

# La réflexiologie, une autre science de la communication ou réflexiologie et développement personnel

Urbain Ainoa

Université Charles Louis ... de Montesquieu, Abidjan-Côte d'Ivoire



Synergies Afrique Centrale et de l'Ouest

n° 3 - 2009 pp. 41-46

**Résumé :** *Toute pratique, pour être efficace, suppose au moins deux prédispositions : l'acquisition de compétences et la fixation en soi de la pratique qui, par le fait de la répétition, se fixe comme un réflexe. Ainsi, il pourrait être admis qu'en communication didactique, l'on se prédispose à acquérir des réflexes - les meilleurs possibles - tant sur le plan esthétique qu'éthique. Ainsi les stratégies d'apprentissage qui, de la famille à la nation en passant par l'école, se seront construites sur la base des réflexes de qualité pensés, pourraient conduire à une acquisition naturelle de réflexes de qualité. On aura ainsi, et progressivement - quitté les champs de la "réflexiostatique" et de la "réflexiomatique" pour s'installer dans l'univers de la créativité par le fait de la "réflexiodynamique".*

La connaissance de la pratique de tout métier et de toute action se fait au moins en deux temps. D'abord le temps d'acquisition des compétences qui est la conséquence logique ou qui vient après la formation initiale, ensuite le temps d'exercice des compétences jusqu'à ce que ces compétences établies apparaissent comme des réflexes. D'où le concept de réflexiologie. Ainsi la réflexiologie se définirait comme étant la science qui s'interroge sur les réflexes et les comportements humains qui se sont établis en soi et qui apparaissent dans la pratique jusqu'à laisser apparaître le praticien comme un professionnel, comme un spécialiste. Selon que ce praticien actualise ses connaissances pour faire avancer de nouvelles pratiques ou alors pour appliquer les nouvelles découvertes de sa science ou qu'il se laisse aller au rythme du temps ; ce praticien devient soit un grand professionnel donc un manager soit un exécutant à vie. Il en irait ainsi de ce chercheur universitaire ou de ce praticien qui, à un moment donné s'arrête pour s'interroger sur sa pratique, donc s'oblige à théoriser ses pratiques pour en découvrir l'aspect scientifique, et c'est cela qui est analogue à la réflexion qui a été menée sur l'organisation scientifique du travail. Ou bien l'individu décide de ne plus s'interroger sur sa pratique et se contente de ses succès antérieurs pour proclamer en tout lieu qu'il la pratique depuis des années et, qu'en conséquence, rien ne peut lui être reproché même s'il ne parvient toujours pas à aller au-delà de ses compétences premières. Cette vision de la pratique professionnelle ou de la pratique en milieu social nous invite à nous interroger sur la réflexiologie en tant que science.

La réflexiologie se définirait alors, en matière de développement humain, comme la science qui réfléchit sur toutes les pratiques humaines installées en l'être humain comme des réflexes. Ces pratiques peuvent avoir des aspects positifs et des aspects négatifs. D'où les quatre axes de notre réflexion sur ce concept. Il est important pour nous de marquer une pause sur ce concept parce que si l'être humain finit par théoriser sa pratique, si l'homme finit par intellectualiser sa pratique, alors aucun comportement de l'être n'est comportement de façon mécanique sauf des réflexes de self défense. L'acte de l'être humain devient un acte toujours pensé. Ce qui relèverait, dans l'analyse transactionnelle, du Moi Adulte et donc de la prédominance du Moi Adulte. Notre réflexion sur la réflexiologie va également se fonder sur l'analyse transactionnelle, entendu que le Moi Enfant apparaîtrait comme le Moi du réflexe non maîtrisé. Le Moi Adulte relèverait du réflexe pensé et conceptualisé et le Moi Parent d'un réflexe répétitif reprenant des gestes et attitudes des parents et des maîtres, lesquels réflexes se seraient établis en soi au cours de sa formation, au cours de sa naissance, lors de sa conception ou alors dans l'exercice de son métier. Ainsi dit, la réflexiologie comporte trois axes majeurs: la *réflexiostatique*, la *réflexiomatique* et la réflexiologie dynamique.

