



Quelques citations...

Sélection de citations adaptées à l'ingénierie des systèmes d'information.

L'analyse des besoins

Niveau comportemental

Selon Abraham Maslow, le comportement de l'homme répond à cinq besoins hiérarchisés.

- La **survie**, c'est la lutte pour la vie, règle du règne animal.
- La **sécurité**, c'est la recherche de la protection de l'individu et de ses biens.
- L'**acceptation dans la société**, c'est la quête de l'individu pour trouver sa place dans l'environnement de sa famille, de son entreprise, de sa cité, de sa nation.
- L'**estime de soi**, c'est la fierté d'être reconnu par les autres.
- La **réussite personnelle** récompense l'accomplissement d'une œuvre.

B.E.S.O.I.N.

Les écoles de commerce analysent les leviers de la vente en développant BESOIN comme un acronyme :

- **B** comme **bien-être**
Le client recherche le confort, la facilité, la tranquillité.
- **E** comme **égoïsme**
Le client recherche un avantage essentiellement personnel.
- **S** comme **sécurité**
Le client recherche à se rassurer par un achat exempt de risque.
- **O** comme **orgueil**
Le client recherche à se mettre en valeur, en arborant son achat.
- **I** comme **intérêt**
Le client recherche un avantage financier. Il est friand d'affaires.
- **N** comme **nouveauté**
Le client est sensible à l'innovation, à la mode.

Le rôle de l'informel

« La part la plus importante des informations qui cimentent une véritable communication est faite de messages informels, qui ne prennent un sens qu'après de longues confrontations en commun. », N. Wiener

Les perversions du discours logique

Le syllogisme selon IONESCO :

- Tous les chats sont mortels.
- SOCRATE est mortel.
- Donc SOCRATE est un chat.

« Le mythe a trois fonctions : désigner, expliquer et justifier. », Claude Levi-Strauss

La conduite de projet

« Quelle que soit la diversité des chemins, les voyageurs arrivent au commun rendez-vous. », Chateaubriand

« Plus on dispose de temps pour faire un travail, plus ce travail prend du temps. », Parkinson

Le doute

« La foi en la vérité commence avec le doute au sujet de toutes les vérités admises pour telles jusqu'à présent. », Nietzsche

Socrate répond qu'il ne sait rien, mais qu'il sait ne rien savoir. Il montre que ce que l'autre prenait pour un savoir n'était en réalité qu'une ignorance ignorante d'elle-même.

L'organisation

« Savoir pour prévoir afin de pouvoir. », Auguste Comte

« Un fonctionnaire entend multiplier ses subordonnées, et non ses rivaux. », Parkinson

Le potentiel humain d'une entreprise est plus important que ses outils techniques.

Quelle est la principale qualité requise pour un chef d'entreprise ? Etre charismatique.

Que demande-t-on avant tout à un collaborateur ? Qu'il soit motivé.

Le stress

D'après "Comment devenir un bon stress" Eric Albert et "Comment vaincre le stress" Docteur W.G. West

Le mot **stress** vient du vocabulaire de la résistance des matériaux : le stress, c'est le degré de pression, de tension ou de force d'un matériau.

Un individu est stressé lorsqu'il doit fournir un effort pour s'adapter à son environnement.

L'individu qui a vaincu son stress se reconnaît à sa façon de vivre sa vie, d'être en paix avec son passé et sa propension à apprécier les joies de la vie.

Cause du stress

- Vie sociale
Famille, solitude, amis
- Vie économique
Taxation, inflation, pollution, gouvernement
- Travail
Associé, ressources, compensation, progrès
- Carrière
Convenance, compétence, préparation, défi, bien-être, succès
- Personnalité
Ambition, besoins, comportements, impatience maladroite

Facteurs du stress professionnel

Responsabilité

- Responsabilité d'autres personnes
- Gravité des erreurs possibles (risque vital, financier)

Environnement physique pénible

- Bruit, mauvais éclairage
- Encombrement, horaires décalés

Situation d'incertitude

- Ambiguïté de rôle et de fonction
- Climat organisationnel instable
- Restructuration
- Conflit entre les idéaux de l'entreprise et ses employés
- Conflit de rôles, de priorités
- Conflits interpersonnels

Inadaptation

- Sous qualification et sur qualification
- Dévalorisation
- Charge mentale - sous charge de travail
- Objectifs mal définis
- Surcharge de travail en temps limité

Mépris

- Absence de participation aux décisions
- Manque de reconnaissance de la performance
- Frustration : rétention ou privation d'informations

Manifestation du stress

Colère

- Culpabilité
- Jalousie
- Incompréhension
- Isolement

Dépression

- Doute sur ses capacités
- Peur d'avoir peur
- Sensation de menace

Lutte contre le stress

Manières destructives de contrôle du stress

- Violence
- Cruauté
- Alcool
- Drogue

Manières constructives de contrôler du stress

- Compréhension
- Philosophie de la vie
- Prise de responsabilités
- Paix avec soi, avec les autres
- Moyens adaptés aux objectifs
- Communication avec les autres
- Détente ▲

recueillies par Alain Coulon