

Com-Hom News

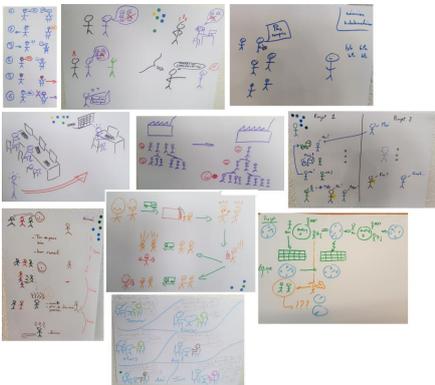


Communication & Management
Hommes & Méthodes

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

www.com-hom.com

L'erreur est-elle humaine ?



Dessine ton erreur de management.

Le dessin est très représentatif du vécu des personnes. Il représente les situations, les émotions et les pensées que peuvent avoir les personnes dans ces situations.

Nous avons au quotidien les signaux faibles (et parfois forts) des dysfonctionnements présent et à venir. Malgré la clarté de ces signaux, nous pouvons dans certaines situations aller au bout de l'erreur. Pourquoi ?

Sommes-nous à ce point déconnectés ?

Un atelier « erreur 404 » fait partie de la formation « [Manager, porter le sens et faciliter la performance](#) ». Les participants y dessinent une erreur de management. Le groupe analyse le système, identifie les écarts et proposent des bonnes pratiques pour y remédier.

Quelles sont ces erreurs de management ?

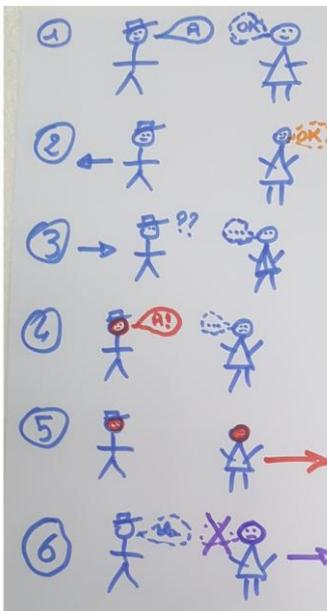


Les erreurs représentées sont principalement liées à des écarts de communication (la difficulté à **mettre en commun** les vrais besoins de chaque personne, de chaque métier) :

- de manques de sens et de reconnaissance
- des « faire à la place de » plutôt que « identifier et partager l'écart »
- de solutions mises en place ne correspondant pas au problème de la personne
- des tensions entre managers qui se reportent sur les équipes
- d'un « top-down » dominant par rapport à « down-top »
- des remontées d'informations qui se font dans le reproche plus que dans l'expression de propositions pour améliorer la performance
- un manque de confiance en soi qui aboutit à la mise en place de stratégies contraires à l'objectif
- des évaluations du travail orientées sur un jugement de valeur et des reproches plutôt que sur la factualisation d'un écart entre réalisé et mission
- le manque de temps pour observer ces signaux dû à l'emprise de l'activité quotidienne...

ERROR 404 : l'erreur est humaine... et est source d'apprentissage.

Les signaux annonciateurs de ces erreurs sont pourtant présents très tôt. Dans un monde hyper connecté et surchargé d'informations, nous passons parfois à côté des signaux ou nous les détectons tardivement (l'émotion passe plus difficilement par email qu'en direct). La situation prend alors de l'ampleur.



Avec un peu d'observation, nous voyons nos émotions monter, la colère et le mécontentement arriver...

Alors quelle est la difficulté d'en parler rapidement avant d'arriver à la séparation.

- L'interrogation est présente  mais pas exprimée

- La diminution de communication se met en place 

- Puis vient le temps de l'insatisfaction 

- Puis de la colère (pour le coup, partagée) :  + 

La voie de progrès : travailler notre capacité à ressentir, à dire nos émotions et besoins par rapport à des situations concrètes, pour éviter ensuite de s'en prendre à la personne.



Développer la capacité à capter les signaux et à questionner les non-dits :



Pour éviter d'arriver aux situations de ruptures

Comme l'a dit un DG indien [dans une interview réalisée avec Com-Hom](#) :

Quand vous dites quelque chose, vous le dites avec des émotions. Et si vous pouvez capter ces émotions à travers le non verbal, les intonations de voix,... vous êtes connecté émotionnellement. C'est le socle de la confiance. C'est ce que j'appelle le « emotional connected ».

Cette écoute/observation des énergies, de la forme tout autant que le fond, est essentielle pour détecter au plus vite les signaux et faire émerger le non-dit (pour éviter le mal-dit et donc les malentendus). Cette attention à l'autre, dans un monde professionnel où les communications sont souvent dématérialisées, associée à une exigence forte et à une responsabilité assumée, est essentielle pour apaiser au plus tôt les situations susceptibles d'arriver à des erreurs managériales et à des pertes de performance.

La légende attribue le numéro d'erreur « 404 » à l'anecdote selon laquelle « au CERN, en Suisse, les chercheurs, excédés d'aller sans cesse relancer un serveur défaillant installé dans le bureau no 404, aient attribué ce numéro d'erreur au défaut de connexion, en souvenir de cette pièce maudite ». Cette légende a été démentie par Tim Berners-Lee lors d'une séance de question réponse menée sur Reddit en mars 2014. *

[*Wikipedia](#)

Ces aspects de qualité de communication et de coopération sont traités dans les formations :

- [Manager, porter le sens et faciliter la performance](#)
- [Gérer un projet en collaboratif pour atteindre les objectifs](#)
- [Développer vos compétences relationnelles en situation tendue](#)



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](#) et [Wikipédia](#)