### Axe 1: La réflexiostatique

Est dit statique ce qui ne bouge pas. Un instrument de musique placé dans une salle de concert est figé, il ne bouge plus. Il est statique. Un gardien d'une entreprise placé devant une salle, devant l'entreprise, s'il est chaque matin obligé de s'arrêter en un endroit donné et de ne poser que le même acte, va se soumettre à ce que nous appelons *réflexiologiostatique*. Il en va de même de l'employé d'usine qui, par le système de montage en chaîne et de la chaîne du travail, pose le même acte chaque jour et de la même façon. Le réflexe qui se serait établi dans l'inconscient de celui-là serait un réflexe non plus d'intellectualité mais un réflexe de répétition et même de robotisation. C'est ce que l'on constatera chez la secrétaire dactylographe qui, de façon mécanique, utilisera ses doigts, en fera des instruments, intériorisera les mots et "tapera" - et le verbe taper est bien net - "tapera" les mots sans se soucier ni de leur logique de construction ni des accords ni de leurs valeurs expressives. Ce que l'on attendrait alors de cette secrétaire dactylographe serait essentiellement la rapidité et peut être même pas la présentation du support. Nous sommes là dans une logique d'une personne qui se sera bloquée par le fait d'une répétition et de plusieurs répétitions de façon mécanique. La pensée alors échappe à l'individu: la pensée ici est essentiellement intuitive. Cette pensée intuitive diffère de celle dont jouira celui qui se sera soumis à la *réflexiomatique*.

### Axe 2 : La Réflexiomatique

Ce qui est automatique, c'est ce qui apparaît sans contrôle particulier et même en hors soi, c'est-à-dire en dehors de soi. Ce qui est mécanique, c'est ce qui va se faire de façon encore répétée, la *réflexiomatique*. La *réflexiomatique*, la télématique, la mécanique, renvoient aux aspects mécaniques. Cette dimension est proche de la première ; mais ce volet -ci consisterait dans l'approche mécanique de l'action de l'individu. C'est ici qu'on classerait le comportement de la secrétaire dactylographe contrairement à l'exemple de la première partie. Formée dans un institut, donc

dans une école, cette personne est invitée à produire et à donner un texte. Autant l'instrument de musique est un objet statiquement placé, planté, autant la plante apparemment est statique parce que la photogenèse se fait en interne, autant cette même plante connaît une dynamique d'évolution parce qu'on la voit pousser et c'est un mouvement qui est visible, autant l'instrument de musique placé en un endroit après sa confection ne bougera pas. Ici donc, de façon dynamique, il faut une dynamique intérieure. Il va y avoir une *réflexiomatique* c'est-à-dire une dynamique de réflexion et de mise en route d'un réflexe qui n'est pas forcément pensé à tout moment en toute circonstance. Il est clair que dans une telle approche, la *réflexiomatique* peut, au fil du temps, amenuiser la puissance de créativité de l'être qui exerce cette action étant entendu que ce faisant et faisant toujours de la répétition, cet être ne se prédispose nullement à aller au-delà de ses productions et de ses réalisations. C'est toute cette catégorie d'agents d'exécution dont la tâche essentielle est d'exécuter et de rester planté dans le "décor-entreprise" sans être en mesure d'intellectualiser leurs comportements.

### Axe 3 : La Réflexiodynamique

A contrario, le troisième volet de la *réflexiologie*, *réflexiodynamique*, se définirait comme la dynamique de créativité qui s'impose à l'être créant et donc en l'être - agissant pour l'amener à penser et à intellectualiser son propre comportement. Un travailleur, un ouvrier quelconque, sur dix années, peut être observé. On observerait que par exemple, qu'il soulèverait chaque jour des morceaux de bois, les poserait en un endroit donné et taillerait un morceau de bois d'une certaine façon car en fait, la forme est donnée et ce, de façon définitive. Ce serait, par exemple, ce fabricant de mortier qui aurait les mêmes formes de mortier et qui ne varierait pas de mortier tout au long de son existence parce que la demande est standard.

