantage à aider les autres à se débrouiller avec la situation actuelle qu'à suggérer des changements.

SOUS-TYPES DES PENSEURS

Le penseur (ou le **PENSEUR pensif**) est motivé par le désir d'être correct. Son mode de vie reflète sa préférence pour l'intimité et ses interactions avec les gens sont officielles et stables. Penseur curieux de nature, il est plus enclin à cerner un éventail d'intérêts et de comportements que les autres personnes. Vu son talent naturel pour prendre des décisions réfléchies et méthodiques, il met l'accent sur une compréhension exacte, le travail bien fait, les bonnes manières et des habitudes personnelles impeccables.

Le maître de la pensée (ou le **PENSEUR dirigeant**) est motivé par l'accroissement de possibilités de réalisations personnelles importantes et uniques. Il s'exprime davantage par des gestes que par des paroles. Par conséquent, il a grand besoin de choisir ses propres objectifs et de travailler de façon indépendante. Étant d'abord et avant tout un concepteur d'idées, il s'intéresse peu aux détails liés à la mise en œuvre.

L'évaluateur (ou le **PENSEUR sociable**) est motivé par l'atteinte des objectifs et de l'excellence. Vif d'esprit, il peut composer avec de nombreux renseignements simultanément, mais il est possible qu'il mette du temps à agir. Le surnom « évaluateur » est fondé sur son approche d'évaluation des gens et des tâches; ses opinions sur les gens et les groupes avec lesquels il n'est pas associé ou n'est pas d'accord ont tendance à être tranchantes.

Le perfectionniste (ou le **PENSEUR pacifique**) est motivé par les résultats prévisibles. Il prête une attention particulière aux détails et aux processus clés, ainsi qu'aux relations et aux procédures éprouvées. Son approche méthodique, sa rigueur et sa fiabilité font de lui un employé précieux au sein de nombreuses sortes d'organismes, surtout ceux dont le travail est très spécialisé et ciblé. Bien qu'il ne s'oppose pas au changement, il veut s'assurer que le changement en question est réalisable et qu'il mènera à l'amélioration souhaitée.

Aperçu de votre type de comportement principal

Les directeurs sont rapides et centrés sur les objectifs. Ils sont aussi réservés et directs. Les directeurs font preuve de fermeté dans leurs relations avec les autres, sont orientés vers la productivité et les objectifs et se soucient des résultats.

Les directeurs relèvent les défis, prennent le pouvoir et plongent tête première dans la résolution de problèmes. Ils démontrent habituellement d'excellentes compétences administratives et opérationnelles, en plus de travailler rapidement et de façon impressionnante seuls. Ils ont également tendance à donner l'impression qu'ils sont décontractés, indépendants et compétitifs avec les autres, surtout dans le milieu des affaires. Les directeurs façonnent leur milieu de sorte à surmonter les obstacles qui gênent leurs réalisations. Ils exigent qu'on les laisse libres de se gérer et de gérer les autres et utilisent leurs qualités de chef pour réussir.

Étroitement liés à leurs traits positifs, leurs côtés négatifs comprennent l'entêtement, l'impatience et la dureté. Les directeurs ont tendance à contrôler les autres et peuvent afficher une faible tolérance aux sentiments, aux attitudes et aux insuffisances de leurs collègues de travail et de leurs subordonnés. Ils aiment avancer à un rythme rapide, et les retards les rendent impatients. Il n'est pas rare qu'un directeur appelle quelqu'un et entame immédiatement la conversation sans lui dire bonjour : « C'est une vraie farce. L'expédition de Hong Kong va nous tuer... En passant, c'est Jacques. » Les directeurs peuvent juger incompétente toute personne qui n'arrive pas à les suivre.

Leur devise pourrait être la suivante : « Je veux qu'on le fasse bien et qu'on le fasse maintenant! » ou « Je le veux pour hier! ». Les directeurs sont efficaces et font bouger les choses. Ils sont comme des jongleurs qui aiment faire plusieurs choses à la fois. Ils commencent à jongler avec trois choses en même temps et, lorsqu'ils se sentent à l'aise avec ces trois choses, ils en ajoutent une autre. Les directeurs continuent d'en ajouter jusqu'à ce que la pression augmente au point de leur faire tout échapper, puis ils recommencent immédiatement tout le processus. Leur thème semble être « Regardez ce que j'ai accompli ». Leur grande motivation à l'égard des réalisations reflète en quelque sorte une obsession du travail.

Leur capacité d'atteindre les objectifs, leurs qualités de chef et leur compétence en matière de prise de décisions représentent leurs principales forces, alors que leur rigidité, leur impatience, leur difficulté à écouter et leur omission de prendre le temps de profiter de la vie et de sentir le parfum des roses constituent leurs faiblesses. En fait, les directeurs peuvent s'avérer si compétitifs que, lorsqu'ils sortent enfin pour « sentir les roses », ils reviennent et disent aux autres : « J'en ai senti 12 aujourd'hui. Et vous? »

L'idéal pour eux serait de devenir président, chef de la direction, entrepreneur, propriétaire d'une entreprise, cadre, directeur, entrepreneur général, politicien, policier ou officier militaire. Dans un cadre professionnel, les directeurs aiment les personnes décidées, efficaces, réceptives et intelligentes. Dans un cadre social, ils veulent que les autres soient rapides, sûrs d'eux et spirituels.

Leur bureau est recouvert de piles de documents, de projets et de matériel. Le décor de leur bureau évoque le pouvoir. Les directeurs sont formalistes et gardent leurs distances sur les plans physique et psychologique.

Leur bureau peut être aménagé de sorte à favoriser des rencontres officielles, c'est-à-dire des rencontres face à face, leur bureau imposant les séparant des visiteurs. Les directeurs n'aiment pas que les personnes leur parlent à trois pouces du nez, donc vous n'avez pas besoin de devenir leur ami pour faire affaire avec eux.

Pour atteindre un meilleur équilibre, les directeurs ont besoin de s'exercer à écouter activement les autres, à ralentir leur rythme de sorte à projeter une image plus détendue et à manifester de la patience, de l'humilité et de la sensibilité. Ils doivent montrer qu'ils se soucient des autres, faire preuve de plus de prudence, exprimer les raisons de leurs conclusions et travailler davantage en équipe.

SOURCES DE MOTIVATION DES DIRECTEURS

Les situations dans lesquelles les directeurs peuvent exercer leur pouvoir peuvent recharger leurs batteries. Les directeurs aiment être en charge. Ils sont probablement motivés par le désir de devenir les meilleurs et peuvent mesurer leur estime d'eux par l'ampleur de leurs réalisations.

Les directeurs peuvent projeter l'image de personnes qui peuvent tout faire seules et qui n'ont besoin de personne. Ils ont tendance à voir la vie comme un champ de bataille où seuls les meilleurs survivent. Il arrive parfois qu'ils prennent eux-mêmes ce dont ils ont besoin ou ce qu'ils veulent plutôt que d'attendre que les autres le leur donnent. Les directeurs préfèrent habituellement les situations où ils peuvent agir seuls et explorer leurs intérêts selon leurs propres modalités. Leur chanson thème pourrait être « I Did It My Way » de Frank Sinatra.

Les directeurs, comme toutes les autres personnes, possèdent une source unique d'appréhension qui peut ne pas être visible aux yeux des observateurs. Leur plus grande crainte semble être de perdre le contrôle ou de ne pas pouvoir tout contrôler. Les directeurs peuvent soupçonner que les autres profiteront d'eux ou les empêcheront d'obtenir les résultats souhaités. Par conséquent, ils peuvent être réservés auprès des gens qui menacent leur besoin de contrôler. Ils évitent naturellement d'apparaître comme des personnes qui se font avoir facilement ou qui se laissent intimider. Plutôt, ils projettent normalement l'image de personnes dures et peu sensibles. Lorsqu'on exerce des pressions sur eux, ils ont tendance à réagir agressivement.

Les directeurs peuvent être des pionniers qui aiment s'aventurer dans des initiatives nouvelles et importantes. Ils sont plus centrés sur les risques que la plupart. Leur incroyable capacité de se concentrer et de s'autodiscipliner peut faire d'eux des entrepreneurs novateurs. Les directeurs sont des personnes tenaces qui débordent de détermination et qui peuvent devenir encore plus tenaces et déterminés lorsqu'ils sont confrontés à des obstacles. Ils appliquent une approche pratique fondée sur les résultats et axée sur l'efficacité et l'esprit de décision. Les directeurs ont tendance à être des décideurs déductifs qui se concentrent d'abord sur l'aperçu global, puis se penchent sur les détails clés nécessaires à la mise en œuvre.

Les directeurs sont souvent des personnes qui aiment prendre les choses en charge et qui ont un grand esprit de compétition. Ils projettent souvent un air de confiance qui peut encourager les gens et leur donner confiance. Leur vision, leur capacité de faire bouger les choses et, possiblement, leur charisme en font des dirigeants idéaux.

