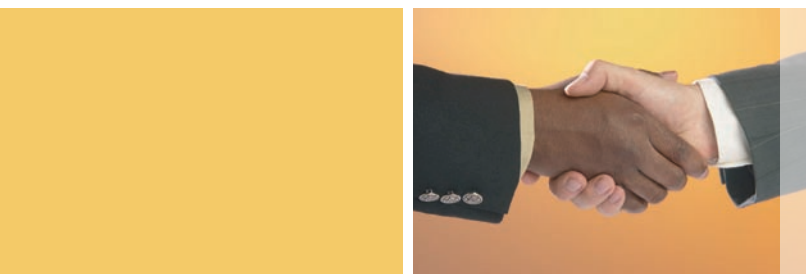




## Tout est question de PERCEPTION



Je me souviens de mon premier cours de PNL. Ça se passe dans un hôtel de Toronto en mars 1989. L'instructeur, un chiropraticien de la ville de New York, en plus de nous proposer de marcher nu-pieds sur des braises, nous demande de choisir un ou une partenaire dans le groupe pour pratiquer des techniques. Il explique que nous allons travailler avec la même personne toute la fin de semaine.

Deux consignes doivent orienter notre choix : il faut que ce soit une personne que nous n'avons jamais vue (nous étions environ 140 et je ne connaissais personne) et il faut que ce soit la dernière personne avec qui nous aimerions travailler, celle que tu détestes à première vue.

Bouleversé, je me demande si j'ai fait un bon choix de m'inscrire à l'atelier. Payer si cher pour être obligé de travailler dans le malaise. La fin de semaine sera longue. Je m'encourage. Je me dis qu'il veut qu'on apprenne quelque chose. Je décide de jouer le jeu. Il doit avoir une très bonne raison pour nous imposer ce supplice.

Je promène un regard inquiet sur le groupe. Je dévisage les individus. Tout à coup, ça me frappe en plein cœur. Quelqu'un va me choisir. Je me demande bien qui ferait ça. Ça m'intrigue et ça m'énerve un peu.

L'un à la suite de l'autre, j'examine les gens. Je suis rendu aux trois quarts du groupe lorsqu'un certain monsieur me fait signe. Il me choisit. Ça tombe bien. C'est réciproque. Nous nous détestons mutuellement. Quelle fin de semaine !

Il est à l'autre bout de la grande salle de conférence. Je n'ai de lui qu'une information visuelle : son apparence physique. Pourtant, je ressens un malaise très réel, un inconfort à le regarder.

Nous nous avançons l'un vers l'autre. Nous nous donnons la main. Puis nous nous présentons. Nous faisons un premier exercice. Le malaise s'évapore. Ça n'a rien à voir avec lui. Tout est en moi, dans ma carte du monde.

Ma perception du bonhomme, l'information visuelle que je reçois d'une assez grande distance, déclenche en moi un grand malaise. J'interprète. Je me dis que c'est de sa faute. Qui est cet homme pour me faire ça ? Simultanément, je me demande pourquoi il m'a choisi. Je regarde les autres. Tout

le monde est sérieux. Ils se rencontrent, remplis d'appréhension.  
Tous des beaux couples.

Finalement, je découvre que tout est à l'intérieur de moi. C'est un préjugé qui me prend par surprise. Bien sûr, nous sommes habillés différemment. Il a une barbe, il porte des bottes et une chemise ouverte. Je suis en habit et en cravate. Pour le reste, nous nous comprenons bien et faisons notre travail facilement. Les échanges se font en harmonie.

Les gens qui travaillent dans l'industrie du tourisme rencontrent continuellement des vacanciers d'une autre couleur, d'une culture lointaine, d'une langue étrangère et de coutumes différentes. Il est essentiel pour eux de rester calmes, flexibles et en contrôle de leurs émotions. Le touriste est souvent inquiet et stressé. Il est en pays étranger et a besoin d'être rassuré.

Je connais un exercice de perception très utile pour mieux se sensibiliser aux besoins des touristes. Je me transporte mentalement dans les souliers du touriste. De cette position perceptive, je me regarde faire. Je m'évalue. Je me pose des questions. Est-ce que mon ton de voix correspond à celui de mon client; suis-je à l'écoute; est-ce que j'ai l'air heureux dans mon rôle; est-ce que mes gestes, ma posture, mon non-verbal rassurent ?

Si le but de toutes les travailleuses et de tous les travailleurs de l'industrie touristique est la croissance économique du secteur, il est essentiel d'être à l'écoute et d'adopter un comportement flexible et rassurant pour que l'hospitalité des Ontariens devienne en soi un attrait touristique. ■

Louis Tanguay est maître-praticien certifié en programmation neurolinguistique. Il a fondé le Centre de PNL de Sudbury. Il a publié la vidéo *Entrez dans la zone* en collaboration avec le Centre FORA de Sudbury. ([www.louistanguay.com](http://www.louistanguay.com))

## Les affaires ça se passe dans la tête et dans le cœur

pour avoir de bons vendeurs ...  
pour motiver ses employés ...  
pour vous dépasser en affaires ...

...ajoutez à vos compétences  
...atteignez votre plein potentiel  
...entrez dans la Zone

Ateliers sur mesure disponibles

### Aussi disponible :

La vidéo «Entrez dans la zone»



**louistanguay**

### Le Centre de PNL de Sudbury

435, avenue Notre-Dame, bureau 102  
C.P. 413, Sudbury, (Ontario) P3E 4P6  
Téléphone : 705.523.0464  
Télécopieur : 705.523.2075  
Courriel : [ltanguay@vianet.ca](mailto:ltanguay@vianet.ca)  
Site Web : [www.louistanguay.com](http://www.louistanguay.com)