



APPRENDRE À DEMANDER PLUTÔT QU'À CRIER

Remplacer, jamais effacer

La compétence travaillée : Construire un plan de remplacement en six lignes, l'appliquer quatorze jours, et lire le relevé sans se tromper de conclusion.

LA NOTION CLÉ

- Retirer sans donner, c'est retirer un outil. Un comportement ne s'efface pas : il se remplace, ou il revient.
- Le remplacement doit obtenir **exactement la même chose** que le comportement d'avant — pas quelque chose de mieux, la même chose.
- On enseigne la demande **quand tout va bien**. Au moment de la crise, il est déjà trop tard.

LE TEST QUI TRANCHE

*Si j'étais à sa place, est-ce que je
choiserais le nouveau comportement ?
Si j'hésite, c'est non.*

LE PARCOURS EN 4 MODULES

- Pourquoi un comportement se remplace, et les quatre conditions
→ vous produisez : **le test des quatre conditions**
- Une scène où presque tout a été bien fait
→ vous produisez : **l'audit de votre terrain**
- Le plan de remplacement en six lignes
→ vous produisez : **votre plan en six lignes**
- Quatorze jours, la remontée passagère, la lecture
→ vous produisez : **une décision datée**

Entre le module 3 et le module 4 : **quatorze jours d'application, une minute de relevé par jour**. Comptez deux bonnes semaines entre le premier et le dernier module.

CE QU'UN REMPLACEMENT DOIT FAIRE

LE COMPORTEMENT ACTUEL

Obtient quelque chose de précis

Marche vite

Coûte peu à la personne

Marche à tous les coups

LE COMPORTEMENT DE REMPLACEMENT

→ Doit obtenir **exactement la même chose**→ Doit marcher **plus vite**→ Doit coûter **moins** — moins d'effort, moins d'attente→ Doit marcher **à tous les coups**, au début

Les quatre lignes sont indispensables ensemble. Un remplacement plus lent ne sera pas choisi — et c'est un calcul juste.

LIRE LE RELEVÉ AU QUATORZIÈME JOUR

Que montrent les deux colonnes sur quatorze jours ?

La demande monte, l'ancien baisse

ÇA MARCHE

on continue sans rien changer, et on prépare l'espace

La demande ne vient pas

TROP COÛTEUSE

on simplifie la forme, ou on aide davantage au départ

Les deux montent ensemble

L'ANCIEN MARCHE ENCORE

on revoit la ligne 5 : que produit le comportement d'avant ?

Rien ne bouge du tout

MAUVAISE FONCTION

on reprend la grille des quatre fonctions

LA GRILLE À RECOPIER — 14 JOURS, 1 MIN PAR JOUR

JOUR	DEMANDE DE REMPLACEMENT UTILISÉE	COMPORTEMENT ANCIEN

Deux colonnes, deux croix. On compte semaine par semaine : quatre nombres suffisent à lire quatorze jours.

LES ERREURS QUI COÛTENT LE PLUS

- Arrêter au cinquième jour à cause de la remontée passagère : elle est attendue, elle est le signe que le plan mord.
- Répondre plus vite à l'ancien comportement qu'à la nouvelle demande. La personne compare, et elle a raison.
- Choisir une forme trop coûteuse : une phrase complète quand un geste suffirait.
- Piéger la personne : provoquer la situation difficile pour « faire travailler » la demande.

À retenir !

- ✓ Même fonction, plus vite, moins cher, à tous les coups.
- ✓ La ligne 5 se décide avant, pas dans l'instant.
- ✓ La sécurité prime sur le plan, toujours.



Une phrase affichée pour les remplaçants : « quand il fait X, ça veut dire Y, il faut Z ».



Cherchez la version auto-servie : celle qui n'attend aucun adulte.



Deux nombres par semaine suffisent à lire quatorze jours.