POSSIBILITÉS DE CROISSANCE DES DIRECTEURS

Lorsque les directeurs sont stressés, ils peuvent cesser d'écouter et devenir tyranniques. Cette surréaction révèle leur tendance à prendre le contrôle en forçant les choses. Certaines personnes voient ce comportement comme de l'impatience.

Les directeurs peuvent tenter d'influencer les gens et les organismes au moyen de leur pouvoir, plutôt que d'une approche plus systématique et ordonnée de gestion des tâches ou d'expansion. Ils n'aiment pas la routine et n'apprécient guère de se perdre dans les détails. Par conséquent, ils font d'excellents délégués. Toutefois, il arrive parfois qu'ils délèguent trop de tâches aux gens, ce qui peut entraîner des problèmes de rendement.

Les directeurs peuvent accroître leur efficacité dans leurs relations avec les autres en maîtrisant leur besoin de contrôler. Cette maîtrise aidera les directeurs à paraître forts, sensibles et raisonnables plutôt qu'exigeants, argumentateurs ou têtus. Leur tendance à jouer les durs et à être très directs peut intimider les gens et gêner toute communication ou collaboration. De plus, leur manque de tolérance envers l'incompétence et le faible rendement peut leur nuire. Les directeurs doivent se rendre compte qu'on améliore le rendement en redirigeant et en soutenant de façon positive les efforts de tous et les améliorations progressives.

Les directeurs peuvent être des commandants nés; toutefois, ils doivent adopter les attitudes et les comportements qui les aideront à devenir de meilleurs coachs et conseillers. Par exemple, il est possible que les directeurs n'aiment pas prendre le temps d'expliquer comment on fait telle ou telle chose ou d'écouter les autres parler de leurs problèmes et sentiments. Il s'agit d'un « élément aveugle » auquel ils doivent prêter plus d'attention et qu'ils doivent assouplir. La plupart de leurs éléments autolimitatifs concernent leur emprise exagérée sur le monde extérieur. Les directeurs doivent accorder plus d'attention à leur monde intérieur. Cela leur permettrait d'accroître leur sensibilisation et leur engagement à l'égard de leur but ou de leur mission dans la vie, en plus d'éclaircir ce qui compte vraiment pour eux.

Sommaire du type « directeur »

EN BREF :

- Les directeurs sont rapides et centrés sur les objectifs.
- Les directeurs sont catégoriques dans leurs gestes et leurs décisions.
- Les directeurs aiment le contrôle et ne supportent pas l'inaction.
- Les directeurs préfèrent avoir le maximum de liberté pour se gérer et gérer les autres.
- Les directeurs sont détendus, indépendants et compétitifs.
- Les directeurs affichent une faible tolérance aux sentiments, aux attitudes et aux conseils des autres.
- Les directeurs travaillent rapidement et de façon impressionnante seuls.
- Les directeurs ont le sens de l'initiative.
- Les directeurs possèdent d'excellentes compétences administratives.

FORCES : Grande énergie
Leadership
Administration
Coordination

FAIBLESSES : Impatience
Insensibilité aux autres
Trop de sérieux
Mauvaise écoute

RYTHME : Rapide et décisif

OBJECTIFS : Productivité
Résultats
Contrôle

CRAINTES : Pressions
Perte de contrôle
Vulnérabilité

SOURCES DE MOTIVATION : Victoire
Défis
Nouvelles possibilités

SOURCES D'IRRITATION : Indécision
Incompétence

ATTITUDE EN SITUATION DE STRESS : Tyrannie

DÉCISIONS : Catégoriques

CIBLE : Objectifs

MILIEU DE TRAVAIL : Efficace
Animé

FACTEURS SÉCURISANTS : Contrôle
Leadership

Directeurs au travail

CARACTÉRISTIQUES PROFESSIONNELLES TYPIQUES DES DIRECTEURS

- Ils préfèrent avoir des échéanciers.
- Ils cherchent à s'autocontrôler.
- Ils vont droit au but.
- Ils s'efforcent de se sentir importants et de se faire reconnaître pour leur bon travail.
- Ils font preuve de ténacité et de résolution pour atteindre un objectif.
- Ils ont une grande estime d'eux.
- Ils préfèrent minimiser l'importance des sentiments et des relations.
- Ils se concentrent sur les tâches qui mènent à des résultats concrets.
- Ils mettent des changements en œuvre au travail.
- Ils ont tendance à déléguer facilement les tâches, ce qui leur permet de mener plus de projets.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES IDÉALES DES DIRECTEURS

- Ils aiment mener la barque et dire aux autres quoi faire.
- Ils aiment les charges de travail ambitieuses qui augmentent leur niveau d'énergie.
- Ils ont tendance à surveiller personnellement, ou du moins à connaître, les activités de leurs employés et collègues de travail.
- Ils aiment pouvoir dire ce qu'ils pensent sans avoir à s'inquiéter de ne blesser personne.
- Ils aiment prendre des risques et participer aux changements.
- Ils préfèrent interpréter les *règles* et n'avoir de compte à rendre à personne.
- Ils s'intéressent aux réponses aux questions cherchant à savoir « quoi », et non à celles cherchant à savoir « comment ».
- Ils aiment voir une voie logique vers l'avancement continu et croissant étant donné qu'ils en veulent toujours plus.

SUGGESTIONS POUR ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES DIRECTEURS AU TRAVAIL

- Prenez le temps de négocier et de confirmer les échéanciers avec les associés afin d'éviter tout malentendu et toute déception.
- Reconnaissez les sentiments des autres. N'oubliez pas que de nombreuses personnes sont incapables de mettre leurs sentiments et leurs problèmes personnels de côté lorsqu'elles vont travailler.
- Acceptez le fait que vous n'emporterez pas toutes les batailles qui se présentent... choisissez-les donc intelligemment et, au besoin, concédez gracieusement la victoire.
- Admettez que votre réussite dépend souvent du travail des autres. Assurez-vous de reconnaître leur contribution et de les remercier fréquemment.
- Soyez plus réceptif aux idées et au comportement des autres et reconnaissez que votre façon de faire n'est peut-être pas la seule.

Directeurs en milieu social

COMPORTEMENTS SOCIAUX TYPIQUES DES DIRECTEURS

- Ils ont un grand esprit de compétition.
- Ils jouent pour gagner.
- Ils veulent connaître le but d'une fonction.
- Ils aiment les jouets et les passe-temps.
- Ils jouent parallèlement aux autres, mais pas nécessairement avec eux.
- Ils sont portés à parler boulot aux rassemblements.
- Ils choisissent leurs amis par essais.

SITUATIONS SOCIALES IDÉALES DES DIRECTEURS

- Ils veulent avoir plusieurs options à partir desquelles choisir (p. ex. nager, souper au restaurant ou jouer au bridge).
- Ils prêtent plus d'attention aux choses concrètes qu'aux émotions.
- Ils refusent de faire ce qu'ils ne veulent pas faire.
- Ils favorisent l'humour direct avec une touche de supériorité.
- Ils préfèrent les groupes sous leur contrôle.
- Ils aiment être en charge de quelque chose dans les activités sociales (p. ex. marquer les points, juger, donner les directives, cuisiner ou présider une collecte de fonds).

SUGGESTIONS POUR ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES DIRECTEURS EN MILIEU SOCIAL

- Ralentissez et prenez le temps de profiter de la vie.
- Réagissez plus positivement aux sentiments des autres.
- Faites plus souvent des compliments et des affirmations sincères.
- Présentez vos excuses ou admettez vos erreurs, s'il y a lieu.
- Prenez la vie moins au sérieux.
- Appliquez-vous à écouter les autres.
- Reconnaissez vos limites et riez-en.
- Voyez les jeux comme des jeux, et non comme une question de vie ou de mort.
- Faites preuve de plus de tact et de diplomatie.

Comportement et besoins des directeurs en situation de stress

En situation de stress, ils sont portés à devenir tyranniques.

Voici un exemple de réaction typique d'un directeur en situation de stress :

« Si vous trouvez la situation intenable, allez-vous-en. »

EN SITUATION DE STRESS, LES DIRECTEURS PEUVENT SEMBLER :

- Agités
- Sévères
- De mauvaise humeur
- Indiscrets
- Peu coopératifs
- Irritables
- Agressifs
- Arrogants

EN SITUATION DE STRESS, LES DIRECTEURS ONT BESOIN :

- de contrôler la situation et de se contrôler;
- d'obtenir des preuves concrètes des progrès réalisés;
- d'accélérer leur rythme pour atteindre les objectifs;
- de voir des réalisations.

