

Casse-tête humain

Wel'Com-Hom News



Communication & Management
Hommes & Méthodes

Com-Hom est partenaire des entreprises pour fédérer les énergies au service d'une performance durable.

www.com-hom.com

Ne forcez pas !



Nous avons déjeuné (Françoise et moi) dans un restaurant qui propose à ses convives, pour passer le temps, des casse-têtes en libre service.

Le lien entre l'objet dans mes mains et la discussion que nous avons sur la résolution des tensions dans les relations humaines se fit : casse-tête humain, ne forçons pas !

Lorsque nous essayons de résoudre un casse tête et qu'il nous donne du fil à retordre, nous voudrions le forcer pour gagner du temps et arriver à nos fins.

De la même façon, dans l'entreprise, lorsque la relation se tend (par exemple quand un partenaire ou collaborateur n'agit pas de la façon souhaitée ou n'atteint pas l'objectif), nous allons avoir le même comportement, la même envie : forcer. Expliquer, répéter, prouver, voir mettre la pression pour que la personne change son comportement, ses façons de faire,... comprenne comment il doit travailler, enfin !

C'est comme cela que nous avons appris à l'école et donc forcément cela va marcher pour tout. L'explication fait partie du développement des compétences : savoir, savoir-faire, savoir-être. Elle est loin d'être suffisante lorsque qu'un blocage apparaît.

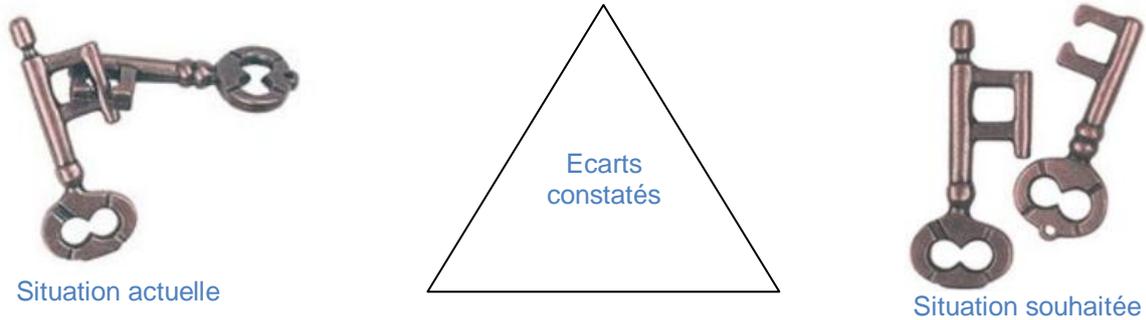
Forcer le casse tête permet d'arriver à l'objectif mais rend le jeu inutilisable.

Forcer l'apprentissage d'une compétence par l'unique action d'expliquer en boucle peut soit s'avérer destructeur pour la personne, soit se traduire par un progrès non durable. Comme dans le casse tête, il faut se poser et ensemble comprendre le problème. L'être humain a cette complexité qui nécessite souplesse et agilité.

Bien souvent nous n'avons pas été formés à diagnostiquer ces problèmes. Nous avons appris à tirer, à pousser, à avoir raison ou tort. Beaucoup moins à diagnostiquer un écart de compétence ou de motivation, puis à amener la personne, en lui laissant des degrés de liberté, à développer sa voie de progrès avec souplesse. Cela passe par un questionnement précis.

A l'image de votre garagiste à qui vous expliquez que votre voiture ne démarre plus : quel bruit fait-elle quand vous tournez la clé ? Quel est le niveau d'essence ? Qu'est-ce qui s'affiche sur votre tableau de bord ?... Les axes principaux de ce diagnostic ont brièvement été décrits dans l'article « [Manager : développeur de motivation](#) ».

Alors comment procéder ?



- Partager l'objectif visé et le sens qui lui est associé: pourquoi est-ce important ? A qui apportons-nous de la valeur par notre action ?

S'il n'y a pas de réponse à cette dernière question, il y a de fortes chances que l'objectif vous soit très personnel : est-ce que votre attente ne se limite pas à ce que votre collaborateur ou votre partenaire se conforme à vos façons de faire ou de penser ?

- Faire émerger par le questionnement l'écart entre l'objectif visé et la situation actuelle.

Pour l'obtention de progrès humains, il est plus efficace de se focaliser sur la situation voulue que sur les regrets du passé.

- Accompagner la personne dans la compréhension des difficultés pour combler l'écart pour que le plan d'action soit en cohérence avec les progrès recherchés.

Il est par exemple courant de voir des propositions de formation sans que les compétences à acquérir pour la situation visée n'aient été exprimées par la personne concernée. Une formation n'a de sens que si le diagnostic réalisé met à jour un déficit dans telle ou telle compétence.

- Mettre la personne en responsabilité du suivi de ses actions.

Résoudre le casse-tête humain dès l'apparition des symptômes de démotivation est nécessaire pour éviter usure dans la relation de travail et perte de performance pour l'entreprise.

Vous avez le choix de les résoudre en force : vous obtiendrez alors des résultats sur une courte période, non durables, et le problème sera non résolu et ressurgira.

Vous pouvez également les résoudre en souplesse. Les résultats se traduiront soit par un progrès dans la durée soit par une réorientation professionnelle acceptée. Cette deuxième méthode requiert plus de temps. C'est malheureusement ce qui nous amène, dans une période où le temps est devenu une denrée précieuse, à choisir le passage en force.



Dans tous les cas, votre accompagnement vous demandera de faire appel à votre

Yang : clarté des objectifs, approche factuelle, analyse

Et à votre

Yin : qualité de questionnement, calme, lâcher prise vis-à-vis du passé



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

Marc VILCOT : J'ai créé [Com-Hom](#) en 2008 après 17 années enrichissantes de vente et management terrain dans l'industrie.

Ingénieur électrotechnique (INPG 1989), j'ai commencé ma carrière à concevoir des machines électriques. Mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite amené vers des activités commerciales et marketing. En tant que directeur commercial de Cedrat (1997-2007), j'ai animé une équipe de 14 personnes et un réseau de 20 distributeurs. Administrateur de la société et de sa filiale américaine, j'ai pratiqué les aspects stratégiques et opérationnels.



Notre raison d'être est représentée par notre logo : associer les **H**ommes, le **M**anagement, la **C**ommunication et les **M**éthodes au service des **O**bjectifs.

Copyright

Les textes sont la propriété de [Com-Hom](#)
Crédit photographique : [Com-Hom](#), [Fotolia](#), [SRI Solutions](#)