

Extrait du
B.A.-Ba du Management, Guide pratique & Roman
Pierre Guilbert, Ed De Boeck, 2008

Le mode d'emploi

Tout le monde accepte qu'une machine soit livrée avec son mode d'emploi qui explique son fonctionnement optimal. Au contraire, l'absence d'un mode d'emploi en bonne et due forme donnerait lieu à des plaintes légitimes à l'égard du fabricant ou du vendeur. Avec le mode d'emploi, ces derniers se couvrent d'ailleurs de préjudices éventuels que leurs clients rencontreraient en cas de mauvaise utilisation.

Pour travailler de manière optimale avec des collègues, des collaborateurs ou des responsables hiérarchiques, il est certainement utile de connaître leur mode d'emploi. Quelles sont les attentes de la personne ? Ses phobies ou craintes ; ses frustrations et malaises ; ses plaisirs et goûts. Certaines personnes ne peuvent travailler dans le désordre, d'autres oui. Certaines personnes ne supportent pas l'absence de ponctualité, ou l'excès de convivialité. D'autres ont une proxémie réduite, ou ont du mal avec le tutoiement, trop de familiarité. D'autres encore ne peuvent bien lire un document que s'il est correctement mis en page et sans fautes d'orthographe. Certaines personnes ont besoin d'une heure le matin pour être en forme. Ou de leur petit café. D'autres ne savent tenir en place. Deux heures de réunion assis, c'est trop, il faut bouger. D'autres encore ne supportent pas quand leur interlocuteur tourne autour du pot. Ou lorsque leur voisin leur fait un aparté en réunion.

Autant de turpitudes, parfois mineures, parfois plus importantes, qui ne sont jamais écrites. Et qui ne sont communiquées généralement que lorsqu'elles surviennent. Lorsqu'elles jaillissent. C'est-à-dire dans le stress ou l'énervement, voire dans le conflit.

Certains comportements ne sont pas facilement modifiables. « *C'est plus fort que moi !...* » Il peut donc y avoir un plus, pour garantir le fonctionnement optimal d'une équipe, que les uns et les autres connaissent les attentes et faiblesses de leurs pairs. C'est finalement simple : chacun communique son mode d'emploi. Pour que la relation avec lui ait davantage de chances d'être dans l'excellence. En aucun cas, ce ne sera une acceptation de comportements problématiques, mais l'amorce d'un dialogue.