Comment réduire les conflits

COMPORTEMENT TYPIQUE DES DIRECTEURS EN SITUATION DE CONFLIT

- Les directeurs sont plutôt à l'aise avec le conflit, l'agressivité et la colère. Il arrive souvent qu'ils ne se rendent pas compte des répercussions de leur comportement sur les autres. Toutefois, ils peuvent parfois utiliser consciemment la colère et l'agressivité comme arme de défense. Peu importe la situation, il est probable qu'ils augmentent leur degré d'agressivité.
- Leur colère est attribuable à la situation et au manque de résultats souhaités, et non à une personne en particulier. Toutefois, leurs explosions de colère et leur comportement peuvent sembler viser une personne en particulier. Ils ont tendance à réagir rapidement, et il arrive souvent qu'ils ne choisissent pas les bons mots.
- En général, les directeurs ne sont pas rancuniers. Une fois que l'incident est terminé, ils ne gardent habituellement rancune à personne, mais ils tiennent compte des facteurs qui ont causé le manque de résultats satisfaisants et les évaluent.
- Comme les directeurs ont tendance à se concentrer sur leurs propres résultats, il est possible qu'ils adoptent un comportement autocratique pour arriver à leurs fins.
- Leur passion pour la victoire peut entraîner des situations gagnant/perdant, ce qui rend difficile pour les autres de travailler avec eux.

STRATÉGIES VISANT À RÉDUIRE LES CONFLITS ET À ACCROÎTRE L'HARMONIE AVEC LES AUTRES

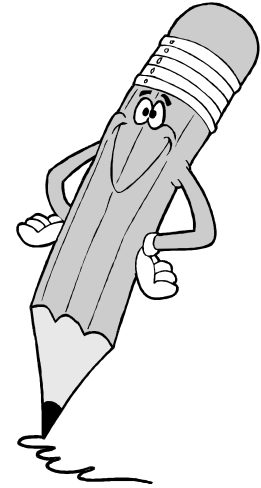
- Reconnaissez qu'il est possible que les autres ne soient pas à l'aise avec le conflit, la colère et l'agressivité. Par conséquent, votre réaction normale peut ne pas donner les résultats escomptés.
- Prenez le temps d'exprimer pleinement et clairement vos idées et directives et de poser des questions pour vous assurer que tout le monde comprend. Le temps consacré à la clarification du message au tout début assurera l'efficacité accrue des activités par la suite.
- Évitez de soulever des controverses ou de tout remuer juste pour garder les choses intéressantes. Cette attitude peut vous donner de l'énergie pour accomplir votre tâche, mais nuire à de nombreuses autres personnes.
- Incluez toutes les personnes participant à un projet dans votre processus de prise de décisions. Sollicitez régulièrement leurs commentaires et tenez-en compte. Vous pouvez toujours prendre la décision finale, mais il est plus probable qu'elle sera plus avisée et que les autres l'accepteront.
- Assurez-vous de communiquer votre raisonnement pour chaque décision. L'omission de le faire rend vos décisions plus arbitraires. Lorsque vous reprenez la suggestion d'une personne, reconnaissez cette dernière.

Plans d'action

L'adaptabilité comportementale est la clé de la réussite peu importe votre type de comportement. On peut la définir comme la volonté et la capacité d'adopter un éventail de comportements qui ne sont pas nécessairement propres à vous en vue de satisfaire efficacement aux exigences d'une situation ou d'une relation. Cela suppose de modifier vos méthodes de communication et votre comportement selon les besoins précis de la relation à un moment donné. Les gens qui savent s'adapter choisissent de sortir de leur zone de confort pour que les autres se sentent plus à l'aise.

Dans les pages qui suivent, les directeurs trouveront des plans d'action leur fournissant des suggestions sur la façon d'adapter leur comportement, de même que des idées à l'intention des autres personnes pour aider les directeurs à accroître leur capacité d'adaptation. Ils leur donneront des trucs pour comprendre les tendances comportementales des directeurs.

Pour optimiser l'utilisation de ces évaluations et plans d'action, demandez à tous ceux avec qui vous interagissez de remplir un formulaire d'évaluation par les observateurs pour décrire comment ils vous perçoivent, ainsi qu'un formulaire d'autoévaluation. Puis, réservez du temps pour discuter des stratégies que chacun de vous pouvez utiliser pour adapter votre comportement de sorte à accroître l'aisance et à réduire les conflits dans les relations.



Les directeurs...

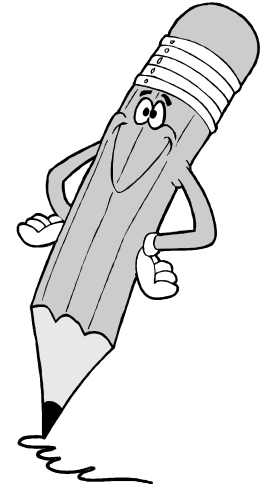
- veulent être numéro un;
- sont logiques;
- veulent connaître les faits et les points saillants;
- sont axés sur les résultats;
- aiment choisir;
- aiment le changement;
- préfèrent déléguer;
- veulent que les autres remarquent leurs réalisations;
- doivent être en charge;
- ont tendance à soulever des conflits.

Lorsque vous traitez avec des directeurs...

- montrez-leur comment gagner et créer de nouvelles possibilités;
- exposez votre raisonnement;
- fournissez-leur des données concises;
- fixez des objectifs et des limites avec eux, puis soutenez-les ou laissez-les faire;
- laissez-les faire ce qu'ils veulent faire, pourvu qu'ils respectent les limites;
- changez la routine;
- étudiez la possibilité de modifier l'orientation de leur charge de travail;
- complimentez-les sur ce qu'ils ont accompli;
- laissez-les prendre les choses en main, s'il y a lieu, mais fixez des limites;
- au besoin, défendez vos points de vue avec conviction lorsqu'ils sont appuyés par des faits, mais ne vous obstinez pas pour des questions de « personnalité ».

Plan d'action

AU TRAVAIL



Pour les directeurs :

- Laissez les autres faire des choses sans intervenir excessivement ou de façon inopportune.
- Engagez-vous dans le groupe sans toujours vous attendre à être à la tête.
- Modifiez votre tendance à donner des ordres.
- Sollicitez les commentaires des autres et soutenez-les par l'intermédiaire de mesures participatives et concertées.
- Reconnaissez les autres lorsqu'ils le méritent.
- Félicitez les gens lorsqu'ils font du bon travail.
- Faites savoir à vos collègues et à vos employés que vous êtes conscient que l'erreur est humaine.
- Donnez un certain pouvoir et des responsabilités aux autres lorsque vous déléguez des tâches.

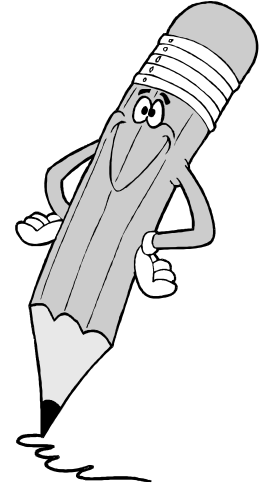
Pour les collègues de travail des directeurs :

- Soutenez leurs objectifs, si possible.
- Maintenez une relation d'affaires avec eux.
- Appuyez-vous sur des faits, et non des sentiments personnels, lorsque vous n'êtes pas d'accord avec eux.
- Soyez précis et bien organisé.
- Indiquez d'autres mesures et proposez une brève analyse justificative.
- Allez droit au but.
- Soulignez les résultats concurrentiels et les possibilités de croissance.

REMARQUE : Pour accroître votre efficacité, demandez à vos collègues de travail de remplir le formulaire d'autoévaluation. Puis, réservez du temps pour échanger les résultats. Discutez de la façon dont chacun de vous pouvez adapter votre comportement pour créer des relations de travail plus satisfaisantes.

Plan d'action

EN MILIEU SOCIAL



Pour les directeurs :

- Appliquez-vous à écouter les autres.
- Réagissez positivement aux sentiments des autres.
- Présentez des excuses ou admettez vos erreurs, s'il y a lieu.
- Ralentissez et prenez le temps de profiter de la vie.
- Prenez la vie moins au sérieux.
- Reconnaissez vos limites et riez-en.
- Voyez les jeux comme des jeux, et non comme une question de vie ou de mort!
- Faites des compliments sincères.
- Faites preuve de tact et de diplomatie.

Pour les amis des directeurs :

- Favorisez leur ouverture et leur acceptation.
- Écoutez leurs suggestions.
- Résumez leurs réalisations.
- Consacrez-leur votre temps et toute votre attention.
- Appréciez-les et reconnaissez-les, si possible.
- Assurez-vous que toutes les activités seront acceptables pour eux, si possible.
- Répondez à leurs attentes, si possible.
- Concentrez-vous sur votre degré de satisfaction quant à leur rendement.
- Remerciez-les pour leur contribution.

REMARQUE : Pour renforcer vos liens d'amitié, demandez à d'autres amis de remplir le formulaire d'autoévaluation. Puis, réservez du temps pour échanger les résultats. Discutez de la façon dont chacun de vous pouvez adapter votre comportement pour créer des relations d'amitié plus satisfaisantes.

Application des types de comportement avec les autres

APPLICATION, APPLICATION, APPLICATION

Comprendre votre type de comportement ne représente que la première étape du renforcement des relations. Toutes les connaissances du monde ne servent à rien si vous ne savez pas comment les appliquer dans la vraie vie. Voilà ce dont traite le reste du rapport.

