

## ABCDaire enthousiaste & décalé du management : Main

### 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)

## Management : « manu agere », « conduire, avoir en main »

L'étymologie du mot Management d'abord latine (« manu agere »), puis Italienne (« maneggiare ») et française (« manège ») indique la notion de contrôler, de manier, d'avoir en main, de conduire par la main.



A-t-elle encore un sens aujourd'hui ?

Elle évoque plutôt un management directif à l'heure où l'on promeut des formes de management participatif, responsabilisant, orienté sur l'échange.

Alors, « Main » : quel rapport aujourd'hui avec le Management ?

Revenons à la mission du Manager. Nous pouvons la résumer en « *Créer les conditions pour que l'équipe développe sa performance et atteigne des objectifs ambitieux en favorisant l'évolution des personnes, en respectant leur santé et leur « être-bien »* ».

Pour cela le Manager actionne les leviers de la motivation, de la responsabilisation, travaille au développement des compétences.

Lorsque tout se passe bien naturellement (la relation avec la personne est bonne, la compétence est là, la personne est autonome, progresse, atteint ses objectifs) le manager nourrit la motivation par la reconnaissance et le partage d'objectifs stimulants.

**Mais quand il y a une grosse difficulté et que le manager se sent démuni ?** C'est là que la main, le « manu agere » intervient !

Que se passe-t-il alors ?



Dans le premier cas, le fonctionnement avec la personne est naturel. La porte est facile à ouvrir ou notre clé par défaut est bien adaptée à la personne. La rencontre avec la personne s'est faite.

Dans le 2<sup>ème</sup> cas, la relation personnelle est peut-être très bonne, mais en tant que manager, **je n'ai pas réussi encore la rencontre managériale avec la personne.** Je vais donc devoir abandonner ma clé par défaut.

Abandonner sa clé, c'est **lâcher prise** sur ses jugements, ses perceptions sur ce qu'est ou ce que n'est pas la personne, sur ses idées préconçues concernant les intentions de la personne.

Je vais alors **développer ma curiosité** : Qu'est-ce qui est important pour la personne ? Quelles sont ses vraies difficultés ? Quelles sont ses fragilités ? Quelles sont ses attentes et aspirations ? Comment vit-elle la situation ?



**Commence donc un cheminement, une marche vers la personne** : je lâche momentanément Ma vision des choses pour comprendre Sa vision des choses, son vécu, sa relation à son travail. J'abandonne toute tentative de culpabilisation ou de vouloir la convaincre qu'elle doit progresser. Je bascule dans l'inverse : j'écoute, je m'intéresse, j'écoute, je m'intéresse, **et toujours dans la bienveillance**. Je ne suis que dans le questionnement et la reformulation.

C'est un peu **un saut dans le vide** car nous ne savons pas ce que nous allons découvrir et comprendre.



A un moment donné je vais pouvoir dire à la personne : « *Ce que j'ai compris c'est que quand il se passe ... tu éprouves, .... car ... est important pour toi. Dans la situation ... tu as cette difficulté ....et tu as besoin de ... . Est-ce ce bien cela ? Ai-je bien compris ?* ». Quand la personne répond calmement « Oui c'est bien cela », **la porte s'ouvre et la rencontre se fait. J'ai rejoint la personne.**

**Ecouter est difficile** car je dois oublier mon égo et mes soucis.

- Ecouter n'est pas approuver. Ecouter n'est pas abandonner sa propre vision des choses. **Ecouter c'est reconnaître la co-existence des 2 mondes** : les attentes de l'entreprise et la réalité aujourd'hui de la personne. Ecouter c'est reconnaître à la personne la légitimité d'être ce qu'elle est et d'avoir ces difficultés, ces fragilités.
- **Ecouter c'est permettre** de poser ensuite factuellement ensemble sur la table, dans **une responsabilité partagée**, l'écart qui nous sépare aujourd'hui. Condition indispensable pour pouvoir ensuite travailler sur le vrai problème et réduire l'écart.

Car écouter n'est pas abandonner l'ambition de progresser et d'atteindre les objectifs. La 2<sup>ème</sup> étape est bien de **revenir sur l'exigence de performance et challenger la personne dans sa recherche de solution** pour atteindre ses objectifs.

**C'est parce que j'ai reconnu, dans la bienveillance, la personne dans ce qu'elle est** qu'elle pourra travailler pour **réduire l'écart entre le résultat et l'attendu en pleine responsabilisation**.

L'image de l'étymologie « prendre en main, conduire par la main » nous invite à ébranler nos certitudes, à **nous mettre en mouvement** et cheminer vers la personne **pour l'accompagner dans sa mise en mouvement** vers la performance attendue.



Finalement, c'est cette image que je choisis pour illustrer mon propos. Elle représente la rencontre, la reconnaissance réciproque, l'équilibre de la relation, le dynamisme et la responsabilisation partagée.



Françoise BALAND

[Com-Hom](#)

A propos de l'auteur :

**Françoise Baland** : Le fil conducteur de mes 25 années d'expérience dans l'industrie est la passion du travail d'équipe au service des objectifs de l'entreprise. Mes différentes fonctions en R&D, direction de projet, marketing ou pilotage de processus m'ont permis de travailler avec tous les services de l'entreprise au sein d'équipes pluridisciplinaires. J'ai acquis la conviction que l'expérience de chacun, la complémentarité des personnes et des métiers, sont sources d'intelligence collective, d'idées et de savoirs.



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 des auteurs référencés et de [Com-Hom](#) .

Crédit photographique : [Com-Hom](#), [//fr.fotolia.com/](http://fr.fotolia.com/) – tous droits réservés.