

## ABCDaire enthousiaste & décalé du management : Fenêtre

### 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)

### Poussé par la curiosité, j'ouvre grand les fenêtres



« Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) » est le titre d'un livre de Marshall Rosenberg. Les mots sont donc une ouverture à l'autre ou une forteresse pour m'isoler de ce qui est différent.

La fonction de Manager intègre la responsabilité d'ouvrir grand les fenêtres de son service : créer les conditions de relations inter-métier respectueuses, constructives pour que la différence et la complémentarité soient source de richesse pour l'entreprise et les personnes.

En 1981 je démarre ma vie professionnelle. Je suis enthousiaste à l'idée de réfléchir, travailler, construire en équipe. Informaticienne de formation, j'ai choisi de prendre un poste de développement logiciel dans une société qui conçoit des produits électroniques. Cela m'a très vite amené à travailler avec des personnes dont je ne connaissais pas ou peu le métier, à sortir de ma spécialité. L'échange autour d'une problématique technique est tellement intéressant lorsque son collègue a une vision différente des choses ! Je suis admirative des personnes qui font un métier que je ne saurais pas faire.

Puis, assez vite, lors de mes différents emplois, j'ai été surprise de voir les murs qui existaient entre les métiers. Les électroniciens d'un côté, les informaticiens de l'autre... La R&D d'un côté, les commerciaux de l'autre... La production d'un côté, l'industrialisation de l'autre ... Quand un problème surgit, c'est la faute de l'autre : Pour le logiciel c'est une erreur des électroniciens.... Pour les électroniciens c'est une erreur des informaticiens.... Pour la R&D c'est les commerciaux qui ont vendu n'importe quoi... Pour les commerciaux c'est la R&D qui est incapable de faire aussi bien que la concurrence....



Ce sont aussi les petites phrases et moqueries assassines sur les pratiques des autres services ...

Je l'ai toujours vécu comme un gros gâchis : **en termes de performance et en termes humain.**

Pour chacun de nous, deux attitudes sont possibles :

- Je juge le travail des personnes au vu de ce que je connais. En inter-métiers, je connais peu le travail des autres : mon jugement est donc sévère car je n'ai en fait aucune idée des contraintes et difficultés rencontrées par mes collègues.
- Je prends conscience de cette méconnaissance et cela attise ma curiosité et mon admiration pour ce que font les personnes et que je ne sais pas faire !

Le positionnement du manager est essentiel. Toute tension entre 2 managers a des répercussions amplifiées sur la coopération entre les personnes des 2 équipes. **Le manager a un devoir non négociable d'ouvrir ses fenêtres bienveillantes sur les autres mondes qui constituent l'entreprise.**

La question, pour un manager, n'est donc jamais de savoir si le manager de l'autre service est sympa ou pénible, compétent ou incompétent, serviable ou ego-centrique, franc ou manipulateur, .... ou je ne sais quoi encore. **La seule question, pour un manager, est :** « *Que puis-je faire pour que nous travaillions ensemble dans le respect de notre différence et de notre complémentarité ?* ».

Lorsque le jugement arrive dans mes pensées : je m'éloigne de la personne. Ce jugement est simplement le signe que je n'ai pas encore compris ce qui était important pour la personne.

- *Comment me suis-je intéressé à ce qui lui convenait et ce qui ne lui convenait pas dans notre mode de fonctionnement ?*
- *Comment me suis-je intéressé à ses contraintes qui motivent ses demandes et ses actions qui me dérangent ?*
- *Comment lui ai-je fait part de ce qui me convenait et de ce qui ne me convenait pas dans notre mode de fonctionnement ?*
- *Comment lui ai-je exprimé mes propres contraintes ?*



« [Manager est un métier](#) ». Ouvrir ses fenêtres est une des compétences de ce métier. La mettre en œuvre nous touche dans notre égo, réveille la conscience de nos émotions et fait donc appel à des processus de communication qui ne sont pas « naturels ». Cette compétence nécessite une bonne connaissance du fonctionnement humain et a besoin d'être pratiquée pour la maîtriser, au même titre qu'une compétence technique.

Voici un exemple de formation proposée par Com-Hom pour développer cette compétence : [S'affirmer et favoriser la communication](#).



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/](#) – tous droits réservés.