

Les stratégies absurdes

Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable et responsable

www.com-hom.com

comment faire pire en croyant faire mieux ?

Maya
Beauvallet



Les stratégies
absurdes

Comment faire pire en croyant faire mieux

Seuil

Ce livre de [Maya Beauvallet](#) est apprenant car il montre des exemples concrets d'actions menées avec une bonne intention qui amènent au résultat opposé à celui initialement prévu.

Partageons ici les limites de la sanction ...

Maya Beauvallet soulève « qu'un des problèmes rencontré dans les écoles et les crèches est le fait qu'il faut fermer à une heure précise pour libérer le personnel, mais cela suppose que l'ensemble des parents soient venus récupérer les enfants à l'heure convenue. Dire et répéter qu'il faut être à l'heure fonctionne plutôt bien la plupart du temps. Mais il y a toujours un parent en retard et cela suffit à retarder d'autant la fermeture. Une solution toute simple se présente : pourquoi ne pas faire payer une amende aux parents qui arrivent en retard ? Autrement dit, s'ils sont en retard, c'est qu'ils ne sont pas correctement incités. Après tout, la punition dissuade de commettre des délits !

Une expérience a donc été menée sur une dizaine de crèches pendant une vingtaine de semaines, toutes situées dans la même localité : dans six crèches sur dix, les parents en retard de plus de dix minutes se voient infligés une amende dont le montant est légèrement inférieur à une heure de baby-sitting. Les quatre autres crèches gardent le fonctionnement habituel et servent de groupe témoin.

Que se passe-t-il ? Après l'introduction de l'amende, le nombre de parents arrivant en retard a augmenté et ce de manière régulière. A la 17^{ème} semaine, le système d'amende a été démantelé et les parents continuèrent à arriver, avec la même fréquence que sous le régime d'amende, c'est-à-dire plus souvent qu'au début de l'expérience. Au total, le taux de retard doubla ou tripla dans les six crèches soumises à l'expérience des amendes. »

Quelle est la morale de cette histoire ?

Dans nos entreprises, la sanction est nécessaire dans des actes de mise en danger de la santé physique ou morale des personnes et dans le cas d'acte volontaire de vol ou de vandalisme.

Dans les autres cas, l'acte pédagogique est bien plus fort et durable. Partager le sens des attendus et le mettre en lien avec les motivations intrinsèques des individus est bien plus porteur que la sanction.

La sanction donne l'autorisation de contrevenir. A partir du moment où je paye, j'achète l'autorisation du retard. Et l'effet s'amplifie.

[Marshall Rosenberg](#), père de la [Communication Non Violente](#), place la punition et la récompense au même niveau du « non sens » : la récompense est une forme de violence car elle amène l'individu à agir pour la récompense et non plus pour la valeur de ce qui est.

Marshall Rosenberg nous amène dans un axe de réflexion autre. Quand quelqu'un fait quelque chose qui me dérange, **se poser 2 questions fondamentales** pour sortir de la punition ou de la récompense :

- Qu'est ce que vous aimeriez que cette personne fasse différemment ?
plutôt que de dire et reprocher de manière récurrente ce qu'elle fait,
dire ce que l'on attend.

Mais si vous vous posez uniquement cette question, alors la sanction ou la récompense peuvent vous paraître nécessaire car on peut faire changer un comportement sous l'effet de la carotte ou du bâton. Alors **quelle est la seconde question pour changer de comportement sans carotte ou du bâton, de manière volontaire et durable ?**

Cette question est :

- Quelles sont les raisons pour lesquelles cette personne puisse agir différemment, agir en lien avec notre attendu ?

En répondant à cette question, les personnes peuvent percevoir à quelle richesse leur changement de comportement peut contribuer. Elles peuvent trouver le sens de leur action.

Pour aller plus loin :

- [Se connaître et comprendre les autres pour coopérer](#)
- [S'affirmer et favoriser la coopération](#)
- [Développer vos compétences relationnelles en situation tendue](#)
- Et le processus Com-Hom pour résoudre un comportement en écart de manière récurrente et sortir du « je lui ai déjà dit 100 fois », processus développé dans les formations :
 - [Animateur d'équipe : animer son équipe au quotidien](#)
 - [Manageur accompagnateur : porter le sens et faciliter la performance](#)



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

Marc Vilcot : J'ai vécu 17 années enrichissantes de vente et management dans l'industrie. De formation technique (Grenoble INP 89), mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite orienté vers des activités commerciales et marketing : directeur commercial (1997-2007). En 2008, je me suis investi dans la formation et l'accompagnement, poursuivant ainsi, dans des contextes variés, le développement de la performance par « le travailler ensemble ».

Je trouve en Com-Hom : confrontation de nos approches, évolution permanente de nos pratiques, laboratoire d'idées, confiance.

J'accompagne et je forme en management d'équipe, vente & négociation, performance individuelle et collective, lecture des personnalités, régulation des relations & gestion de conflit, cohésion d'équipe & coopération.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#), de [Wikipedia](#), de [Maya Beauvallet](#), de [Marshall Rosenberg](#)
Crédit photographique : Com-Hom, Adobe Stock, Pixabay, Burst-shopify, Fotomelia