Dans un contexte d'amélioration des compétences et du développement humain, le cadre ou l'employé qui veut passer d'un cap à un autre, donc de la *réflexiostatique* ou de la *réflexiomatique* à la *réflexiodynamique* est obligé, après plusieurs années de métier ou au fur et à mesure qu'il exécute ses tâches, de penser chaque acte posé et d'aller au-delà des premiers actes au point de s'interroger sur chaque acte posé et de faire en sorte que l'on découvre dans les actes qu'il pose ce qui relève de la dimension scientifique de l'objet : en posant l'acte et en le posant de cette façon chaque jour, on obtient tel résultat. Posant le même acte dans un autre environnement qu'on appelle entreprise, avec d'autres personnes en contact, avec d'autres défis ou challenges, on découvre qu'il faut penser autrement l'objet ou l'acte que l'on pose de façon à être le plus performant possible et de façon à être le plus compétitif possible. A ce moment - là, nous avons un agent qui s'oblige à se conformer à une dynamique que nous appelons *réflexio-dynamique*. La *réflexio-dynamique* est donc la partie de la science de la réflexiologie qui consiste dans une intellectualisation et une théorisation permanente de l'acte que l'on pose. Or théoriser veut dire chercher les arguments scientifiques, objectifs et vérifiables susceptibles d'aider à mieux comprendre ce qui a fini par s'imposer à l'être comme un réflexe. Ainsi dans le contexte de l'hôtellerie, après avoir constaté plusieurs mouvements d'agents, on se rend compte qu'il y a des agents "coupés-cloués" c'est-à-dire des agents qui se soumettent à la logique statique : ils partent de chez eux, ils reviennent et ils posent tout au long de leur vie professionnelle les mêmes actes. Ils sont soumis

à un supérieur hiérarchique qui intellectualise leur comportement pour leur permettre de s'élever. Un tel agent finit par être assimilable à un robot et à perdre de sa puissance intellectuelle parce que l'objet intellect n'a pas été suffisamment sollicité. Par contre, un autre dans le même contexte qui aura à tout moment intellectualisé sa pensée, produit des réflexions, écrit des articles et suggère des publications, serait non seulement un agent de haut niveau intellectuellement donc un cadre mais un penseur de l'entreprise, mais également un formateur. Dans le cas d'espèce, il ne s'agirait pas d'un formateur répétiteur. Ici aussi il ne faut pas se leurrer puisque l'on se rend compte que même dans les universités les plus huppées, nombre d'enseignants continuent d'être leurs propres répétiteurs se soumettant ainsi aux exigences que nous appelons la *réflexiostatique* pour certains et la *réflexiomatique* ou la *réflexiomécanique* pour d'autres.

On en vient à conclure que les personnes qui se soumettent à l'intellectualisation de leur comportement sont celles qui font avancer les grandes entreprises. Ainsi dit, on peut, dans une dynamique d'hôtellerie, amener un agent qui n'a aucune spécialité au départ, à devenir un grand spécialiste et un grand professionnel à condition que cette personne, à un moment donné de la maîtrise de ses réflexes, finisse par marquer une pause dans son existence pour aller suivre des cours dans une école spécialisée de façon à lui permettre, non plus de répéter de façon mécanique ses gestes mais plutôt, de faire en sorte que ses gestes soient pensés et qu'il pense non seulement ses propres gestes mais qu'il pense les gestes de l'entreprise et qu'il finisse par penser l'entreprise jusqu'à lui donner un élan de leader. « Etre, ici, n'est donc plus uniquement être pour répéter ses premiers pas lors de la marche ». L'Etre quitte progressivement la répétition pour aller à l'intellectualisation. Dès lors, on devient un cadre performant et c'est ce type de manager que les entreprises nouvelles devraient pouvoir se prédisposer à avoir de façon à propulser les entreprises -qui reculent- vers des cimes d'excellence.

