

Chronique par Salvatore Genovese, fondateur de Genoways

# Formation ou déformation?

Afin de bien former son personnel, il faut assister soi-même à des formations

PAR SALVATORE GENOVESE \*

**Tout formateur digne de ce nom parfait ses compétences en participant lui aussi à des programmes de formation du formateur ou à des ateliers sur des thèmes spécifiques.**

Il y a peu, j'ai pris part à un atelier relatif à la communication inter-culturelle. Luxembourg étant un concentré de cultures diverses et variées, j'avais hâte de m'associer à cette initiative. Hélas, le menu du jour fut présenté sans saveur, sans épices et surtout sans âme.

A aucun moment, le formateur ne fit référence aux attentes respectives que nous avons énoncées en début de journée et n'avança aucun objectif. Il se contenta de suivre le programme qu'il avait prévu de dérouler et nous emmena sur des routes ultra balisées là où le dépaysement et les sentiers escarpés eurent été les bienvenus.

## La formation: un tremplin pour grandir?

La personne la mieux placée pour faire croître ses collaborateurs est leur responsable. C'est important pour les résultats de son équipe et ça l'est indubitablement pour ceux de l'entreprise au sens large.

Un manager devrait toujours avoir le sentiment que ses collaborateurs progressent et que leurs compétences tant techniques que comportementales évoluent régulièrement. Songez un seul instant au manager qui vous a le plus marqué au cours de votre carrière professionnelle. A n'en pas douter, vous repenserez à celui ou celle qui vous a le plus fait progresser.

Songez à présent au formateur ou à la formatrice qui a produit le plus grand effet sur vous durant cette même carrière? De qui s'agit-il? Pourquoi lui ou elle et pas un(e) autre? Vous vous souvenez sans doute de la flamme qui l'animaient, de sa capacité à permettre et faciliter les échanges, de son inclination à donner un feedback constructif, de sa volonté de travailler en profondeur l'acquisition d'une compétence ou encore de sa présence bienveillante.

## La forme et le fond

Une formation ne peut être moyenne. Elle doit être remar-



**La personne la mieux placée pour faire croître ses collaborateurs est leur responsable. C'est important pour les résultats de son équipe et ça l'est indubitablement pour ceux de l'entreprise au sens large.**

(PHOTO: SHUTTERSTOCK)

quable sur le fond et enthousiasmante sur la forme. Dans ce cas, comment se fait-il que tant de formateurs approchent leurs participants sur le mode magistral puisque le terreau de cette approche sera souvent aride et la récolte abondamment stérile?

C'est pourtant cette démarche de professeur datant d'une époque révolue qui rencontre le plus de faveurs. Il est plus rassurant pour ces formateurs de s'appuyer sur leur expérience et d'exposer leur savoir-faire plutôt d'explorer les personnalités de leurs participants, défier leur style d'apprentissage et les inciter à tester leurs limites afin de leur permettre de prendre conscience de leur capacités et de leur potentiel.

Certes, le contenu de la formation se doit d'être en adéquation avec les attentes du prescripteur et des participants. Cependant, c'est la manière de le présenter et de le faire vivre qui fera toute la diffé-

rence. Le formateur possédera par conséquent un savoir-faire ainsi qu'un savoir-être considérables.

## La répétition: clé du succès

L'espace dans lequel a lieu la formation peut être comparé à une scène sur laquelle des comédiens affûtent leurs répliques afin d'être prêts le jour J de même qu'il peut se rapprocher du terrain d'entraînement d'une équipe de football. Chaque joueur, du gardien au buteur, s'exerce inlassablement en vue d'accomplir le geste parfait au moment opportun lors des répétitions.

Cette aire leur permettra de respirer à pleins poumons et de jouer, sous l'œil vigilant et attentionné du formateur, les diverses mises en situation nécessaires à l'acquisition des compétences comportementales nécessaires à la pratique de leur art. C'est dans cette arène qu'il leur est permis

de se tromper et de trébucher. Lorsqu'ils se retrouveront en face d'un client, d'un interlocuteur, d'un auditoire ou d'un collaborateur, l'improvisation n'aura pas droit de cité sous peine de retombées douloureuses sur le moral du principal intéressé d'abord et sur ses résultats ensuite.

Cependant, le formateur, tout comme le coach sportif, devra s'assurer qu'il est entouré par une équipe dirigeante qui le soutient et met tout en œuvre pour permettre aux collaborateurs de déployer leurs talents dans un climat de confiance et de responsabilité réciproque.

\* Salvatore Genovese, formateur et fondateur de Genoways, structure spécialisée dans la formation et l'accompagnement en vente, leadership, communication et prise de parole en public, ICF Professional Certified Coach, Vice-Président Fédération Internationale de Coaching (ICF) Luxembourg, www.genoways.lu