

Causes

Dans cette phase, le questionnement que vous utiliserez est destiné à vous renseigner sur : L'origine de cette situation. Les personnes impliquées :

Qui est impliqué dans cette situation ? En quoi ces personnes sont-elles impliquées ? Quel est leur point de vue ? Quel est leur rôle ? En quoi leur rôle est (ou a été) important ? J'ai souvent observé que pendant cette phase, mes interlocuteurs s'expriment en termes de responsabilités, et font reporter les causes de la situation qu'ils vivent sur telle personne ou sur tel fournisseur défaillant. Demandez-leur alors en quoi le comportement de cette personne ou de ce fournisseur a eu une influence sur la situation qu'ils vivent. Afin de recueillir les renseignements les plus précis, invitez-les à se mettre dans la peau de la personne mise en cause : « Si vous étiez dans la peau de (Monsieur X, Madame X, la société X), qu'auriez-vous ressenti dans pareille situation ? Et comment auriez-vous réagi ? » En contact avec la situation questionnez-les sur les intentions positives de celui qu'ils jugent comme responsable. « Restez encore un peu dans la peau de (Monsieur X, Madame X, la société X)... En quoi le fait de réagir de la sorte est important pour vous ? » Puis mettez-les en contact avec leurs valeurs les plus profondes en leur posant la question suivante : « Et lorsque vous (faites, dites) cela, qu'est-ce que ça vous apporte de plus important encore ? » Durant cette phase, j'ai observé l'importance et la puissance des questions du méta-modèle pour faire la chasse aux processus de sélection, de distorsions, et en particulier de généralisation. « On a toujours fait comme ça » ; « Qui est » ; « on » ; « ? » ; « Toujours vraiment toujours ? »

Que se passerait-il si on faisait différemment ?

« La comptabilité refusera » ; « Qu'est-ce qui vous fait dire qu'elle refusera ? » ; « Ils ne voudront jamais » ; « Qui sont » ; « Ils » ; « Ont-ils déjà accepté par le passé ? En quelles circonstances ? » Le méta modèle est un outil extrêmement puissant et incisif. J'ai expérimenté que l'on devait être très vigilant pour conserver un rapport de qualité avec l'interlocuteur durant cette phase. En effet les questions du méta modèle, si elles sont posées de manière trop « automatique », peuvent altérer ce rapport. A ce stade, il m'est arrivé quelquefois d'en avoir terminé. En effet, les phases de mise à jour de la situation actuelle et de recherche des causes ont pu clarifier la situation et le client n'a pas besoin de plus.

Il avait juste besoin de mettre à jour un certain nombre d'incompréhensions. Il arrive régulièrement que le souhait de changement soit le plus fort et que vous passiez alors à la mise à jour de l'objectif.