

L'écoute, attitude de respect, source de succès

Dans le contexte actuel, le travail doit changer. Pour ce faire, chacun doit optimiser son comportement vis à vis d'autrui, il serait presque tentant de dire, chacun doit faire preuve de bienveillance vis à vis de ses collègues, de ses collaborateurs. Parmi les éléments indispensables à cette mutation du travail, une merveilleuse attitude managériale : l'écoute. C'est autour de cette belle notion que Brice de Gromard et Philippe Rodet, de formations, de fonctions et d'âges différents, vont essayer de montrer en quoi le travail peut être source d'épanouissement.

L'écoute est régulièrement une aptitude recherchée chez l'autre, mise en avant par la société. Tout le monde la recherche chez son partenaire, la femme chez l'homme qu'elle aime et réciproquement, le salarié chez son responsable. Que cela soit au sein d'un couple ou dans le cadre de relations à l'intérieur d'une entreprise, il y a une attente forte de chaque parti d'être entendu, saisi, capté.

Nous voyons bien le plaisir qu'il y a à être entendu, compris par l'autre, on se sent moins seul avec nos idées, nos peines, nos joies en bref avec nos états d'âmes. Quel que soit la suite qui sera donnée, la certitude d'avoir été entendu procure en soi un réconfort, une joie.

Mais qu'apporte-t-elle à celui ou celle qui la pratique ?

Dans le film Bowling, le contraste entre l'attitude du responsable de l'hôpital et celle de la DRH envoyée pour restructurer l'hôpital et surtout fermer à terme la maternité qui perd de l'argent, est très intéressant à analyser. Le film retrace la révolte des habitants de Carhaix opposés à cette fermeture et raconte une belle histoire d'amitié qui va lier quatre femmes, Mathilde, sage-femme, Firmine, puéricultrice, Louise, propriétaire du Bowling et Catherine la DRH. Catherine, femme de la ville et pas du tout à son aise à Carhaix va pourtant à l'inverse du responsable de l'hôpital se mettre à l'écoute du personnel de la maternité. De ce fait, elle va prendre pleinement conscience de l'importance que revêt cette maternité pour la vie à Carhaix. Cette conscience va la décider à chercher des solutions viables pour le maintien de la maternité. C'est ce surplus de conscience, qui la distingue du directeur de l'hôpital qui ne voit que les mauvais chiffres de la maternité et n'a donc pas d'autres options que la fermeture. Cette connaissance profonde de l'aspect névralgique de la maternité lui vient notamment des liens d'amitié qu'elle a su tisser avec des membres de son personnel. Plus riche de cette conscience, elle va être en mesure de définir un avenir à la maternité et donner ainsi un sens à la dynamique solidaire des habitants de Carhaix.

Dans la filiale française d'un grand groupe cosmétique japonais, le président a souhaité stimuler la créativité de son entreprise en optimisant l'écoute. Ainsi, des collaborateurs qui ont une idée susceptible d'améliorer leur poste de travail, seront écoutés par leurs managers et verront leur idée développée lorsqu'elle présente un réel intérêt. En fin d'année, les réalisations et les collaborateurs qui en sont à l'origine sont mis en valeur dans un film présenté à l'ensemble du personnel. Quel beau témoignage de confiance et de considération. Parallèlement, la créativité s'est développée.

Dans le groupe australien, Atlassian, la journée annuelle de l'autonomie avait pour rôle de faire remonter des informations susceptibles d'améliorer le quotidien de chacun. En fin de journée, les propositions d'amendement étaient collectées et mises en œuvre dans les semaines qui suivaient. Devant son succès, le groupe a transformé cette véritable journée de l'écoute annuelle en journée trimestrielle.

L'écoute pour celui ou celle qui la pratique apporte la capacité de créer la confiance. Or cette dernière est le ferment qui est à l'origine du mouvement vers l'avant. Sans elle c'est la peur, la méfiance qui prime et bloque toute initiative.

S'arrêter pour contempler un paysage nous emplit également de confiance dans l'avenir. Ressentir la beauté, l'immensité de la nature nous rend généralement heureux car confiant dans les ressources de notre bonne vieille terre.

L'écoute en effet, ce n'est pas seulement entendre mais c'est aussi voir, percevoir, ressentir, rentrer en résonance avec la chose objet de notre attention.

Mais qu'est ce qui fait que l'on ait vraiment en position d'écoute ?

Etre à l'écoute c'est être comme le chasseur qui aux aguets d'une proie attend un signe (un bruit, un mouvement) pour se tenir prêt à agir. Quand l'événement attendu se produit, quelque soit sa forme il sera en mesure de réagir promptement.

Cette posture induit plusieurs conditions. Tout d'abord, avoir une idée, même vague, de ce qu'on cherche est indispensable. Pour repérer un signe parmi une multitude nous devons nous constituer un filtre. La définition de la chose objet de notre écoute en fait office.

Etre concentré, attentif sur ce qu'on écoute. Autrement nous prenons le risque de rater un ou l'élément clé de ce que nous cherchons à percevoir. Souvent notre intuition nous alerte et c'est dans ces moments que notre attention doit être au plus haut.

Etre patient bien entendu car ce qui doit être saisi peut survenir à tout moment. Savoir attendre que le signe recherché se présente à nous et être ouvert à ses différentes formes possibles.

Grâce à la posture d'écoute, c'est la confiance dans la vie, en nous et vis à vis des autres que nous développons. Par ce biais nous ouvrons de nouvelles perspectives qui réveillent le désir d'avancer, d'aller plus loin sur le chemin de la vie. Par son développement, nous ferons sans doute émerger de nouvelles voies porteuses d'avenir pour nous tous.

Imaginons un monde où l'écoute serait une aptitude largement partagée, les mots qui viennent à l'esprit pour le décrire seraient sérénité, réussite et... harmonie!

Dr Philippe Rodet

Brice de Gromard, 38 ans, responsable de projets chez BNPPARIBAS

Conception, pilotage et mise en place de sites internet,
Gestion et conceptions d'évolutions d'outils informatiques,
Déploiement de nouveaux systèmes informatiques et usages associés.

S'il y a bien un enseignement que Brice de Gromard a retenu de ces différentes expériences projet, c'est la nécessité de s'accorder avec les personnes impactées.

De son point de vue, l'implication des acteurs concernés est la clé principale de réussite d'un projet. Tous les outils, méthodes de gestion de projet sont des supports qui permettent de maximiser une dynamique mais ils ne substituent pas à la motivation des personnes.

Par la rédaction de tribunes c'est ce type de message qu'il souhaite diffuser.