

Transformer le "à qui la faute" en une demande bienveillante : retour d'expérience



par Jean Ducommun, le 06.07.2017. Article rédigé pour le [CEP](#) et relayé à nos clients et amis curieux.

Dans cette direction des services informatiques, de nombreux collaborateurs travaillent au contact de clients internes ou externes pour résoudre leurs problèmes ou travailler à de nouvelles solutions. Leur constat est que les remarques qu'ils reçoivent sont parfois teintées de sarcasme ou de la recherche de la "faute à qui", voire doublées d'un jugement sur la personne. Comment retrouver un respect mutuel, comment mieux se comprendre pour identifier, capter le besoin réel et le traiter efficacement ? A l'instar du helpdesk avec les utilisateurs, comment manifester la bienveillance en interne ? Comment la vivre réellement ?

Les messages en ce sens, les responsables de l'unité transverse les distillent régulièrement, avec patience. Pour accélérer le changement, il leur a semblé nécessaire d'intervenir autrement et ils ont fait appel à un intervenant externe qui "cause avec son cœur".

Leur plan d'action ?

1. Proposer des ateliers d'une demi-journée durant lesquels les collaborateurs peuvent aborder leurs problématiques et les traiter avec les outils communs et concrets d'une communication naturelle et bienveillante :

- observer les faits
- écouter sans juger
- identifier, reconnaître le besoin
- exprimer sa demande

Le transfert à la place de travail est suivi afin de développer de nouveaux réflexes.

2. Assurer un coaching d'équipe là où il est délicat de mettre des frontières aux rôles de chacun, afin de mieux comprendre et respecter ce que fait l'autre.

3. Stimuler un travail agile, en réseau, qui permet aux esprits leaders d'émerger, d'oser faire au service du bien commun.

Ce plan ne pourrait se déployer sans le dialogue avec la direction. Son soutien actif permet de cultiver un environnement attentif et favorable à l'autonomie et à la prise d'initiative. Et les cadres s'y entraînent au quotidien : prendre le temps d'écouter au lieu de renvoyer, encourager sur une base de confiance, donner un appui si besoin, faire présenter un projet directement à la direction par son auteur, valoriser.

Observer et écouter sans juger, accueillir ce que l'autre dit sans rebondir sur une éventuelle critique, un jugement ou un reproche, cela représente déjà un véritable défi pour notre égo, nos habitudes... Pour les transformer, prêtons attention et soyons bienveillants aussi avec nous-mêmes !

Bibliographie : [Les mots sont des fenêtres \(ou des murs\)](#) – Marshall Rosenberg – La Découverte, 2016

Egalement paru le 06.07.2017 sur [le site du CEP](#)

