

ET SI C'ETAIT VOUS ?

Axel a préparé sa salle. Ce matin, il est arrivé à 8H00 afin d'avoir du temps devant lui pour s'installer et être prêt avant l'arrivée des stagiaires.

Il est 9H. Les quinze participants prévus pour la journée sont tous présents. Après avoir échangé les « *Bonjour !* » d'usage devant le café d'accueil, tous ont pris place autour de la table disposée en U pour la journée.

Axel : « Bonjour à toutes et tous ! Je suis votre formateur et je me réjouis de passer cette journée avec vous. Soyez bienvenus dans ce sympathique hôtel du Vercors qui met à notre disposition cette superbe salle. C'est chouette ici, non ? Le parc sera génial pour nos pauses ! Nous allons passer sept heures ensemble pour découvrir la Process Communication(). Le programme est détaillé dans le document complet que je vais vous remettre dans 5 mn. Le déjeuner est prévu entre 12H et 13H30 et nous terminerons à 17H30. Je compte sur vous tous pour contribuer au succès de cette journée, votre participation est essentielle pour moi. Aussi, tout au long de la journée, projetez-vous dans l'avenir et imaginez comment mettre en œuvre les acquis de la formation. Allez, c'est parti, on démarre ! ».*

Face à Axel, des visages : des visages souriants, des visages sérieux, des visages interrogatifs, des visages absents aux yeux rivés sur un portable ou sur une tablette. Le silence emplit la salle et subrepticement mille et une questions se bousculent dans sa tête :

« Vont-ils aimer ? » ; « Seront-ils intéressés ? » ; « Serai-je performant ? » ; « Ai-je assez prévu d'anecdotes ? » ; « Seront-ils sympas avec moi ? » ; « Serai-je bien évalué ? » ; « Ai-je bien toutes mes notes ? » ; « Est-ce que je vais avoir le temps de tout faire ? »,...

Alors que les neurones d'Axel font la java dans son cerveau, une voix masculine (Jérôme) le ramène dans l'ici et maintenant :

Jérôme : « Il était indiqué 45 mn pour compléter le questionnaire ; je l'ai rempli en 30 mn exactement, c'était jeudi dernier, il était 23H. Est-ce que les résultats seront réalistes » ?

Avant qu'Axel puisse répondre, une voix de femme (Lucie) prend le relais :

Lucie : « Et moi, je n'ai pas réussi à répondre à toutes les questions. On devait fournir au moins une réponse ; or, parfois les réponses ne me convenaient pas du tout ! Etes-vous certain qu'il n'y a pas une erreur dans le questionnaire ? »

Puis, c'est la retardataire (Morgane) qui prend la parole ; Axel l'a repérée, elle est arrivée après tout le monde sans s'excuser :

Morgane : « c'est vrai ça, c'était pas facile ce questionnaire ! J'ai pas tout compris d'ailleurs et j'ai répondu un peu au pif. »

Et ce n'est pas fini, une autre voix (Simon) surenchérit :

Simon (se lève en montrant son portable) : « Un coup de fil urgent à donner. Je sors. Commencez sans moi ».

Ça démarre fort ! Comment va réagir Axel ? Gardera-t-il son calme ? Continuera-il à sourire ?
Contiendra-t-il la pression qui le submerge ? Saura-t-il canaliser sa frustration ?
Ou alors, sa confiance en soi fondra-t-elle comme neige au soleil ?

Ces attitudes de stagiaires en formation auxquelles Axel est confronté sont des comportements tout à fait classiques et normaux. Ils traduisent une appréhension face à l'inconnu et sont le reflet d'un inconfort émotionnel.

Aussi, après les présentations d'usage, il est nécessaire et utile de poser le cadre définissant les conditions de fonctionnement de la journée, cadre rappelant les valeurs de bienveillance, respect de soi et des autres, confidentialité et non jugement de tout qui sera dit et partagé durant la formation.

Cependant, cette étape est parfois insuffisante, notamment lorsque les participants ne sont pas volontaires pour suivre la formation. Axel pourrait alors être confronté à des comportements inappropriés tout au long de cette journée.

A titre d'illustrations, voici ci-après, quatre situations possibles.

Situation 1 - Des participants sont silencieux, le regard est indéfini.

- ⇒ **Sont concernés** : les types Rêveur, Persévérant, Empathique, Rebelle, Promoteur.
- Rêveur, qui attend d'être sollicité car sinon il restera dans son monde imaginaire, le regard vague fixé sur vous.
 - Persévérant, qui vous observe et vous écoute consciencieusement. Il évalue votre légitimité pédagogique tout en la rapprochant de son cadre de référence.
 - Empathique, qui vous écoute avec beaucoup d'attention sans oser intervenir.
 - Rebelle et promoteur, qui s'ennuie. Pendant que vous parlez, ils consultent leur portable et/ou leurs mails ; ils s'occupent !

Situation 2 - Des participants monopolisent la parole au détriment du groupe.

- ⇒ **Sont concernés** : les types Travaillomane, Persévérant, Promoteur, Rebelle.
- Travaillomane, qui cherche ou apporte des compléments d'information, relate des exemples vécus, donne des références.
 - Persévérant, qui souhaite débattre, qui n'est pas d'accord et qui l'exprime, qui est d'accord et qui argumente.
 - Promoteur, qui participe s'il trouve le sujet intéressant.
 - Rebelle, qui cherche du contact et qui s'amuse à prendre la parole à tout bout de champ, satisfaisant ainsi son besoin de contact de manière négative.

Situation 3 – Des participants ne comprennent pas ce que vous dites ou vous contredisent et/ou contestent vos apports.

