

La méthode Influencer™

Extraits traduits et adaptés par VitalSmarts France à partir de l'article *How to 10X your Influence* publié par Joseph Grenny, David Maxfield, Andrew Shimberg dans MIT Sloan Management Review et de la formation *Influencer : Influencer les comportements*.

La méthode **Influencer** est une méthode de management innovante qui combine **six sources d'influence fondées sur la motivation et la capacité, en impliquant des paramètres personnels, sociaux et structurels**. Elle s'appuie sur les trois grands domaines qui y sont associés : la psychologie, la sociologie et les théories d'organisation.

L'activation de ces six sources d'influence permet de créer une stratégie globale dont l'objectif est de résoudre de façon fédératrice, collective et durable des problématiques persistantes au sein des entreprises, services ou équipes. La méthode **Influencer** permet d'analyser l'ensemble des causes à l'origine d'un problème et d'y remédier, en vue d'obtenir le changement profond et durable des comportements.

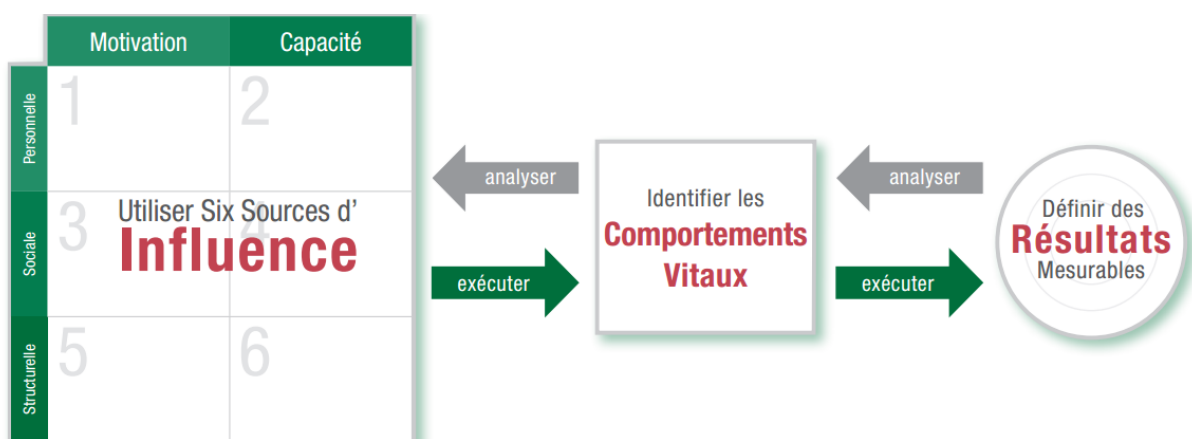
VitalSmarts a analysé le succès de cette approche à leviers multiples au sein de différents niveaux dans les entreprises, dans de nombreux secteurs et au regard d'une multitude de problématiques. Les résultats sont très intéressants :

Les entreprises, services ou équipes qui combinent l'utilisation de 4 à 6 sources d'influence ont jusqu'à dix fois plus de chance d'influencer les comportements et d'obtenir le changement profond, durable et mesurable de ceux-ci.

La méthode **Influencer** se fonde sur l'étude des personnes les plus influentes à travers le monde. Celles qui « réussissent l'impossible » telles que le Dr Muhammad Yunus (lauréat du Prix Nobel de la Paix 2006) qui a aidé à sortir sept millions de personnes de la pauvreté, ou telles que le Dr Donald Hopkins qui a permis d'éradiquer le Ver de Guinée en Afrique et Asie. Leur étude a permis de tirer des conclusions importantes : la quasi-totalité d'entre elles ont mis en œuvre les recommandations d'une poignée de chercheurs réputés dans le monde – le plus notable étant certainement Albert Bandura.

Une recherche approfondie auprès de plus de 1000 managers a ensuite complété ce travail. Lors d'une première étape, 90% d'entre eux ont déclaré qu'ils devaient faire face à au moins une mauvaise habitude dans leur entreprise ou service et que ce problème avait une influence sur la satisfaction des collaborateurs, la productivité, la qualité et la satisfaction client. La majorité a déclaré n'avoir tenté qu'une seule stratégie pour résoudre ces problématiques : la mise en place de formations. Moins de 5% des personnes interrogées ont employé quatre stratégies ou plus. Les différences dans les résultats obtenus étaient frappantes :

Le succès ne dépend pas du type de stratégie développé, mais, de loin, du nombre de stratégies ou de sources d'influence mises en œuvre. Dans de nombreux cas, il est nécessaire d'utiliser plusieurs sources simultanément.



Quelques éléments pour mieux appréhender les Six-Sources d'influence

Source 1 : Motivation Personnelle – Rendre ce qui est pénible plus attrayant

Le changement est souvent difficile. Alors que les vieilles habitudes et les comportements ancrés sont familiers et sécurisants, le changement peut paraître pénible, ennuyeux, voire anxiogène.

La clé de la motivation personnelle est d'aider les individus à trouver leur propre source de motivation et à prendre conscience du lien entre les comportements attendus et les valeurs qui sont les leurs.

Source 2 : Capacité personnelle – S'investir de façon progressive et régulière dans le développement des compétences

La seule motivation n'est pas suffisante. Prendre de nouvelles habitudes nécessite presque toujours l'acquisition de nouvelles compétences. Souvent les individus ignorent simplement comment s'y prendre pour réussir à changer ou prendre une nouvelle habitude.

La clé de la capacité personnelle est d'investir fortement dans le développement et l'approfondissement des compétences. Avant de motiver, aider à développer les compétences.

Source 3 : Motivation sociale – Utiliser l'influence de l'entourage pour s'appuyer sur les autres

Quelles que soient la motivation et la capacité des individus, ceux-ci sont fortement sujets aux influences sociales. Il existe de nombreux facteurs de motivation, tels que l'approbation ou la désapprobation de collègues ou d'amis, qui encouragent le maintien des mauvais comportements et découragent l'adoption des bons comportements.

La clé de la motivation sociale est d'exploiter positivement l'influence sociale.

Source 4 : Capacité sociale – Solliciter le soutien de la hiérarchie et des leaders d'opinion

Afin de renforcer leur influence, les leaders les plus influents investissent leur énergie auprès des dirigeants formels (managers à tous les niveaux) et des dirigeants informels (leaders d'opinion). Leur implication est indispensable pour réussir à changer les comportements et les modes de fonctionnement.

La clé pour créer un environnement social favorable au changement est d'identifier ces dirigeants formels et informels et de les impliquer dans le processus de changement pour qu'ils montrent la voie aux autres.

Source 5 : Motivation structurelle – Ajuster les récompenses et les sanctions

Les récompenses, les primes et les sanctions peuvent parfois encourager le maintien de mauvais comportements ou décourager l'adoption de bons comportements. Lorsqu'elles ne sont pas mûrement réfléchies au départ, elles peuvent avoir des conséquences négatives sur les comportements qui sont adoptés.

La clé de la motivation structurelle est de s'assurer que tous les éléments de récompenses ou de sanctions favorisent les comportements souhaités.

Source 6 : Capacité structurelle – Adapter l'environnement

L'environnement exerce une forte influence sur notre comportement et sur celui des autres. L'environnement physique, la circulation des informations, la transmission des données ou encore la mise en place d'indicateurs visuels comptent.

La clé de la capacité structurelle est d'adapter l'environnement pour faciliter l'adoption des bons comportements.

Devenez un influenceur.

Découvrez-en plus sur vital-smarts.fr/programmes/influencer