

RECONNAISSANCE

● Notes de lecture

La Passion de l'excellence

Tom Peters

Prenez garde dans votre discours de prendre le plus grand soin de ceux à qui vous allez vous adresser. Dans cette salle se trouvent réunies les 1 200 personnes les plus formidables de notre pays. Elles méritent que vous donniez le meilleur de vous-même.

Dave Thomas, fondateur de Wendy's, à l'occasion d'un discours que Tom Peters devait prononcer devant les franchisés de Wendy's

Ce ne sont pas les techniques qui fabriquent des produits de qualité, éduquent les enfants ou ramassent les ordures à temps, ce sont des hommes traités en adultes responsables et créatifs.

InterEditions, Page 235.

"Il existe essentiellement un poison pour tuer une symbiose productive et couronnée de succès, c'est le mépris. Le mépris ternit l'image de soi. Il frappe l'ego à mort. Il ne doit pas y avoir trace de mépris dans les critiques. Le crime le plus courant dans l'entreprise d'aujourd'hui est une insensibilité fondamentale à l'égard de la dignité de l'autre"

Page 241.

La génération de l'excellence

Robert Kelley

Quel est le rôle d'un patron ? C'est d'être à l'origine d'une vision, non de botter les fesses à quelqu'un. Le rôle d'un patron est de servir. Il soutient le personnel, il écarte les problèmes qui se présentent sur le chemin. Il essaie de créer une atmosphère de compréhension, de confiance et d'amour.

Il veut que ses employés sentent qu'ils contrôlent complètement leur destin à tous les niveaux. La tyrannie n'est pas de mise ici. On se débarrasse de ceux qui veulent diriger selon le mode traditionnel, comme des pellicules de ses cheveux.

Que l'on ait confiance en la volonté créative et constructrice des gens (pour peu qu'on leur accorde davantage de liberté) n'implique pas pour autant qu'il faille croire naïvement en la perfectibilité de la nature humaine.

Il s'agit plutôt d'admettre qu'il est beaucoup plus facile de surmonter les erreurs et les péchés inhérents à la condition humaine lorsque les individus collaborent dans un environnement fait de confiance, de liberté et de respect mutuel.

Albin Michel, Page 178.

Manager en Personne

Clé de la vitesse d'adaptation, le pilotage des énergies humaines reste beaucoup plus mal servi. Traditionnellement plus littéraire et artistique, et très chargé du poids de nos subjectivités, ce domaine n'a pas bénéficié d'un investissement comparable en termes de recherche scientifique et expérimentale.

Pourquoi notre partenaire fait-il ce qu'il fait?

et pourquoi le fait-il comme il le fait?

Comment prédire ses réactions ?

Que faire avec lui ou à son sujet si la situation devient tendue?

Quelles énergies et quels leviers pouvons-nous mettre en œuvre pour que la communication produise plus de résultats et de satisfaction chez nos clients, nos collègues ?

Appliqué à l'industrie, Manager en personne se développe à plusieurs niveaux. Il s'agit de :

- manager avec toute notre personne, en prenant en compte nos propres besoins et en cultivant toutes les facettes de notre personnalité, et nous donner ainsi flexibilité et puissance dans les rapports avec nos partenaires.
- s'impliquer dans une communication sans masques inutiles, pour être plus efficaces ensemble, plus clairs et vifs dans nos transactions.
- voir en nos partenaires des personnes, et nous donner des repères précis pour identifier clairement leurs besoins et leur dynamique particulière.
- savoir nous-mêmes adopter un style d'interaction individualisé, approprié, non seulement à la situation, mais surtout aux structures des personnalité de chacun d'eux.

- dépenser de l'énergie pour tenir compte de leurs besoins fondamentaux, respecter le mode d'action qu'ils choisissent pour atteindre leurs buts. Le montrer dans notre manière de commander, de vendre, d'écouter, de négocier et, le moment venu, de partager.

InterEditions, page 10/11