- ⇒ **Sont concernés** : les types Persévérant, Rebelle, Travaillomane.
- Persévérant, qui veut avoir raison surtout si vous ne le laissez pas s'exprimer jusqu'au bout ou si vous ne tenez pas compte de ses remarques.
 - Rebelle, qui cherche du contact en râlant et en s'opposant, ce n'est pas méchant mais ça peut agacer tant vous que le groupe surtout si ça dure !
 - Travaillomane, s'il n'est pas d'accord avec vos propos ; en tant qu'expert sur un sujet, vous n'avez pas droit à l'erreur.

Situation 4 – Des participants nécessitent que vous leur accordiez une attention individuelle.

- ⇒ Sont concernés : les types Empathique, Rêveur, Persévérant, Rebelle.
- Empathique, qui a besoin d'attention personnalisée et de bienveillance de votre part.
 - Rêveur qui a besoin d'être sollicité, que vous alliez le chercher pour qu'il se sente voulu dans la formation.
 - Persévérant, qui apprécie que vous lui demandiez son avis.
 - Rebelle, qui a besoin d'interactions avec vous et qui attend que vous réagissiez à ses remarques ou demandes.

Ces situations probables indiquent l'utilisation d'un canal de communication inadéquat et/ou les manifestations des besoins psychologiques des participants.

Dans la plupart des cas, une seule interaction suffit pour que l'interlocuteur concerné retrouve une énergie positive. Celle-ci est basée sur les trois composantes Process Com suivantes :

- Le canal de communication,
- La perception,
- Le besoin psychologique.

Le tableau ci-dessous indique quelles sont ces trois composantes en lien avec chaque type de personnalité Process Com et comment il convient de réagir :

TYPES	CANAL DE COMM	PERCEPTION	BESOIN A SATISFAIRE
Promoteur	<i>Directif</i> Utiliser le mode impératif.	<i>L'action</i> Baser l'échange sur l'action et son bénéfice.	<i>Excitation</i> Fournir de l'adrénaline via le défi, le challenge.
Persévérant	<i>Informatif/interrogatif</i> Donner de l'info, poser des questions, reformuler en visant les opinions.	<i>Les opinions</i> Baser l'échange sur les convictions, les valeurs.	<i>Reconnaissance des opinions</i> Valoriser la contribution en demandant son avis.
Rêveur	<i>S'adresser à lui avec un canal directif.</i> Utiliser le mode impératif.	<i>L'imagin'action</i> Inviter à passer à l'action, à dire, à faire, après avoir pris le temps d'y réfléchir.	<i>Solitude</i> Lui laisser du temps. Favoriser le calme.
Empathique	<i>Nourricier</i> Parler avec bienveillance.	<i>Les émotions</i> Baser vos échanges sur la chaleur humaine, l'écoute, l'entraide.	<i>Reconnaissance de la personne</i> Apporter de l'attention personnalisée et prendre soin.
Rebelle	<i>Ludique</i> Dédramatiser les propos – Etre léger.	<i>La réaction</i> Baser l'échange sur la plaisanterie, le contact ludique.	<i>Contacts positifs</i> Faire des pauses. Privilégier les jeux et les interactions.
Travailleuse	<i>Informatif/interrogatif</i> Donner de l'info, poser des questions, reformuler.	<i>La pensée factuelle</i> Baser l'échange sur les faits, les informations. Respecter les horaires et le programme.	<i>Reconnaissance du travail</i> Valoriser l'expertise sur un sujet traité et le travail réalisé.

Axel a identifié le type dominant de Jérôme, Lucie, Morgane et Simon ; il va pouvoir utiliser les bonnes interactions.

1/ **Jérôme** manifeste du type Travaillomane lorsqu'il monopolise la parole au début de la formation tout en donnant des détails précis.

Réponse d'Axel : « *Bravo pour avoir répondu aux 45 questions en 30 mn. Vous êtes rapide et efficace. Vos réponses sont analysées par notre logiciel informatique. Aucun souci pour les résultats ; vous serez surpris par la justesse de la synthèse que je vais vous remettre en fin de journée* ».

2/ **Lucie** qui manifeste du type Persévérant lorsqu'elle doute de la pertinence du questionnaire.

Réponse d'Axel : « *Je comprends tout à fait votre inquiétude et votre remarque est pertinente. Cependant soyez rassurée, le questionnaire est fiable ; il a été scientifiquement validé et les questions ont toutes un sens bien précis. Nous en discuterons en fin de journée si vous le jugez nécessaire* ».

3/ **Morgane** qui présente du type Rebelle lorsqu'elle râle dès son arrivée.

Réponse d'Axel : « *Le « pif » ça a du bon ! » Ca va être sympa de découvrir ton profil* » avec un petit clin d'œil qui ira bien à Morgane.

4/ **Simon** qui montre du type Promoteur.

Réponse d'Axel : « *ok, vous avez 3 mn et on vous attend* ».

Ainsi, lorsqu'Axel s'adresse à ses participants avec les bonnes composantes, il installe un climat propice aux échanges constructifs tout au long de la formation.

Alors ce n'est plus que du bonheur pour lui et pour le groupe...et une belle évaluation en perspective !

Et si Axel, c'était vous ?

- :- :-

(*) T. Kahler a créé le modèle de la Process Communication qui se caractérise par 6 types de personnalité : Type Travaillomane, type Persévérant, type Promoteur, type Rêveur, type Empathique et type Rebelle. Voir bibliographie.

Bibliographie :

Comment leur dire – De Gérard Collignon – Ed InterEditions

La Process Com – Christian Becquereau et Sylvie Nétalon - Ed Eyrolles