Pour vraiment commencer à utiliser le pouvoir des types de comportement, vous devez aussi savoir comment appliquer les connaissances aux personnes et aux situations. N'oubliez pas que les gens veulent être traités selon leur type de comportement, et non le vôtre!

Cette section sur l'application comprend :

- Comment déterminer le type de comportement d'une autre personne
- Aperçu des quatre types de comportement de base
- Qu'est-ce que l'adaptabilité comportementale
- Comment modifier son type de comportement
- Tension entre les types de comportement
- Plans d'action
- Comment s'adapter aux différents types de comportement

La présente section vous aidera à comprendre comment accroître votre efficacité dans différentes relations et situations. Les relations difficiles peuvent devenir bonnes, et les bonnes relations peuvent devenir meilleures.

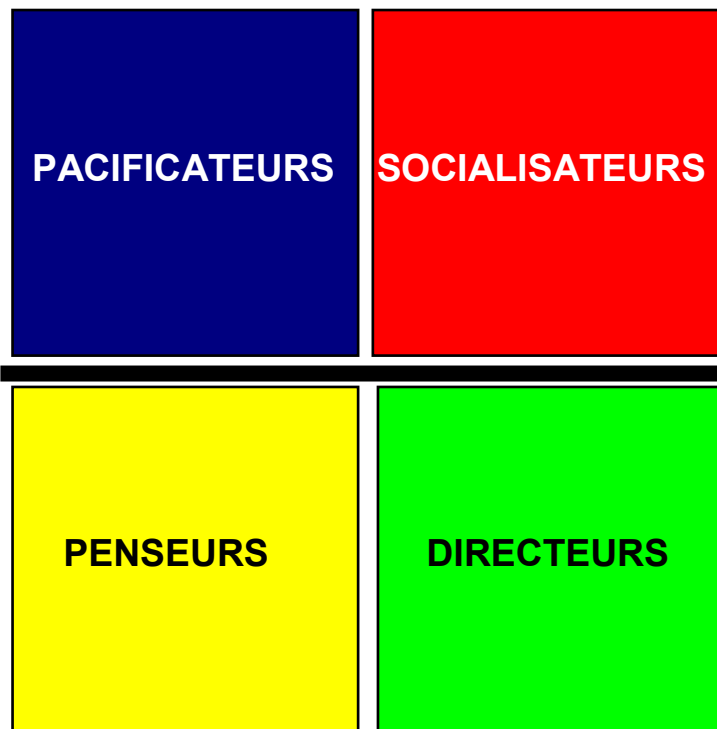
Après avoir pris connaissance des renseignements suivants, sélectionnez une relation dans laquelle les choses ne vont pas aussi bien que vous le voudriez. Puis, déterminez le type de comportement de l'autre personne à l'aide de la section **Comment déterminer le type de comportement d'une autre personne**. Vous pouvez en apprendre plus sur leur type de comportement dans la section **Les quatre types de comportement de base**. La section **Qu'est-ce que l'adaptabilité** vous donne un bon aperçu de ce en quoi consiste l'adaptabilité et vous indique pourquoi elle est si importante pour vos relations interpersonnelles. Une fois que vous connaissez le type et les préférences d'une personne en matière de rythme ou d'ouverture, vous pouvez utiliser la section **Comment modifier votre rythme ou votre ouverture** afin d'adapter ces éléments lorsque vous traitez avec cette personne. Vous serez stupéfait de la différence. Pour mieux comprendre la tension qui peut exister dans la relation, vous pouvez consulter la section **Tension entre les types de comportement**. Le fait de connaître les différences de préférences en matière de rythme et de priorité et de vous adapter en conséquence peut faire une grosse différence. La section **Plans d'action pour les quatre types de comportement** résume les besoins et les mesures suggérées pour répondre à ces besoins. Enfin, la section **Comment s'adapter aux différents types de comportement** vous donne des suggestions sur la façon de traiter avec chacun des quatre types de comportement de base.

Comment déterminer le type de comportement d'une autre personne

Comment pouvez-vous déterminer avec rapidité et précision chacun des quatre types de comportement afin de savoir comment vous adapter? Vous pouvez le faire en vous concentrant sur deux éléments : **l'ouverture et le rythme**. À quel point la personne est-elle ouverte ou réservée et directe ou indirecte?

OUVERTURE

Ouvert
(axé sur les relations avec les autres)



Réservé
(axé sur les tâches)

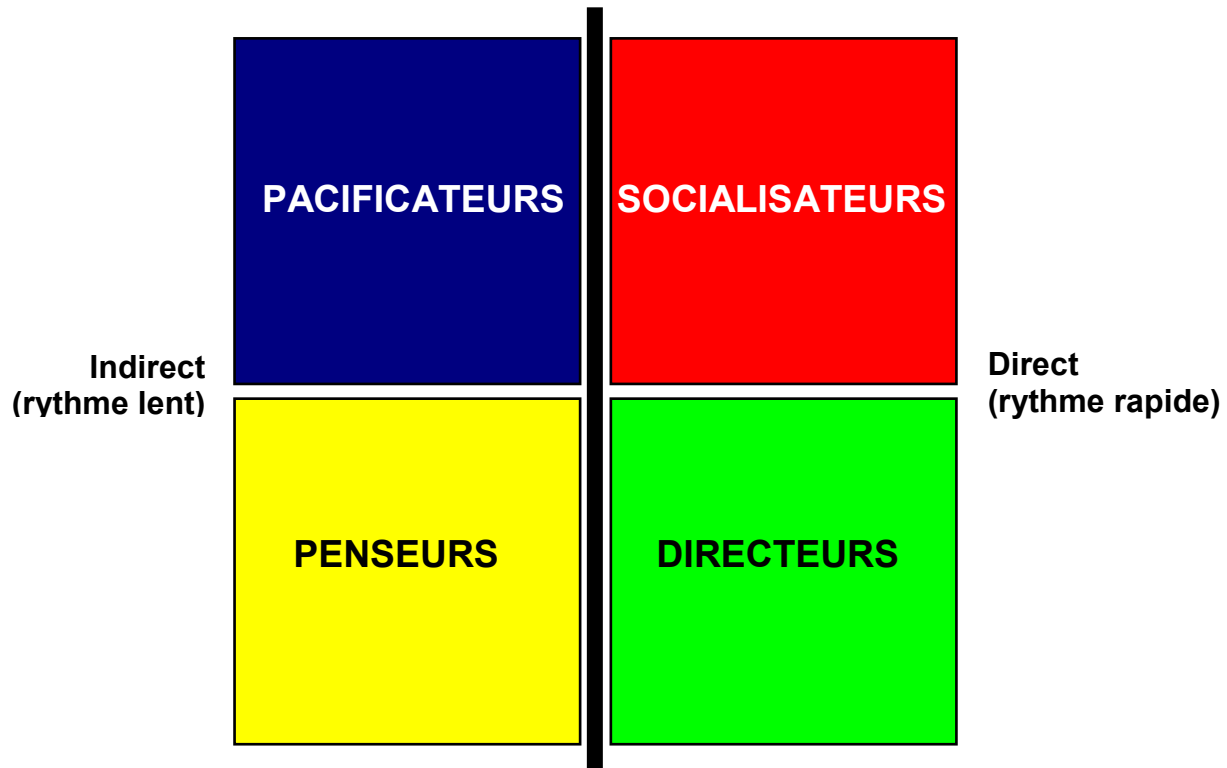
Comportements ouverts

- Il montre ses sentiments et son enthousiasme.
- Il est plus détendu et cordial.
- Il met l'accent sur les idées principales.
- Il se laisse porter par la vague.
- Il s'écarte du sujet dans ses conversations.
- Il est axé sur les opinions.
- Il a des expressions faciales animées.
- Il donne une poignée de main amicale.
- Il amorce ou accepte les contacts physiques.

Comportements réservés

- Il ne dévoile pas ses sentiments.
- Il a des expressions faciales limitées.
- Il est plus formaliste et convenable
- Il évite et minimise tout contact physique.
- Il se laisse mener par l'ordre du jour.
- Il donne des détails et cite des faits.
- Il donne une poignée de main formelle.
- Il ne s'écarte pas du sujet dans ses conversations.

