

Porter un regard bienveillant

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

Changer notre lecture des réactions de nos collègues









Dans les formations « communication », je porte une promesse forte : « *ce soir, vous ne prendrez plus aucune réaction forte comme orientée contre vous. Vous ne verrez que des appels à l'aide* ».

Elever l'autre à nos propres yeux consiste, en partie, à **porter un regard différent** sur les réactions des personnes avec lesquelles nous travaillons... et sur les nôtres.

Nous pouvons tous, dans nos relations de travail, avoir des réactions fortes. Qui n'a jamais ouvert un mail en s'exclamant « *Mais ce n'est pas possible !* ».

Pour nos collègues, c'est pareil. Ils peuvent :

-  Lever les yeux au ciel alors que vous expliquez avec passion quelque chose d'important.
-  Débarquer avec énergie dans votre bureau en exprimant « c'est quoi ce dossier ! ».
-  Arriver en retard en réunion sans un mot.
-  Dire « *Tu dis n'importe quoi. C'est débile...* ».
-  Vous reprocher avec colère votre non-respect des délais.
-  ...







Vous pouvez vivre ces attitudes comme inappropriées et contre-réagir. Si c'est le cas, c'est certainement que la réaction de votre collègue gratte là où ça fait mal chez vous.

Vous pouvez également changer votre regard sur ces attitudes et comprendre que votre collaborateur a besoin de vous. Il vous appelle à l'aide ...

Comme le dit [Daniel Favre](#) :



« Chacun a de "bonnes raisons" de penser ce qu'il pense, de dire ce qu'il dit, de faire ce qu'il fait et de ressentir ce qu'il ressent. Pour autant, les comportements qui peuvent en découler ne sont pas forcément socialement acceptables. »

Derrière leur comportement (ou derrière les vôtres envers vos collègues) il y a de « bonnes raisons » au comportement qui se manifeste. Votre collègue a besoin de vous. C'est ce qu'il devrait vous dire ; et il qu'il n'a peut-être pas appris à dire, derrière la manifestation émotive, le besoin qui la déclenche. Car en reprenant les exemples cités ci-dessus, ces besoins peuvent être :

-  Il a besoin de logique ou d'aborder un autre sujet
-  Il a besoin de compréhension
-  Il a besoin de rigueur ou a eu besoin de gérer une urgence
-  Il a besoin d'exprimer son opinion
-  Il a besoin de tenir ses engagements
-  ...

Pour éviter de rentrer dans la discussion sans fin ou dans le non-dit, je vous invite à « élever votre collègue à vos propres yeux » selon la citation de [Simone Veil](#) : accueillir la réaction émotionnelle, porter un regard bienveillant en comprenant que la personne a besoin de nous, questionner sans relâche pour comprendre, derrière le comportement, le besoin sous-jacent.

Nous pourrons ensuite :

-  Evaluer la capacité, ou non, de répondre à ce besoin dans le respect de nos propres besoins et du cadre de l'entreprise.
-  Eventuellement responsabiliser la personne sur ses comportements non socialement acceptables

Et nous devons apprendre à nous élever à nos propres yeux quand nous sommes nous-mêmes sous l'emprise de l'emballlement émotionnel ou sous l'auto-jugement (Ex : « *Je suis nul* ») ou sous le constat d'échec (Ex : « *Je n'y arrive pas* », « *Je n'ai pas le temps* », ...)

Pour aller plus loin :

- [Les mots sont des fenêtres \(ou bien ce sont des murs\)](#)
- [Améliorer sa communication : S'affirmer et favoriser la coopération](#)
- [Communication Non Violente : Développer vos compétences relationnelles en situation tendue](#)
- [Ateliers de compétences relationnelles](#)



Marc VILCOT
[Com-Hom](#)

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, Oleg Tesler, Adobe Stock, Pixabay, Burst-shopify, Fotomelia