

## Le vendredi , c'est permis ! Réflexions sur le management

### **PNL, AT, Process Com et autres joyeusetés**

Parmi les questions que nous posent nos prospects, celle-ci est l'une des plus fréquemment posées : « Et vous faites de la PNL ? » PNL -programmation neurolinguistique - ou autres modèles de communication type AT- analyse transactionnelle -, Process Com, les couleurs ... Pour ceux qui n'en n'ont jamais entendu parler -et ce n'est pas une tare-, derrière ces étranges dénominations se cachent des « techniques » pour analyser une situation, une personne, et par conséquent augmenter les chances de rentrer positivement en relation avec elle... Et donc de mieux travailler ensemble -collègues/collègues-, de mieux manager - manager/managé -, de mieux vendre - vendeur/client-, de mieux vivre ensemble - femme/mari, parents/enfants et même parents/ados, ou de mieux manipuler - gourou/adeptes...

Nous ne proposons pas de formation de ce type et nous n'acceptons pas d'en animer, bien que nous soyons formés et certifiés pour certains de ces modèles. Même si ce serait d'ailleurs une bonne idée d'accepter, car souvent les clients en font la demande -vente facile - et les participants sont ravis. Et pourtant, notre réponse est invariablement : « Non ! ». Pas aussi brutalement -on est consultant quand même ! - mais avec gentillesse, patience et bienveillance. Après avoir bien écouté les motivations derrière la demande, notre réponse est négative.

Pour quatre raisons :

- Certains de ces modèles de communication sont d'une pertinence incroyable. Et nous avons rencontré des consultants qui les maîtrisant à la perfection, parviennent à entrer en relation constructive avec la quasi-totalité des personnes qu'ils croisent. Nous avons parfois été bluffés par quelques experts de ces méthodes. Mais si les modèles peuvent être pertinents, beaucoup sont quelque peu fantasques. Souvent, ces modèles proposent une méthodologie scientifique, mais qui repose sur des axiomes non vérifiables et assénées comme Vérités implacables. Les seuls à être convaincus de leur pertinence initiale, sont les créateurs et les entreprises en charge de former à ces modèles. Les mêmes reçoivent les royalties lorsque les modèles seront utilisés lors des formations en communication, commerce ou management. Et comme nous ne sommes pas convaincus de la pertinence des axiomes fondateurs,

nous nous abstenons de les enseigner.

- Pour être certifiés et pouvoir enseigner ces modèles, nous avons suivi des formations plus ou moins courtes : entre une et trois semaines. Toujours en groupe. Jamais moins de quinze personnes. Avec, à la fin des cursus de formation, un petit examen pour valider notre « maîtrise » du modèle et notre capacité à l'enseigner fidèlement. Mais aussi et surtout à s'assurer que nous nous servirons des supports et des logiciels payants lorsque nous-mêmes serons en situation de former nos stagiaires. Dans le cas contraire, « décertification » –sans examen cette fois – et avec un joli procès pour utilisation frauduleuse d'une œuvre intellectuelle. Résultat des sessions suite aux examens : 100% de réussite...Rien que ça, c'est un peu suspect, non ? A la fin de ces sessions de formation, nous avons le sentiment de connaître des règles, d'avoir absorbé du vocabulaire. Mais pour les appliquer, il faudrait un entraînement de plusieurs années sous la supervision d'un expert pour nous aider à progresser. Il faut peu de temps pour apprendre les règles des échecs. Est-ce suffisant pour les maîtriser ? Est-ce suffisant pour ouvrir une école d'échecs en s'engageant par nos cours à faire progresser nos élèves pour atteindre un niveau de joueur de compétition ? C'est donc la deuxième raison de notre décision de ne pas former à ces modèles : les stagiaires diplômés n'ont pas acquis une maîtrise suffisante pour pouvoir les enseigner correctement. Nous pouvons en parler, nous pouvons imaginer ... mais rien de plus... Donc former vos managers, vos vendeurs à ces modèles...Pourquoi pas ? Mais avec un formateur pratiquant quotidiennement depuis vingt ans...Et même dans ce cas- là, nous avons deux doutes qui sont nos raisons 3 et 4.

- Pour la troisième raison, il faut savoir comment se déroulent généralement pour les stagiaires –potentiellement vous, vos collaborateurs, vos collègues- les formations ayant pour objet un modèle de communication. Quelques semaines avant le début la formation un QCM par mail est envoyé aux stagiaires qui devront le remplir et le retourner à l'expéditeur. Non pas au formateur, mais à l'entreprise qui possède les droits sur le modèle. Un QCM d'une vingtaine de questions permet de déterminer le profil de la personne qui le remplit. Car pour bien communiquer avec l'autre, il faut d'abord bien se connaître soi-même...Donc, avant même de vous former, on vous fait bénéficier du modèle pour vous dire qui vous êtes. Vingt questions à choix multiples et vous en saurez plus sur vous qu'en 20/30/50/75 ans de cohabitation avec vous-même. Ce serait dommage de passer à côté, non ? Les réponses sont rentrées dans un logiciel qui mouline tout ça – les QCM c'est plus digeste pour l'ordi qui sait pondre une synthèse de quatre pages en fonction des différentes combinaisons de réponses -.