RYTHME



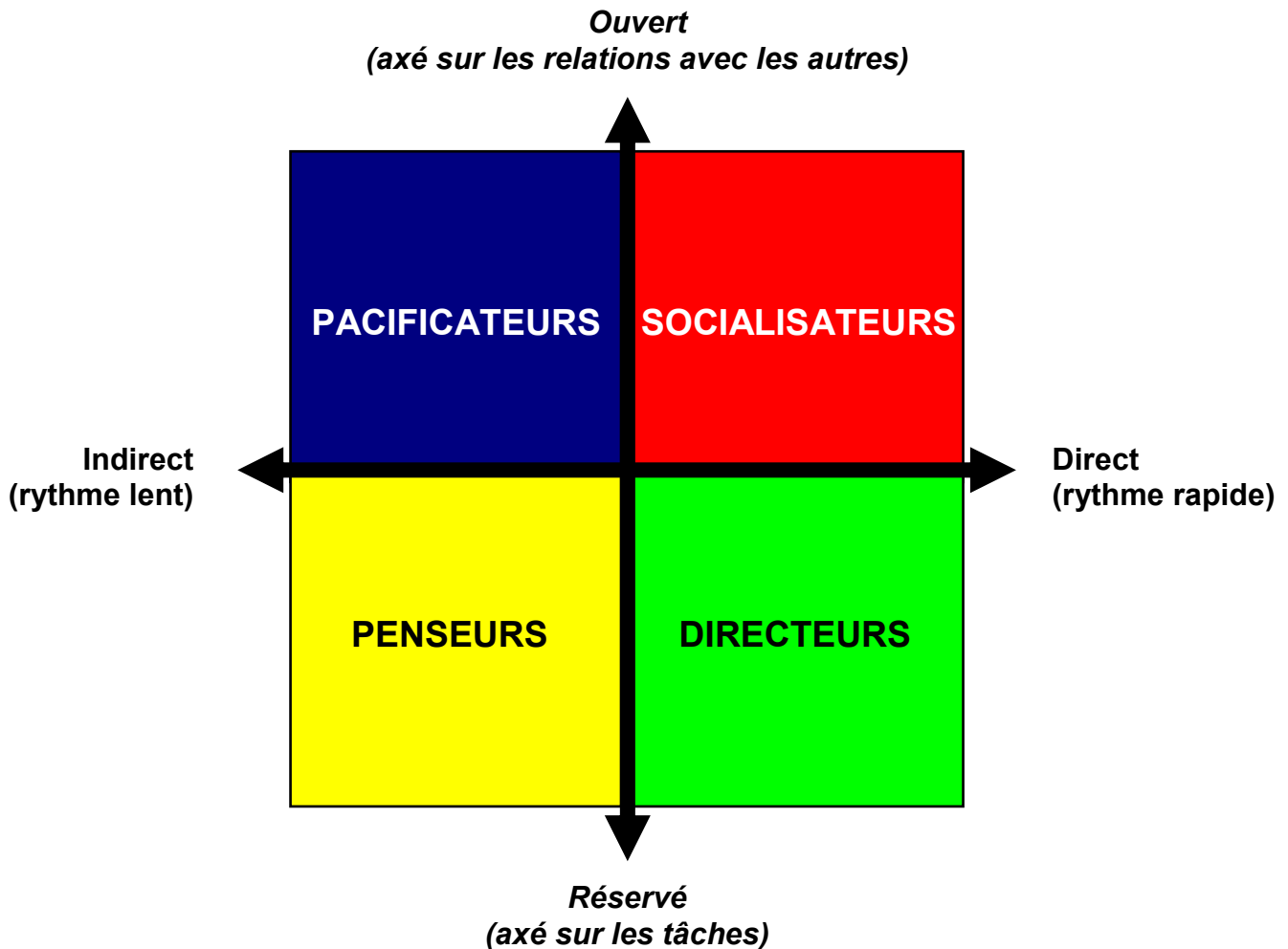
Comportements indirects

- Il utilise rarement des gestes et des tons de voix différents pour souligner des points.
- Il est plus patient et coopératif.
- Il émet souvent des énoncés évasifs.
- Il donne une faible poignée de main.
- Il contribue rarement aux groupes.
- Il attend habituellement que les autres se présentent.
- Il s'abstient d'exprimer ses opinions.

Comportements directs

- Il utilise souvent des gestes et des tons de voix différents pour souligner des points.
- Il est moins patient et plus compétitif.
- Il émet souvent des énoncés catégoriques.
- Il maintient le contact visuel.
- Il contribue souvent aux groupes.
- Il donne une ferme poignée de main.
- Il exprime aisément ses opinions.
- Il se présente habituellement aux autres.

VUE D'ENSEMBLE



Lorsqu'on combine les deux échelles, on obtient les quatre types de comportement. Les personnes qui affichent des comportements réservés et directs sont des directeurs. Les personnes qui sont directes et ouvertes sont des socialisateurs. Les personnes qui affichent des comportements ouverts et indirects sont des pacificateurs. Et, enfin, les personnes qui sont indirectes et réservées sont des penseurs.

Donc, pour déterminer rapidement le type de comportement d'autres personnes, posez-vous ces deux questions :

1. Sont-ils plus directs et rapides ou indirects et lents?
2. Sont-ils plus réservés et axés sur les tâches ou ouverts et axés sur les relations avec les autres?

Aperçu des quatre types de comportement de base

Le tableau ci-dessous vous aidera à comprendre certaines des caractéristiques de chacun des quatre types de comportement de base, afin que vous puissiez interagir plus efficacement avec chacun de ces types. Bien que le type de comportement ne représente qu'une partie de la personnalité, il est plutôt utile pour décrire comment une personne se comporte et est perçue dans les contextes professionnel, social, et personnel.

	DIRECTEUR	SOCIALISATEUR	PACIFICATEUR	PENSEUR
RYTHME	Rapide et décisif	Rapide et spontané	Lent et détendu	Lent et méthodique
PRIORITÉ	Objectifs	Personnes	Relations	Tâches
OBJECTIF	Productivité Contrôle	Participation Acclamation	Acceptation	Exactitude Précision
FORCES	Administration Leadership Innovation	Persuasion Motivation Divertissement	Écoute Travail d'équipe Persévérance	Planification Méthodologie Orchestration
POSSIBILITÉS DE CROISSANCE	Impatience Insensibilité aux autres Mauvaise écoute	Insouciance du détail Manque d'attention Manque de persévérance	Sensibilité exagérée Lenteur à agir Manque de perspective globale	Perfectionnisme Critique Passivité
CRAINTES	Abus par les autres	Perte de reconnaissance sociale	Changements soudains Instabilité	Critique personnelle de ses efforts
SOURCES D'IRRITATION	Incompétence Indécision	Routine Complexité	Insensibilité Impatience	Désorganisation Irrégularité
ATTITUDE EN SITUATION DE STRESS	Tyrannie Critique	Sarcasme Superficialité	Soumission Indécision	Recul Entêtement
FACTEURS SÉCURISANTS	Contrôle Leadership	Entrain Approbation des autres	Amitié Coopération	Préparation Rigueur
CRITÈRES DE MESURE DE L'ESTIME DE SOI	Impact ou résultats Suivi et mesures	Reconnaissance Acclamation Compliments	Compatibilité avec les autres Degré de contribution	Précision Exactitude Qualité des résultats
MILIEU DE TRAVAIL	Efficace Animé Organisé	Interactif Animé Personnel	Sympathique Fonctionnel Personnel	Officiel Fonctionnel Organisé

Qu'est-ce que l'adaptabilité comportementale?

L'adaptabilité représente votre volonté et votre capacité d'adapter votre approche ou stratégie à une situation ou relation précise à un moment donné. C'est quelque chose qui s'applique plus à vous (à vos tendances, attitudes et habitudes) qu'aux autres.

Aucun type de comportement en particulier ne s'adapte naturellement mieux qu'un autre. Selon la situation, les ajustements stratégiques que chaque type devra faire varieront. La décision d'utiliser des techniques d'adaptation précises dépend de chaque cas : vous pouvez choisir de vous adapter à une personne en particulier, mais pas aux autres. Vous pouvez décider de vous adapter partiellement à une personne un jour et de moins vous adapter à cette même personne le jour suivant. L'adaptabilité concerne la façon dont vous gérez vos comportements.

Vous vous adaptez chaque fois que vous ralentissez votre rythme pour un penseur ou un pacificateur, ou encore lorsque vous l'accélérez légèrement pour suivre un directeur ou un socialisateur. Il y a adaptation lorsqu'un directeur ou un penseur prend le temps d'établir une relation avec un pacificateur ou un socialisateur, ou encore lorsqu'un socialisateur ou un pacificateur se concentre sur des faits ou va droit au but avec un directeur ou un penseur. L'adaptation suppose d'ajuster son comportement de sorte à mettre les autres à l'aise avec soi et la situation.

S'adapter ne suppose pas d'imiter le type de comportement de l'autre personne. Il s'agit d'ajuster son ouverture, son rythme et ses priorités selon les préférences de l'autre personne tout en conservant son identité.

L'adaptabilité est importante pour assurer des relations fructueuses. Les gens adoptent plus souvent un type de comportement différent dans leur vie professionnelle et dans leur vie sociale et personnelle. Nous avons tendance à nous adapter davantage au travail, avec les personnes qu'on connaît moins bien, qu'à la maison et avec des gens que l'on connaît mieux.

Une personne qui s'adapte à l'extrême peut donner l'impression qu'elle n'a aucune personnalité et qu'elle est hypocrite. Il est possible qu'une personne qui s'adapte au plus haut point à toutes les situations ne puisse pas éviter le stress et l'inefficacité. Elle risque aussi de devenir tendue en raison du stress qu'entraîne l'adoption d'un type de comportement « étranger ». Habituellement, il s'agit d'une situation temporaire qui vaut le coup si l'on établit des liens avec les autres. Par contre, une personne qui ne s'adapte pas du tout est perçue comme rigide et intransigeante, car elle insiste pour se comporter selon son rythme et ses priorités naturels.