#### Axe 4 : La Réflexiologie et l'élévation (ou performance)

Qu'il s'agisse de la *réflexiostatique*, de la *reflexiomatique* ou de la *réflexiodynamique*, la théorie qui nous préoccupe en ce moment, c'est la réflexion qui consiste dans comment prendre l'être initial dans sa formation première pour l'amener à pratiquer avec compétence et art son métier et comment, ayant franchi cette étape, l'on peut amener cet être à transcender, à aller au-delà de la pratique mécanique de façon que chaque acte soit scientifique parce que l'acte aura été scientifiquement pensé. Tel est l'objet de la *réflexiologie* qui s'imposerait à nous comme une science nouvelle qui viserait à faire en sorte que du paysan analphabète au cadre moyen et à la plus haute hiérarchie, l'on vise à faire en sorte que sur 100 personnes dont 60 ou 70 seraient capables de répéter, l'on amène les entreprises à accorder, à un moment donné de leur évolution, à l'individu un temps d'apprentissage comme s'il retournait à l'école à défaut de le voir lui-même se prédestiner à suivre des cours de haute performance académique (étude recherche). Donner du temps à la personne pour se renouveler intellectuellement et faire en sorte que sa pratique empirique soit intellectualisée et qu'elle devienne ainsi un élément susceptible non uniquement de hisser l'entreprise vers les hauteurs du succès mais de faire en sorte que des éléments nouveaux lui permettent de créer parce qu'elle aura su découvrir ce qui est scientifique dans la pratique de tous ceux qui exercent le même métier qu'elle et

donc que le sachant elle puisse jouer sur les éléments les plus forts des uns et des autres. Elle serait ainsi invitée à coacher les moins nantis intellectuellement de façon à leur permettre de fournir à l'entreprise le meilleur d'eux-mêmes et donc à faire en sorte que les entreprises d'ici et d'ailleurs soient aussi compétitives les unes que les autres.

Retenons que, même s'il est advenu que dans notre intervention nous employons **réflexologie** pour *réflexiologie*, ce que nous avons voulu dire ici, c'est bien en relation avec la *réflexiologie*. Il s'agit pour nous dans cette étude introductive, de bien prendre en compte le concept de la réflexiologie qui se présente sous ces trois angles : *réflexiostatique*, *réflexiomatique* et *réflexiodynamique* pour aller vers la prise en compte de l'étape 1 de l'être qui consiste dans sa phase non réfléchie à l'étape 3 qui est la phase ultime de développement de l'être en passant par l'étape 2. Car en fait, l'être parvenu à la réflexiodynamique pense qu'il est en lui-même une puissance forte dans la mesure où aucun acte qu'il pose n'est un acte non pensé. Cet être pense tous les actes qu'il pose de façon à être en mesure de justifier que l'acte A posé antérieurement vient renforcer l'acte B et que l'acte B prépare à l'acte C qui relèverait d'une approche à perspective ou d'élévation progressive. L'inconscient apparaîtra certes, mais ici c'est l'exécution consciente de l'acte qui va transcender, outrepasser la mécanicité de l'acte que l'on pose même si cet acte comporte de la mécanicité et parce que cet acte comporte de la mécanicité, il ne peut se limiter qu'à ces pratiques mécaniques. C'est donc une science de développement d'entreprise et de développement humain. Dans ce cadre, nous pensons que la réflexiologie devrait pouvoir amener toutes les entreprises et tous les managers à aller au-delà de leurs pratiques empiriques et de leur puissance naturelle pour aller vers une dynamique de création et d'intellectualisation en vue d'améliorer et ce, de façon continue, la productivité de l'entreprise, le rendement personnel et celui de l'entreprise. La réflexiologie va donner un souffle nouveau aux réflexions qui ont été conduites jusqu'à maintenant sur la communication d'entreprise ou la communication en entreprise.

\*\*\*

Avec la réflexiologie, le débat sur l'être humain est relancé. Car en fait, faut-il croire que tout être est capable d'accéder au troisième degré de cette théorie? En principe oui si l'on se réfère aux *Pensées* de Pascal. Dans *Les Pensées*, il nous rappelle déjà au 17ème siècle que l'être humain n'est qu'un roseau, le plus faible de la nature, mais c'est un roseau pensant. Si l'être humain est un roseau pensant, en théorie tous les êtres humains doivent être capables de passer par les différentes étapes de l'acquisition des connaissances et des compétences. L'enfant naît, marche, pose des actes mécaniques, finit par réfléchir sur ce qu'il fait, finit par penser ses actes. Cette logique progressive du développement humain permet d'affirmer que tout être peut passer d'une étape à une autre. Seulement dans le cas d'espèce, quelqu'un qui acquiert des compétences initiales parfois inachevées c'est-à-dire et ici nous posons un problème, celui de l'évaluation de quelqu'un qui s'instruit et qui finit par avoir une note de 10 par exemple pour obtenir son diplôme en fin de parcours, est un être moyen. Deux attitudes s'offrent à lui : la première qui consiste dans une quête nouvelle de nouvelles compétences donc d'amélioration et de développement de soi. Si cette quête est observée chez l'individu qui va développer une curiosité intellectuelle, en peu de temps, cet individu finira par être au-dessus de la moyenne. Ainsi, il passera d'une étape moyenne à une étape supérieure parce qu'il aura pris le temps d'apprendre et de chercher à améliorer

