



ELISABETH DAMOUR
Coach,
elisabeth.damour@
suivideffets.com

»»»UNE SPECIALISTE VOUS CONSEILLE

Mieux se connaître pour comprendre l'autre

Les approches comme la Process Com que nous allons évoquer dans les lignes qui suivent ne se contentent pas de décrypter des comportements à l'instar de codes barres collés sur les produits. Ces approches nous procurent des indices qui explicitent la façon dont nous menons nos activités et comment nous nous mettons en relation avec notre environnement.

Nos rencontres quotidiennes avec l'autre nous font osciller entre bonheur et tension : cette sollicitation constante est le sel de notre désir de vivre.

En tant qu'adulte, notre responsabilité est de savoir gérer ce dont nous avons besoin pour mener des relations satisfaisantes avec notre entourage : C'est l'apanage de l'adolescence que de s'entraîner à identifier ses besoins psychologiques sur lequel fonctionner plus tard "quand on sera grand". Cette répétition ne pouvant se passer de l'aile protectrice et bienveillante de l'adulte.

Notre quotidien est une négociation renouvelée entre nos besoins et les besoins de l'autre. Le véritable enjeu dans cet échange est notre capacité à conserver notre capital d'adaptabilité, en prenant bien soin de nourrir positivement nos besoins.

Car privé de satisfaction positive, nous satisferons nos besoins en négatif selon le principe que mieux vaut de l'attention négative que pas d'attention du tout ! Enclins que nous sommes à entretenir ces petites frustrations qui seront productrices de grosses misères. Savoir répondre à la sollicitation de l'autre dans un processus approprié est l'objectif de la communication. Chacun a des besoins différents donc un processus différent.

Etre chaleureux et attentionné vis-à-vis de l'un de vos collaborateurs est une idée louable, mais ce processus sera à réserver à vos collaborateurs Empathiques* : la relation nourricière est inadaptée aux autres Types de personnalité. Certains n'hésiteront pas d'ailleurs à qualifier cette gentillesse de mièvrerie ! En Process Com ce ne sont pas les bonnes intentions qui comptent c'est le processus.

Cent fois par jour, nous sommes exposés à des processus inadaptés qui nous font courir le risque de sombrer dans la mécommunication

FOCUS

• Les Six Types de Personnalité de la Process Com de Taïbi Kahler :

Empathique, Travailomane, Persévérant, Rêveur, Rebelle et enfin Promoteur.

• Les Besoins psychologiques : dans l'ordre des six types

Reconnaissance inconditionnelle pour la personne et besoins sensoriels - Structuration du temps et reconnaissance pour le travail - pour les opinions - besoin de solitude - de contacts ludiques - d'excitations.

Les entreprises soucieuses de faire un petit quelque chose pour libérer la communication ont adopté le bureau paysagé : elles imposent ainsi à tous les mêmes conditions et renforce la croyance que des individus au travail ont les mêmes besoins.

Certes, une telle fonctionnalité encourage les flux d'informations : en contrepartie, elle frustre les personnes qui ont besoin d'avoir un coin à soi, ou d'être isolée et dans le silence pour créer, ou d'avoir un peu de confidentialité. Seuls les designers semblent avoir acquis la permission de trouver la parade avec leur Mp3!

Bas les masques

La privation répétée de satisfaction positive de nos besoins déclenche des mécanismes inconscients de détresse qui peuvent nous entraîner vers la maladie, le suicide... Sous stress nous arborons de véritables masques comme dans les tragédies grecques. Nous pouvons ainsi avancer masqué à longueur de journée ! Sans entrer dans les détails de ces descentes aux enfers nous pouvons en retenir que ces comportements sont contagieux et préjudiciables pour tout le monde.

Un certain penchant pour la normalisation nous fait assimiler des comportements de mécommunication comme une légitime manifestation de l'exercice d'un pouvoir 'viril' : cette dérive nous fait accepter que Travailomane, Persévérant et Promoteur puissent être vindicatifs vis-à-vis des personnes, se mettent parfois à sur contrôler, ou bien à imposer leurs opinions ou encore à manipuler. Il suffit d'utiliser le bon processus pour les faire revenir sur leur capacité à bien gérer les choses ou à être dans des valeurs. Au Promoteur, proposez lui de l'action !

Pour nos Rêveurs et Empathiques, c'est très différent - leurs séquences de détresse les amènent à se sentir en retrait ou à se sur adapter : transparents, sans énergie, tristes et déprimés ils constituent pour nous le parangon du collaborateur démotivé que les managers se proposent de "secouer" : vos collaborateurs n'étant pas une certaine boisson à la pulpe, il serait préférable de vous essayer à utiliser le bon processus - directif pour le premier et nourricier pour le second.

Quand au Rebelle dans sa façon bien personnelle de traîner les pieds d'ennui il ne vous laissera rien ignorer de son abyssale démotivation. Il ne vous laissera aussi aucune chance, car il pourrait bien mettre le feu' comme une ultime revanche juste pour avoir un



peu du fun dont il vous accuse de l'avoir si injustement privé.

Bien que nous ne puissions pas évacuer entièrement toutes les séquences de détresse - nous ne sommes que des êtres humains- nous pouvons limiter ces mécanismes prédictibles. Il y a toujours une intention positive derrière un comportement tragique. Aller débusquer cette petite flamme d'espoir est l'enjeu de la communication.

Une question vous taraude ? N'allez-vous pas perdre votre personnalité à vouloir toujours comprendre le besoin de l'autre ?

Ne soyons pas si présomptueux sur nos capacités à être à l'écoute de l'autre. Si nous en sommes là, c'est plutôt que notre problème en terme de compréhension de l'autre n'est pas le trop, mais le si peu... ■

ZOOM

Elisabeth Damour est consultante en ressources humaines et son parcours professionnel l'a mené de Londres à São-Paulo et ensuite à Paris où elle a créé le cabinet Suivi d'Effets en 1999.

Elle collabore depuis de nombreuses années avec des entreprises où l'innovation est culturelle : L'Oréal, Decathlon, Alstom, Wedgwood et bien sûr l'industrie automobile avec BMW, Seat, MAE, Renault etc.

Suivi d'Effets est spécialisé dans des interventions de teambuilding et de coaching pour les équipes de design et de R&D.

www.suivideffets.com