Les gens qui s'adaptent efficacement répondent à leurs besoins et aux besoins des autres. Avec le temps, ils sont en mesure de trouver le juste milieu : gérer stratégiquement leur adaptabilité de façon à savoir quand un compromis modeste est approprié ou quand la nature de la situation exige de s'adapter entièrement au type de comportement de l'autre personne. Les gens qui s'adaptent savent comment négocier les relations d'une façon qui permet à tous de sortir gagnants. Ils font preuve de tact, de raison et de compréhension et ne porte aucun jugement catégorique.

Votre niveau d'adaptabilité influe sur la façon dont les autres perçoivent leur relation avec vous. Si vous augmentez votre niveau d'adaptabilité, la confiance et la crédibilité augmenteront, si vous le baissez, la confiance et la crédibilité diminueront. L'adaptabilité vous permet d'interagir plus efficacement avec les gens difficiles et vous aide à éviter ou à gérer des situations tendues. En vous adaptant, vous pouvez traiter les autres comme ils veulent être traités.

Comment modifier votre rythme et votre ouverture

Dans certaines situations interpersonnelles, vous serez seulement en mesure de déterminer le rythme ou l'ouverture de l'autre personne, et non les deux. Vous devez alors savoir comment vous adapter, un aspect comportemental à la fois. Dans cette optique, jetons un coup d'œil à ce que vous pouvez faire pour modifier VOTRE rythme ou degré d'ouverture avant de nous pencher sur les directives précises pour mieux s'adapter à chacun des quatre types de comportement.

POUR ACCROÎTRE VOTRE RYTHME

- Parlez et bougez plus rapidement.
- Entamez la conversation et prenez des décisions.
- Formulez des recommandations.
- Utilisez des énoncés directs plutôt que de contourner les questions.
- Prenez un ton de voix élevé et confiant.
- Défiez les autres et exprimez votre désaccord avec tact, s'il y a lieu.
- Réglez le conflit ouvertement, mais n'entrez pas en conflit avec la personne.
- Multipliez les contacts visuels.

POUR RÉDUIRE VOTRE RYTHME

- Parlez, marchez et prenez des décisions plus lentement.
- Sollicitez et reconnaissez l'opinion des autres.
- Prenez part à la prise de décisions et au leadership.
- Réduisez votre niveau d'énergie; soyez plus tranquille.
- N'interrompez pas les gens.
- Lorsque vous parlez, arrêtez-vous de temps à autre pour laisser les autres s'exprimer.
- Évitez de critiquer ou de défier les autres, ou encore d'exercer de la pression sur eux.
- Lorsque vous n'êtes pas d'accord, choisissez bien vos mots.

POUR ACCROÎTRE VOTRE OUVERTURE

- Communiquez vos sentiments; montrez davantage vos émotions.
- Réagissez lorsque les autres expriment leurs sentiments.
- Faites des compliments personnels.
- Prenez le temps de cultiver la relation.
- Utilisez un langage amical.
- Communiquez davantage; mettez-vous à l'aise et rapprochez-vous.
- Soyez prêt à vous éloigner de ce qui est prévu.

POUR RÉDUIRE VOTRE OUVERTURE

- Allez droit au but.
- Maintenez une orientation plus logique et factuelle.
- Ne vous éloignez pas de ce qui est prévu.
- Ne faites pas perdre du temps à l'autre personne.
- Abstenez-vous de tout contact physique.
- Réduisez votre enthousiasme et votre expression corporelle.
- Utilisez un langage professionnel.

Tension entre les types de comportement

Chaque type de comportement a un ensemble de priorités unique, qui détermine si c'est la relation ou la tâche dans une situation donnée qui est la plus importante, et chacun fait les choses à son propre rythme.

Le modèle de tension entre les types de comportement à la page suivante se rapporte au rythme et aux priorités de chaque type de comportement. Reportez-vous à ce modèle en lisant la présente section.

Vous remarquerez que le directeur et le socialisateur ont tendance à être plus rapides, alors que le pacificateur et le penseur préfèrent aller plus lentement. Ces types de comportement s'entendent en ce qui concerne le rythme, mais ce ne sera pas nécessairement le cas pour ce qui est des priorités!

Prenons par exemple une relation entre un directeur et un socialisateur. Ils sont tous deux relativement rapides. Par contre, le socialisateur accorde plus d'importance aux relations avec les autres qu'aux tâches, alors que le directeur a tendance à travailler à l'atteinte des objectifs sans trop se soucier des relations ou des sentiments. On sentira probablement une certaine tension dans leur interaction en raison de leurs priorités différentes.

Sur le plan des priorités, le socialisateur s'entend mieux avec le pacificateur. Ces deux-là en seront encore à faire connaissance longtemps après que le penseur et le directeur auront plongé tête première dans leur travail. Toutefois, s'ils ne tiennent pas compte de leur différence en matière de rythme et qu'ils ne s'adaptent pas, une certaine tension peut aussi surgir entre le socialisateur et le pacificateur lorsqu'ils finissent par s'attaquer à leurs tâches. Le socialisateur veut habituellement que le tout soit fini pour hier, alors que le pacificateur veut adopter une approche plus lente et constante.

Prenons maintenant une équipe axée sur les objectifs et les tâches composée d'un directeur et d'un penseur, soit un autre exemple de tension en raison du rythme. Le directeur, qui est plus rapide, aime prendre des décisions rapidement. Le penseur, qui est plus lent, devient tendu s'il n'a pas le temps d'analyser entièrement toutes les possibilités lorsqu'il doit prendre des décisions.

Lorsque deux personnes de types différents se rencontrent, comme c'est souvent le cas dans des contextes professionnel et social, une ou l'autre des personnes doit adapter son type de comportement afin d'éviter de rendre l'autre personne tendue. Cela ne signifie pas que vous deviez sacrifier votre personnalité ou devenir quelqu'un que vous n'êtes pas. Idéalement, les deux personnes s'adaptent quelque peu à l'autre en faisant la moitié du chemin. Toutefois, selon les circonstances, il est possible qu'une seule personne reconnaisse le problème potentiel ou soit suffisamment motivée pour tenter de le résoudre.

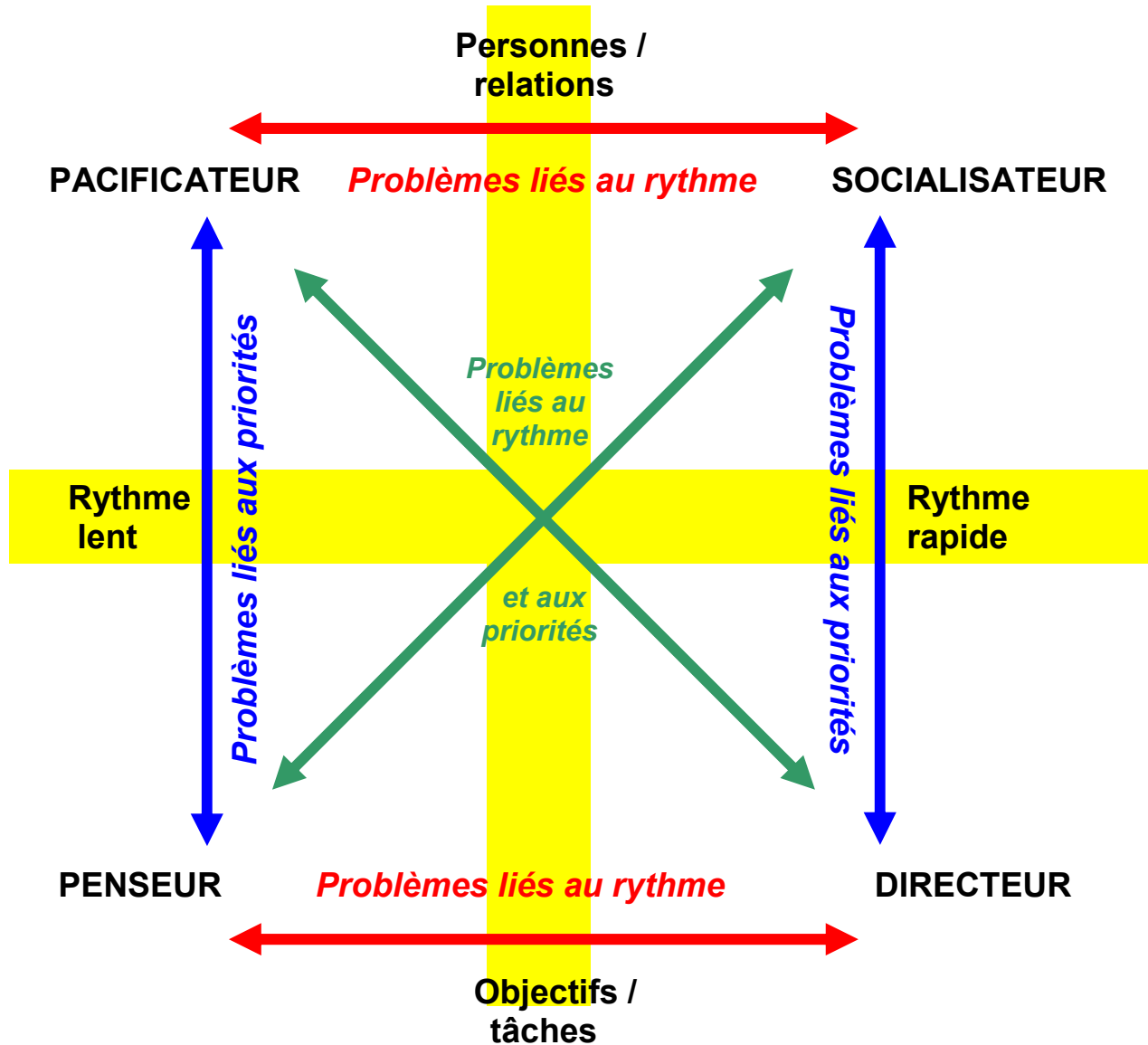
Lorsque les interactions unissent deux types de comportement qui diffèrent sur le plan du rythme **autant** que sur celui des priorités (une relation diagonale sur le graphique du modèle), les choses peuvent devenir intéressantes! Dans un tel cas, la probabilité de tension dans la relation est encore plus grande. Cela survient dans une relation entre un directeur et un pacificateur ou entre un socialisateur et un penseur.




