

Comment gérer les problèmes

La notion d'échec Dans ma vision du monde, la notion d'échec n'existe pas. Nos actes produisent des résultats, et ces résultats sont plus ou moins aidant pour atteindre nos objectifs. Si vous ne savez pas quel objectif vous poursuivez, vous ne pouvez pas dire si les résultats que vous obtenez sont des réussites ou des échecs. Si l'objectif d'un collaborateur est, pour des raisons conscientes ou inconscientes, que le projet n'aboutisse pas, alors tout ce que vous prenez pour des échecs, sera autant de réussites pour lui. Un fois de plus il est indispensable de découvrir l'objectif de celui qui produit une action. Le feed-back vous donne de précieuses informations sur ce qui fonctionne et sur ce qui ne fonctionne pas dans la réalisation de votre projet. La ligne droite est sans doute le chemin le plus rapide pour joindre deux points. Dans la conduite d'un projet, j'ai rarement observé que l'on puisse avancer sans jamais faire le moindre détour. Lorsque quelque chose ne fonctionne pas comme prévu, il est préférable d'ajuster votre comportement pour faire autre chose. Vous avancez ainsi comme un voilier qui, pour remonter au vent, « tire des bords », en ajustant votre comportement et votre communication sans jamais pour autant vous détourner de votre but et de votre objectif. Faites autre chose Dans une situation qui ne donne pas satisfaction, faites autre chose. Si ce que vous avez déjà tenté n'a pas fonctionné, refaire la même chose a de fortes chances de donner le même résultat. Faire quelque chose de différent a selon moi un double intérêt :

- Vous allez surprendre votre interlocuteur.
- Vous allez vous surprendre vous-même. En changeant de comportement, vous faites quelque chose que l'on n'attend pas de vous. Si votre comportement habituel en réunion est d'être très stressé et très vif, et si ce comportement ne donne pas les résultats attendus, adoptez la fois suivante un comportement très calme et détendu (en restant bien sûr attentif à vos interlocuteurs). Observez le résultat. Vous risquez également de vous surprendre vous-même. Tout comme les personnes avec lesquelles vous communiquez, et qui apprennent à vous connaître, vous vous connaissez, et vous connaissez vos propres réactions. Votre comportement est régulièrement sous le contrôle de mécanismes inconscients, mis en place et renforcés par vos expériences. En changeant de comportement, vous substituez à ces comportements réflexes, un comportement réfléchi et adapté à la situation. Vous êtes alors centré sur le moment présent, en contrôle de vos propres réactions et des résultats qu'elles produisent sur les autres. Soyez « souple » et « flexible » Lorsqu'on navigue vers la réussite, on est donc en permanence en train de changer de cap. En train d'opérer de micro changements en fonction de nos expériences et du retour des autres. Ces changements d'attitude seront très faciles à accepter et à mettre en œuvre si vous vous entraînez à être souple et flexible. La flexibilité est selon moi une des attitudes les plus aidantes lors de la conduite de projets. La flexibilité, c'est découvrir que les choses ne sont pas figées, que la vérité est aussi chez les autres, que si les autres agissent comme ça, ils ont une bonne raison de le faire et que cette « bonne raison » est positive pour eux. C'est découvrir que tout le monde ne voit pas le monde comme vous. C'est découvrir que dans des situations différentes, ce qui a fonctionné par le passé peut ne plus fonctionner. Voilà selon moi ce qu'est être flexible. Certains pensent qu'être flexible pourrait se traduire par la perte de son identité, le renoncement de soi et l'acceptation sans condition du modèle du monde des autres. Je ne le pense pas. Le capitaine du bateau qui remonte au vent en zigzaguant pour tirer des bords, conserve son objectif de rejoindre sa destination. Par contre il a expérimenté qu'en voulant choisir la ligne droite face au vent, ses voiles faseillent et son bateau recule. Etre flexible, c'est être plus riche, en découvrant d'autres manières de penser et de résoudre les problèmes. En conservant toujours en point de mire l'objectif que l'on s'est fixé.