



Sensibiliser/mobiliser autour du changement

Dans un premier temps, l'important est de développer un langage positif plutôt que négatif à propos du changement. Il s'agit d'exprimer le but en termes positifs et établir le sens et les résultats de l'état désiré.

Les expressions positives "je veux", "j'aimerais", "je ferai" sont des locutions simples et efficaces lorsqu'il s'agit de se préparer pour atteindre les objectifs du changement. Elles permettent de se focaliser sur la vision, l'horizon et le résultat final. A l'inverse, le recours à des expressions négatives du type "je ne veux pas" peut avoir pour conséquence de nous entraîner, dès le début, dans une situation que nous voulions éviter, à tout prix. "Je ne peux pas", "je dois", "il faut que", "je n'ai pas envie de" ou encore "jamais" amènent également des propos négatifs, qui mettent davantage l'accent sur les problèmes rencontrés plutôt que sur les solutions disponibles.

Au-delà de cette recommandation, le manager devra sensibiliser ses collaborateurs à la démarche du changement. Or les attentes et les besoins de chacun d'entre eux sont spécifiques. Autant dans ce cas balayer large de sorte à toucher chacun selon la logique des 3 moteurs :

Augmenter son potentiel de persuasion en jouant sur les 3 moteurs

Nous avons chacun à notre disposition trois centres d'énergie : instinctif, émotionnel et mental. Ce découpage correspond au fonctionnement tri-unique de notre cerveau, qui intègre en profondeur trois éléments fonctionnant différemment.

Chacun possède en lui les trois formes d'énergie, les 3 centres, mais ne les utilise pas de façon égale. Un de ces centres est appelé dominant, parce que c'est celui que nous connaissons le mieux. Puis un autre est appelé second et le dernier est appelé réprimé, parce qu'il nous est plus difficilement accessible.



Le centre instinctif

Le centre instinctif correspond au cerveau reptilien, le plus archaïque des trois : il assure notre survie par des réflexes instinctifs de défense, de fuite, d'agressivité, par des comportements immédiats et répétitifs.

Une personnalité instinctive a tendance à passer rapidement à l'action, parfois sans réfléchir, de manière automatique. Ceux que l'on appelle par commodité les instinctifs se surprennent parfois à faire des choses avant même d'avoir eu le temps d'y penser. Ils ressentent d'abord les choses "dans les tripes."

Les personnalités instinctives ont tendance à se mettre en mouvement, à bouger, à faire les choses sans avoir nécessairement senti d'émotions ni pensé. Un instinctif est aussi quelqu'un qui va résoudre dans l'action et par l'action une tension qu'il vit émotionnellement ou mentalement.

Le centre émotionnel

Le centre émotionnel correspond au cerveau limbique : le siège de ce que nous ressentons vis-à-vis des autres, de nos coups de cœur ou de nos coups de gueule, de nos élans émotionnels.

Une personnalité émotionnelle ressent rapidement les ambiances, les émotions, les attentes des autres autour d'elle. Sensibles, les émotionnels fonctionnent comme des éponges et s'adaptent à l'autre sans s'en rendre compte.

Les personnalités émotionnelles ressentent très rapidement ce que vit l'autre en face d'eux. Elles captent la joie, la peur, la colère ou la tristesse avec aisance et s'y adaptent selon leur vécu du moment et selon leur Base. Elles devinent facilement ce qu'il faudrait dire ou faire pour que l'autre soit satisfait, mais ne le feront pas toujours : cela dépendra de leur objectif du moment.

Le centre mental

Le centre mental correspond au cerveau cortical, le siège de nos pensées, de notre imagination, de notre intuition, de notre réflexion.



Une personnalité mentale recourt d'abord à la réflexion et au langage pour aborder toute situation. Elle scanne l'environnement à la recherche d'informations pertinentes, balayant, analysant, scrutant les gens et les choses pour y découvrir ce qui l'intéresse.

Les personnalités mentales ont en commun de prendre distance facilement avec tout ce qui se passe et de l'examiner par la pensée. Elles disent qu'un petit pois tourne sans cesse dans leur tête et qu'elles ne peuvent s'arrêter de penser, quoi qu'elles fassent. Elles jonglent avec les idées, les mots, les projets, en permanence.

La peur est l'émotion la plus associée au centre mental. Cette émotion de base a pour fonction, chez l'animal comme chez l'être humain, de se préparer à fuir face à un danger. Les mentaux sont les plus conscients des dangers potentiels et, à ce titre, les champions de l'anticipation

Comment convaincre un...

INSTINCTIF	EMOTIONNEL	MENTAL
<ul style="list-style-type: none"> • Montrer que ça va marcher • Répondre à la question du COMMENT • Jouer sur l'implication et la responsabilisation • Faire venir un témoin qui a déjà "essayé" • Montrer le premier pas • Etre exemplaire et impliqué 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer que ça va aller mieux • Répondre à la question du POUR QUI / AVEC QUI • Jouer sur la valorisation • Toucher émotionnellement • Faire venir un bénéficiaire qui pourra témoigner de ce qu'il en a retiré • Permettre de s'exprimer • Se mettre à l'écoute, proposer son aide, du soutien 	<ul style="list-style-type: none"> • Montrer que le projet est pertinent • Répondre à la question du POURQUOI • Montrer les avantages et les inconvénients • Donner des chiffres • Faire venir un expert



Dans l'ordre ;

1. Saisir sur la gravité de l'heure, l'enjeu de la situation (I)
2. Sensibiliser à l'impasse de la situation actuelle (statu quo) et à son côté inconfortable (E⁻)
3. convaincre en argumentant (M) démontrant que les avantages sont supérieurs aux inconvénients et que les écueils et obstacles ont été anticipés, que l'action projetée est la plus logique et la plus pertinente.
4. captiver/toucher/attirer en jouant sur l'émotionnel c-à-d en valorisant les bénéfices attendus de l'opération (intérêt, challenge, image,...) (E⁺)
5. et engager à l'action par l'engagement et l'implication (en montrant que le plan de mise en œuvre est solide et réaliste) (I)

Dans la dynamique de changement que je souhaite mettre en place, ce sur quoi je devrais/ pourrais jouer pour en doper l'impact, c'est...

INSTINCTIF	EMOTIONNEL	MENTAL



D I M E N S I O N
C O N S U L T A N C E

DIMENSION CONSULTANCE

■ Rue du Pâquier, 27/1 – 4020 Liège ■ Tél. : 0.43.44.47.37 ■ Fax. : 0.43.44. 47.37 ■
■ <http://www.dimension-consultance.be> ■ contact@dimension-consultance.be ■