Prenons l'exemple de l'interaction entre un directeur et un pacificateur : le directeur devrait tenter de montrer qu'il se soucie quelque peu des autres plutôt que de donner l'impression qu'il les traite comme une ressource pour atteindre ses objectifs. Le pacificateur, quant à lui, devrait tenter de montrer davantage d'intérêt pour l'exécution des tâches, même si cela l'oblige à mettre temporairement les relations personnelles de côté. Les deux personnes devraient aussi tenter d'ajuster leur rythme et, peut-être, de faire chacun la moitié du chemin et d'opter pour un rythme modéré.

La même chose s'applique à la relation entre un socialisateur et un penseur. Ceux-ci doivent apporter des changements à leur rythme et à leurs priorités.

Savoir prévoir les problèmes liés au rythme et aux priorités et adopter une stratégie pour prévenir ou éliminer ces différends constituent la clé de la gestion de la tension.

Modèle de tension entre les types de comportement



-  Problèmes liés au rythme
-  Problèmes liés aux priorités
-  Problèmes liés au rythme et aux priorités

Plans d'action pour les quatre types de comportement

<p>TRAITS DU PACIFICATEUR</p> <p>Il recherche la stabilité.</p> <p>Il est logique.</p> <p>Il veut de la documentation et des faits.</p> <p>Il aime s'engager personnellement.</p> <p>Il a besoin qu'on lui explique les choses étape par étape.</p> <p>Il veut que les autres remarquent sa persévérance et sa patience.</p> <p>Il évite les risques et les changements.</p> <p>Il n'aime pas le conflit.</p> <p>Il aime aider les autres.</p> <p>Il recherche le calme et la tranquillité d'esprit.</p> <p>Il aime travailler en équipe.</p> <p>Il veut qu'on lui dise sincèrement qu'il est apprécié.</p>	<p>TRAITS DU SOCIALISATEUR</p> <p>Il se soucie des apparences et veut l'approbation des autres.</p> <p>Il recherche des gens et des situations dynamiques.</p> <p>Il se fie à ses émotions.</p> <p>Il veut connaître les attentes générales.</p> <p>Il a besoin de s'engager et de voir des gens.</p> <p>Il aime le changement et la nouveauté.</p> <p>Il veut que les autres LE remarquent.</p> <p>Il a souvent besoin d'aide pour s'organiser.</p> <p>Il recherche l'action et la stimulation.</p> <p>Il s'entoure de gens optimistes.</p> <p>Il veut qu'on lui dise qu'il « paraît bien ».</p>
<p>TRAITS DU PENSEUR</p> <p>Il redoute les approches agressives.</p> <p>Il est logique.</p> <p>Il cherche à obtenir des données.</p> <p>Il doit connaître le processus.</p> <p>Il fait preuve de prudence.</p> <p>Il préfère faire les choses seul.</p> <p>Il veut que les autres remarquent sa minutie.</p> <p>Il est attiré par le contrôle de la qualité.</p> <p>Il cherche à éviter les conflits.</p> <p>Il doit être correct.</p> <p>Il aime considérer les choses avec attention.</p>	<p>TRAITS DU DIRECTEUR</p> <p>Il veut être numéro un.</p> <p>Il est logique.</p> <p>Il veut connaître les faits et les points saillants.</p> <p>Il est axé sur les résultats.</p> <p>Il aime choisir.</p> <p>Il aime le changement.</p> <p>Il préfère déléguer.</p> <p>Il veut que les autres remarquent ses réalisations.</p> <p>Il doit être en charge.</p> <p>Il a tendance à soulever des conflits.</p>

Comment s'adapter aux différents types de comportement

LE DIRECTEUR

Comme les directeurs sont des gens pressés, il ne faut pas leur faire perdre leur temps. Soyez organisé et allez droit au but. Donnez-leur des options et des renseignements pertinents, ainsi que des probabilités de réussite. Fournissez-leur des détails par écrit (sur une seule page) afin qu'ils puissent les lire quand bon leur semblera.

Étant donné que les directeurs sont axés sur les objectifs, faites appel à leur sentiment d'accomplissement. Faites-leur plaisir en soutenant leurs idées et en reconnaissant leur pouvoir et prestige. Laissez-les mener la barque. Si vous n'êtes pas d'accord, appuyez-vous sur des faits, et non des sentiments, pour argumenter. Dans les groupes, laissez-les parler, car ils ne sont pas du genre à se ranger derrière les autres.

Avec les directeurs, en général, soyez efficace et compétent.

Au travail – Aidez-les :

- à évaluer les risques de façon plus réaliste;
- à faire preuve de plus de prudence et à réfléchir davantage avant de prendre des décisions;
- à se conformer aux règles, aux attentes et aux règlements pertinents;
- à solliciter et à reconnaître la contribution des autres;
- à expliquer aux autres les raisons de leurs décisions;
- à accorder plus d'attention aux émotions et à accroître leur sensibilité à ces dernières.

Stratégies de vente et de service avec les directeurs

- Soyez prêt, organisé, rapide et direct.
- Rencontrez-les d'une manière professionnelle.
- Renseignez-vous sur leurs objectifs, ce qu'ils veulent accomplir, leurs sources de motivation actuelles et ce qu'ils voudraient changer.
- Proposez des solutions accompagnées de conséquences claires et déjà convenues, ainsi que des récompenses liées précisément à leurs objectifs.
- Allez droit au but.
- Donnez-leur des options et laissez-les prendre la décision, si possible.
- Faites-leur savoir que vous n'avez pas l'intention de leur faire perdre leur temps.

Dans un cadre social

- Favorisez leur ouverture et acceptation.
- Écoutez leurs suggestions.
- Résumez leurs réalisations.
- Consacrez-leur votre temps et toute votre attention.
- Appréciez-les et reconnaissez-les, si possible.

LE SOCIALISATEUR

Comme les socialisateurs sont motivés par la reconnaissance personnelle, mettez-y le paquet tout en restant sincère. Soutenez leurs idées, leurs objectifs, leurs opinions et leurs rêves. Encouragez-les plutôt que de les désillusionner!

Étant donné que les socialisateurs sont très sociables, préparez-vous à leur prêter compagnie. Pour les persuader, il faudra une présence accrue, des conversations stimulantes et divertissantes, des blagues et de l'entrain. Ils sont axés sur les relations avec les autres, donc donnez-leur du temps pour bavarder. Évitez de les presser à accomplir leurs tâches.

Avec les socialisateurs, en général, intéressez-vous à *eux*.

Au travail – Aidez-les :

- à prêter de l'attention aux détails clés et à redoubler d'efforts pour ne pas abandonner;
- à contrôler leurs relations personnelles afin qu'ils maintiennent un certain équilibre avec les autres aspects de leur vie;
- à prendre des notes et à travailler à partir d'une liste afin qu'ils sachent ce qu'ils ont à faire et le moment où ils doivent le faire;
- à classer les activités par ordre de priorité et à se concentrer d'abord sur les tâches les plus importantes;
- à s'organiser et à devenir plus ordonnés dans la façon dont ils font les choses;
- à commencer leur journée par les tâches les moins plaisantes;
- à prêter plus d'attention à la gestion de leur temps relativement aux activités;
- à s'assurer qu'ils sont sur la bonne voie relativement aux tâches ou aux objectifs connus.