Cette synthèse, ne la perdez pas, c'est votre profil ! Pour ne pas prendre le risque de fâcher le chaland, les synthèses sont toutes valorisantes et différentes – souvent à la marge, il suffit pour s'en convaincre d'en lire une centaine...Mais comme on est gentil, on l'a fait pour vous -. Quelques très grosses qualités qui font de nous des êtres de lumière et une ou deux qualités poussées à leurs extrêmes qui font apparaître le commencement du début de l'ombre d'un défaut. Le tout est suivi d'une préconisation que nous caricaturons ainsi : « Mettez de l'engrais sur vos qualités et éventuellement, si vous pensez que ce serait bien pour vous, peut-être faudra-t-il envisager d'un peu corriger la petite tache...Mais t'es un bon gars quand même. Et puis, chez toi, ce défaut c'est tellement mignon ! » En somme, comme le disait Jean Yanne : « Tout le monde il est beau, tout le monde il est gentil ! ». A la lecture de ces synthèses dithyrambiques, élogieuses, apologétiques, louangeuses, les réactions sont souvent positives – tu m'étonnes, John !- : « Oui, c'est tout à fait moi », ou « Non mais oui parfois quand même ! » ou encore « Ben ...j'me reconnais pas trop...Mais en fait on ne se connaît jamais totalement...Mais si le test le dit ! J'imagine que derrière il y a des pys et des gens qui ont fait de longues études. Donc ça doit être vrai. Et comme l'a dit le formateur certifié par le créateur du modèle HIMSELF en personne, ça vient des Etats-Unis et en plus ça existe depuis trente ans et même le président de General Electric a dit qu'il ne jurait que par ce modèle...donc ce n'est pas de la rigolade quand même, hein ? ». Puis suit la formation pour distinguer rapidement le profil de chacun de vos interlocuteurs et la manière efficace de communiquer avec eux harmonieusement. Eh oui, à l'issue de la formation vous devrez être capable de distinguer le profil de vos interlocuteurs plus rapidement. En effet, il sera difficile de leur proposer de passer un test : « Monsieur le prospect, auriez-vous la gentillesse de répondre à ces 25 questions et de me renvoyer le questionnaire par mail au moins dix jours avant notre rendez-vous afin de me permettre de déterminer votre profil et, en fonction, de m'adapter au mieux à votre canal de communication, de pensée, de représentation du monde... pour que cela m'aide à harmonieusement aboutir, pour votre bien, à mon objectif ? ». Pour répondre à cette difficulté, la formation vous promet d'être capable de repérer chez votre interlocuteur quelques éléments de vocabulaire, de morphopsychologie, de gestuelle....vous autorisant à conclure que votre interlocuteur est plutôt comme ceci ou comme cela...Et qu'il faudra donc lui demander les choses plutôt comme-ci, idéalement le matin entre 10h07 et 10h43, en étant assis dans un fauteuil club, pas trop loin d'une plante verte et en se grattant l'oreille droite avec la main gauche et en buvant son café en tenant la tasse de la main restée libre...Je vous aide, c'est la droite. Pas facile, mais il faut ce qu'il faut, non ?...Ok, on caricature un peu. Juste un peu ! Eh bien, non ! Nous ne croyons pas,

quand bien même le modèle enseigné lors de la formation serait d'une pertinence avérée, indiscutable, et le formateur vraiment un expert de son sujet, qu'il soit possible de le maîtriser en quelques jours de formation et donc de l'utiliser en situation réelle. Les quelques rares experts qui maîtrisent parfaitement leur modèle, l'étudient et s'entraînent durant des décennies avant de l'utiliser à bon escient et sans que cela se remarque. Je ne monterai jamais dans un avion piloté par un gars qui a appris en trois jours sur Flight simulator !

- Enfin, en supposant même que 100% des modèles soient pertinents et efficaces, 100% des formateurs experts dans la maîtrise du modèle et dans l'art de le communiquer et 100% des stagiaires intéressés, travailleurs, investis dans l'appropriation du modèle, nous n'en animerions pas plus. En effet, depuis plus de vingt ans, nous rencontrons des managers –des dirigeants aux managers de proximité – et des vendeurs, et jamais nous n'avons rencontré des personnes en difficulté parce qu'ils ne connaissaient pas la PNL ou l'AT. Parfois, nous avons rencontré des managers ou vendeurs ayant intégré, digéré, les fondamentaux et les basiques de leurs métiers respectifs. Et de plus, capables de les incarner de manière systématique, pertinente et spontanée, avec un haut rendement. Alors oui, pour ceux-ci peut-être qu'une formation à la PNL ou la Process com peuvent permettre d'encore progresser...Pour passer de 17/20 à 19/20... Mais peu nombreux sommes-nous aujourd'hui sur le management et la vente à pouvoir nous vanter d'être à un niveau de 17/20. D'ailleurs, le simple fait de nous en vanter dirait clairement et sans appel que nous ne le sommes pas. Tant que les figures imposées du management et de la vente ne sont pas connues, comprises, retenues ; tant que face à une situation simple ou complexe, la grille de lecture qui permet de comprendre la situation et de construire le plan d'action permettant de répondre à la problématique n'est pas utilisée facilement ; tant que les managers et les vendeurs n'appliquent pas les 50 fondamentaux de leur métier de manière inconsciente et parfaite, alors oui, former à la PNL, la Process com ou l'analyse transactionnelle est un non-sens. Supposons un skieur qui chaque année change de ski pour la dernière génération mais qui ne maîtrise pas le chasse-neige ou le planter du bâton, mais qui espère que les skis le feront bien skier. Ce serait quand même un peu naïf, non ? Eh bien, il en est de même pour tous ces modèles de communication. Ils peuvent aider à progresser s'ils sont semés sur un terreau favorable : la maîtrise des 90 premiers pour cent du métier.

Et vous qu'en pensez-vous ?

Bonnes réflexions.