

## L'écoute, un acte de performance durable...

### 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](http://www.com-hom.com)

## ...parce que agir par sa propre volonté garantit des résultats durables



Parfois les toilettes regorgent de trésors. Voici le texte sur l'écoute que j'ai trouvé dans les toilettes de mon ami Eddy. Je le partage dans ce magazine axé sur la performance durable car, dans un monde connecté, sur-informé, ultra-communicant... la communication qui manque le plus à nos entreprises est l'écoute : écoute des collaborateurs, écoute client, écoute des signaux faibles du futur, écoute des apprentissages du projet, écoute de soi, ...

L'écoute est une vraie source de performance durable car « Nous ne pouvons jamais imposer à qui que ce soit de faire quoi que ce soit contre sa volonté sans d'énormes conséquences. » (Marshall Rosenberg)

Voici donc ce texte :

### ***Peux-tu simplement écouter ?***

Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me donner des conseils, tu n'as pas fait ce que je te demandais.

Quand je te demande de m'écouter et que tu commences à me dire pourquoi je ne devrais pas ressentir cela, tu bafoues mes sentiments.

Quand je te demande de m'écouter et que tu sens que tu dois faire quelque chose pour résoudre mon problème, tu m'as fait défaut, aussi étrange que cela puisse paraître.

Écoute, tout ce que je te demande, c'est que tu m'écoutes. Non que tu parles ou que tu fasses quelque chose : je te demande uniquement de m'écouter.

Les conseils sont bon marché, pour quelques sous, j'aurai dans le même journal le courrier du cœur et mon horoscope.

Je veux agir par moi-même, je ne suis pas impuissant, peut-être un peu découragé ou hésitant, mais non impotent.

Quand tu fais quelque chose pour moi, que je peux et ai besoin de faire moi-même, tu contribues à ma peur, tu accentues mon inadéquation.

Mais quand tu acceptes comme un simple fait que je ressens ce que je ressens (peu importe la rationalité) je peux arrêter de te convaincre, et je peux essayer de commencer à comprendre ce qu'il y a derrière ces sentiments irrationnels. Lorsque c'est clair, les réponses deviennent évidentes et je n'ai pas besoin de conseils.

Les sentiments irrationnels deviennent intelligibles quand nous comprenons ce qu'il y a derrière.

Alors, s'il te plaît, écoute et entends-moi. Et si tu veux parler, attends juste un instant et je t'écouterai.

*Auteur anonyme indien*

Ce texte, associé à la citation de Marshall Rosenberg, nous permet de mettre l'accent sur les mutations managériales à entreprendre dans nos entreprises pour accompagner les mutations sociétales.

L'obéissance sans sens n'est plus de mise. Quand un collaborateur est « en panne », des résultats court terme peuvent être obtenus par la pression. Cela amènera aux « énormes conséquences » pointées par Marshall Rosenberg : la soumission (qui peut mener à l'implosion du collaborateur mais aussi à un contrôle permanent de l'action) ou la révolte (qui peut amener à l'explosion du collaborateur).

Pour le « dépanner » de manière durable, il reste la responsabilisation qui est obtenue par un partage de la mission et l'écoute du collaborateur pour une prise de conscience des talents qu'il possède, des freins et difficultés qu'il rencontre. De cette écoute (et donc du questionnement) viendra la prise de conscience, la responsabilisation dans la prise de décision, l'implication dans la recherche et la mise en œuvre de solutions durables car répondant vraiment aux points bloquants de l'individu. La motivation intrinsèque de l'individu (relation directe entre soi-même et le travail à accomplir) est durable.

Les managers d'aujourd'hui sont-ils devenus coachs ? Par forcément, mais ils ont développé des capacités de questionnement et d'écoute fortes pour être capable de faire émerger avec le collaborateur un diagnostic et éviter de mettre en place des solutions inefficaces.

Voici un petit exemple simple :

Jacques encadre deux personnes, dont une en formation. Il a du mal à s'en sortir : il passe du temps avec la personne en formation et passe de nombreuses heures supplémentaires pour livrer le travail chaque mois (obligation de remise à une date précise). Son manager, Martin, pensant bien faire lui propose de suspendre temporairement l'encadrement de la personne en formation (confié à un autre manager) pour lui permettre de se consacrer au livrable mensuel. Les choses ne se sont pas améliorées et lors d'un entretien, Jacques dira à Martin avoir vécu la suppression de son encadrement comme une « punition ». Martin, désespéré, pense que Jacques... (nous taisons ici les jugements de valeur). Sa capacité d'écoute va alors s'en trouver détériorée.

Martin a mis en place une solution qui ne correspondait pas à la situation de Jacques. Jacques a un gros besoin de structure et a une exigence de qualité très forte. Jacques a du mal à accepter l'erreur et donc à déléguer. Le temps passé à former la personne a une rentabilité très faible, car Jacques, inquiet, ne lui confie au final que très peu de choses et refait quasiment le travail à chaque fois pour s'assurer de la qualité. Le questionnement et l'écoute permettront à Jacques de prendre conscience de cela et de définir le type de travail confié à la personne en formation, le degré d'erreur accepté et le « juste contrôle » à mettre en place.

La meilleure communication à mettre en place au sein de votre entreprise n'est-elle pas l'écoute ?



Marc VILCOT  
[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

**Marc VILCOT** : J'ai vécu 17 années enrichissantes de vente et management dans l'industrie. De formation technique (Grenoble INP 89), mes préférences créatives et relationnelles m'ont vite orienté vers des activités commerciales et marketing : directeur commercial (1997-2007). En 2008, je me suis investi dans la formation et l'accompagnement, poursuivant ainsi, dans des contextes variés, le développement de la performance par « le travailler ensemble ».

Je trouve en Com-Hom : confrontation de nos approches, évolution permanente de nos pratiques, laboratoire d'idées, confiance.

J'accompagne et je forme en management d'équipe, vente & négociation, performance individuelle et collective, lecture des personnalités, régulation des relations & gestion de conflit, cohésion d'équipe & coopération.



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](#), [Daniel simons](#), [Fotolia](#)