Stratégies de vente et de service avec les socialisateurs

- Montrez-leur que vous vous intéressez à eux, laissez-les parler et laissez votre entrain et votre enthousiasme transparaître.
- Prenez l'initiative en vous présentant d'une manière amicale et détendue et soyez ouvert aux nouveaux sujets qui semblent les intéresser.
- Soutenez leurs rêves et leurs objectifs.
- Illustrez vos idées par des histoires et des descriptions affectives auxquelles ils peuvent associer leurs objectifs ou intérêts.
- Résumez clairement les détails et orientez-les vers des objectifs et des mesures sur lesquels vous vous entendez.
- Donnez-leur des incitatifs pour qu'ils prennent leurs décisions plus rapidement.
- Fournissez-leur des témoignages.

Dans un cadre social

- Concentrez-vous sur une approche positive et chaleureuse.
- Écoutez-les exprimer leurs sentiments et raconter leurs expériences.
- Réagissez ouvertement et agréablement.
- Évitez les discussions négatives ou portant sur des problèmes compliqués.
- Faites des suggestions qui leur permettent de bien paraître.
- N'exigez d'eux aucun travail de suivi ou détaillé ni engagement à long terme.
- Accordez-leur votre attention, votre temps et votre présence.
- Reconnaissez-les publiquement et en privé.
- Concentrez-vous sur votre joie de les voir réussir.

LE PACIFICATEUR

Étant donné que les pacificateurs sont axés sur les relations et qu'ils recherchent des relations chaleureuses et intimes, allez-y lentement, gagnez leur confiance, soutenez leurs sentiments et montrez-leur que vous vous intéressez sincèrement à eux. Parlez de sentiments, et non de faits. Les pacificateurs ne veulent provoquer la colère de personne. Ils veulent être certains que tout le monde approuvera leurs décisions. Donnez-leur le temps de solliciter l'opinion de leurs collègues de travail. Ne mettez jamais les pacificateurs au pied du mur. Il est beaucoup plus efficace de donner de la chaleur à ce poussin pour le faire sortir de son œuf que de fendre la coquille au moyen d'un marteau.

Avec les pacificateurs, en général, vous devez faire preuve de sincérité et ne pas être menaçant.

Au travail – Aidez-les :

- à prendre des raccourcis et à sauter les étapes inutiles;
- à assurer le suivi de leur croissance;
- à éviter de faire les choses de la même façon;
- à se rendre compte qu'il existe plus d'une façon d'accomplir les tâches;
- à devenir plus ouvert à certains risques et changements;
- à se sentir sincèrement apprécié;
- à exprimer leurs pensées et leurs sentiments;
- à modifier leur tendance à faire ce que les autres leur disent de faire;
- à obtenir du mérite et à l'accepter, s'il y a lieu.

Stratégies de vente et de service avec les pacificateurs

- Apprenez à les connaître plus personnellement et abordez-les d'une façon agréable, amicale et non menaçante, mais tout de même professionnelle.
- Allez-y relativement lentement pour gagner leur confiance, leur amitié et leur crédibilité.
- Demandez-leur de cerner leurs besoins affectifs de même que leurs attentes envers les tâches ou les activités.
- Faites-les participer en vous concentrant sur l'*aspect humain*, soit la façon dont une chose peut influencer sur eux et sur leurs relations avec les autres.
- Évitez de les presser et donnez-leur personnellement des garanties, au besoin.
- Communiquez avec eux de façon uniforme et périodique.

Dans un cadre social

- Concentrez-vous sur une approche lente et constante.
- Évitez les disputes et les conflits.
- Faites preuve de sensibilité dans vos réactions.
- Reconnaissez-les en privé en leur faisant des compliments précis et crédibles.
- Laissez-les accomplir des tâches concrètes.
- Indiquez-leur des procédures par étape.
- Soyez aimable et optimiste.
- Donnez-leur de la stabilité et minimisez les changements.

LE PENSEUR

Comme les penseurs sont disciplinés, tenez compte de leur horaire. Ils ont besoin de détails, donc présentez-leur des données. Ne vous attendez pas à devenir leur ami avant de travailler avec eux, puisqu'ils sont axés sur les tâches. Une amitié peut s'ensuivre, mais, contrairement aux socialisateurs, il ne s'agit pas d'un préalable.

Soutenez les penseurs dans leur approche de résolution de problèmes réfléchie et organisée. Soyez méthodique, logique, bien préparé et précis avec eux. Donnez-leur du temps pour prendre leurs décisions et travailler indépendamment. Laissez-les raconter tous les détails. Dans les groupes de travail, ne vous attendez pas à ce que les penseurs soient des leaders ou des contributeurs ouverts, mais vous *pouvez* compter sur eux pour mener des recherches, effectuer des calculs et se déplacer à plusieurs endroits pour le groupe. Au besoin, fixez des directives et des échéances précises. Comme les penseurs aiment recevoir des compliments sur leur intelligence, reconnaissez leur contribution en conséquence.

Avec les penseurs, en général, soyez précis, bien préparé, soucieux des détails, professionnels et patients.

Au travail – Aidez-les :

- à communiquer leurs connaissances et leur savoir-faire aux autres;
- à se défendre en présence de personnes qu'ils préfèrent éviter;
- à fixer des échéances et des limites réalistes;
- à voir les personnes et les tâches moins sérieusement et sévèrement;
- à trouver l'équilibre entre leurs interactions et leurs tâches;
- à bien accomplir leurs tâches, soit d'une façon qui demande moins de vérification;
- à maintenir des attentes élevées pour ce qui est des priorités, mais non de tout.

Stratégies de vente et de service avec les penseurs

- Préparez-vous en conséquence afin de pouvoir répondre à autant de questions que vous le pouvez le plus tôt possible.
- Accueillez-les cordialement, mais passez rapidement à la tâche; n'entamez aucune discussion sociale ou personnelle.
- Aiguisez vos aptitudes en matière de valeur concrète et de logique.
- Posez des questions qui révèlent une orientation claire et qui cadrent avec l'ensemble.
- Documentez la façon dont une chose s'applique et la raison pour laquelle elle le fait.
- Donnez-leur du temps pour réfléchir; évitez de les pousser à prendre une décision.
- Dites-leur les avantages et les inconvénients et racontez-leur toute l'histoire.
- Persévérez et tenez vos promesses.

Dans un cadre social

- Adoptez une approche logique.
- Écoutez leurs préoccupations, leur raisonnement et leurs suggestions.
- Réagissez plutôt formellement et poliment.
- Évitez toute discussion négative les visant particulièrement (les discussions négatives d'ordre général ne sont pas à proscrire).
- Reconnaissez-les en privé pour leur réflexion.
- Concentrez-vous sur votre degré de satisfaction par rapport à la façon dont ils procèdent.
- Sollicitez leurs commentaires et leurs suggestions.
- Montrez-leur ce que vous faites, et non ce que vous dites.

Clause de non-responsabilité

IL N'Y A AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU TACITE, CONCERNANT L'ÉVALUATION DES TYPES DE COMPORTEMENT *THE PLATINUM RULE*^{MC}, Y COMPRIS, MAIS SANS S'Y LIMITER, LES GARANTIES DE LA QUALITÉ MARCHANDE ET DE LA CONVENANCE À DES FINS PARTICULIÈRES, OU CONCERNANT L'EXACTITUDE, L'INTÉGRITÉ, L'EXPLOITABILITÉ OU L'UTILITÉ DE L'ÉVALUATION DES TYPES DE COMPORTEMENT *THE PLATINUM RULE*^{MC} OU DE SES RÉSULTATS.

Vous assumez l'entière responsabilité, et Alessandra & Associates, Inc. et Tony Alessandra, Ph.D. (ci-après les « parties précisées »), ne peuvent pas être tenus responsables de votre utilisation ou application de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}; de la pertinence, de l'exactitude, de l'interprétation ou de l'utilité de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}; ni des résultats ou des renseignements découlant de votre utilisation ou application de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}. Vous renoncez à toute réclamation ou à tout droit de recours contre les parties précisées au titre de réclamation personnelle ou de réclamation par un tiers. Vous vous engagez à indemniser les parties précisées de toute réclamation, demande, responsabilité ou poursuite par un tiers. L'indemnisation précédente s'applique aux réclamations, droits de recours, responsabilités, demandes ou poursuites se rapportant à des blessures à des personnes, à des dommages matériels ou à tout autre dommage, perte ou responsabilité découlant directement ou non de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC} ou de l'utilisation, de la pertinence, de l'exactitude, de l'interprétation, de l'utilité ou de la gestion de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}, ou encore des résultats ou des renseignements découlant de toute utilisation ou application de l'évaluation des types de comportement *The Platinum Rule*^{MC}, et fondés sur une obligation contractuelle, la responsabilité délictuelle (y compris la négligence) ou autre. En aucun cas les parties précisées ne seront tenues responsables des pertes de profits ou de tout autre dommage indirect ni de toute réclamation contre vous par un tiers, même si une ou plusieurs des parties précisées ont été avisées de la possibilité de tels dommages.