ses connaissances et à réaliser des performances de nature à faire en sorte que plus tard, cette personne devienne forte en création et en créativité.

Dans un autre contexte, un autre individu qui aurait eu 15 de moyenne à la sortie de sa formation initiale, peut être placé dans des conditions telles qu'aucune liberté de création ne soit attendue de lui, qu'il ne puisse qu'être soumis à des actes répétitifs et qu'à la maison il soit terrorisé et n'ait pas la liberté de création. Aussi, transporté dans l'entreprise, ce type d'agent peut-il être appelé agent «coupé-cloué». Cet agent finit par désapprendre au point que sa moyenne initiale de 15, moyenne de réalisation de performance continue, devienne au fil du temps, une moyenne trop encombrante pour son intelligence. En situation professionnelle, au bout de quelques années, cet agent pourrait descendre en réalité jusqu'à 10, 8, 7 ou 5. Ce type de personne se désagrège et vit d'aigreur et d'agressivité. Cette personne n'aura pas pu échapper au diktat de la pression sociale exercée sur elle. Dès cet instant là, le réflexe qui s'établit en cet être, fait en sorte que les répétitions de ses actes nullement ne l'amènent à s'élever, à produire et à créer. Dans les deux cas, cette personne qui serait venue avec 10 de moyenne à la fin de sa formation initiale, placée dans des conditions telles qu'il faut créer, telles qu'il faut être valorisé, telles qu'il faut être motivé et dans une entreprise privée de valorisation des compétences, devient nettement plus performante que cette autre personne qui serait venue avec 15 de moyenne à la sortie et qui aurait été placée dans la fonction publique ou dans toute autre entreprise qui n'aurait pas les atouts de la première entreprise citée. Il est donc difficile d'affirmer que, même si par principe l'on peut partir de la réflexiostatique à la réflexiomatique et à la réflexiodynamique, les trois étapes peuvent être franchies en réalité par tout le monde. Même si en théorie, cela se conçoit, en fin de parcours, dans le meilleur des cas, il faudrait compter sur 10 à 30% de personnes capables de parvenir à la réflexiodynamique.

## Conclusion

Voilà donc le sens que nous donnons, à ce développement humain qui doit faire en sorte que l'on privilégie la réflexiodynamique qui seule permet à l'Être de surpasser ses souffrances pour devenir une source de production et de création pour la cité toute entière. Aucun être, par principe, n'est donc condamné à ne rester qu'au degré 1 tout au long de son existence. Le tout est de pouvoir faire en sorte qu'à un moment donné de son parcours, l'on prenne conscience de ses limites, de ses aptitudes et de ses capacités et que l'on se prédispose à quitter son Moi de naïveté voire de passivité pour aller vers un Moi de production et de créativité qui, de notre point de vue, est le Moi Adulte, le Moi dont le fondement et le vecteur principal sont l'acte de penser.

## Bibliographie

- Bussières, Michel (2003) : *Déléguer au quotidien*, Paris, Edition d'organisation, 173 p.
- Sample, Steven (2005) : *Devenez un grand leader*, Paris, Nouveaux Horizons, Croupe Eyrolles 239 p.
- Martin, Jean -Claude (2002) : *Communiquer*, Paris, Marabout, 127p. SFEZ, Lucien (1991) : *La Communication* ; Paris, PUF, 126 p.
- Jues, Jean-Paul (1998) : *Les 7 points clés pour bien communiquer*, Belgique Allen, 214 p.