

LE SAVOIR ÊTRE CREATEUR DE PERFORMANCE

Définition du Savoir-Être Créateur de Performance

Pour Wikipédia, le savoir-être correspond à la capacité de produire des actions et des réactions adaptées à l'environnement humain et écologique.

En entreprise, on parle peu du savoir-être mais plus du savoir-faire. Effectivement quand on fait appel à nos services, c'est plus pour permettre à l'entreprise de mieux faire et d'être plus performante. Je n'ai pas encore rencontré une entreprise qui m'ait dit « nous avons besoin de développer notre savoir-être pour gagner en performance ou pour être plus performante ».

Dans le savoir-être, on fait aussi référence à une notion plus comportementale comme la capacité d'une personne ou d'une équipe à s'adapter, à analyser, à communiquer, à gérer son temps et ses priorités, à prendre des décisions et les mettre en application, à créer de la relation... Toutefois, on peut aussi dire que cet ensemble de savoir être est aussi un savoir faire.

Le savoir-être reste donc très abstrait et pourtant c'est lui qui est créateur de performance et la performance est justement concrète. Par habitude de langage, le savoir-être et le savoir-faire sont mis en opposition alors qu'en fait ils sont complémentaires, l'un ne peut pas aller sans l'autre, ils s'articulent, ils s'imbriquent.

Wikipédia définit le savoir-faire comme la connaissance des moyens qui permettent l'accomplissement d'une tâche. C'est ainsi que le savoir-faire est plus concret donc plus palpable, plus rassurant puisqu'il suffit de connaître et maîtriser des moyens pour accomplir une tâche. En simplifiant, en entreprise, il suffit donc de bien appliquer une procédure, une action pour atteindre un résultat bien précis.

Le savoir-faire se mesure à tous les niveaux : technique, management, commercial, RH, Juridique... C'est une résultante qui est en relation avec les compétences, l'expérience ; c'est à dire de l'ordre de l'apprentissage, de l'éducation et de la pratique.

C'est ainsi que depuis des décennies (l'ère industrielle), on a découpé, à juste titre, l'entreprise de manière très analytique en budgétant les actions, en les mesurant, en les ordonnant, pour mieux les maîtriser, les contrôler afin de pouvoir être plus performant.

L'informatique a contribué à ce développement de la mesure, du contrôle, de l'efficacité, de la performance. Elle a permis aussi le développement d'une nouvelle ère : la révolution de l'information, notre monde économique actuel. Un monde qui se plaît dans la création, rapidité, intuition, actions... c'est un changement de paradigme et de cadre de référence.

Efficacité et Performance Commerciales

In fine, cette crise que nous traversons n'est-elle pas là pour nous apprendre à entrer dans ce nouveau paradigme et accepter ce changement de cadre de référence en étant plus créatif, plus intuitif, plus innovant ?

C'est comme cette maxime de la philosophie orientale (Bouddhiste) : à vouloir aller toujours à l'est on rencontre l'ouest. Et si l'Ouest était cette dose de savoir-être à rajouter au savoir-faire au service de la performance ?

Ce Savoir-Être Créateur de Performance va permettre à un individu, une équipe, une entreprise d'être créateur d'idées, d'innover pour justement être plus performant ou redevenir performant. Cette création d'idées peut être à tous les niveaux : produits, services, management, commercial, marketing, production, R&D ...

Le Savoir-Être Créateur de Performance est donc un creuset dans lequel les mots émergence, intuition, intelligence intuitive, créatif, innovation, relation, réseau, coopération, coopération, entraide se mettent en alchimie au profit de l'objectif et de la performance que l'entreprise, l'équipe ou l'individu recherche.

Le Savoir-Être Créateur de Performance devient ce fluide qui vient créer du lien et du liant dans les interfaces de l'entreprise, dans les procédures pour certainement en créer d'autres plus intuitives et plus spontanées. Il vient finalement chambouler les rouages de l'ère industrielle dans le TGV de l'ère de la révolution de l'information.

Le Savoir-Être Créateur de Performance permet d'accepter et de faire confiance à l'inconnu et de lâcher prise à ce que l'ère industrielle souhaite être accrochée.

Grâce au Savoir-Être Créateur de Performance, le changement, le mouvement, les flux, l'énergie deviennent naturels ; ils deviennent même nécessaires et font partie prenante de la performance de l'entreprise.

Le Savoir-Être Créateur de Performance pourrait être aussi défini comme la sagesse intuitive en complémentarité avec le Savoir-Faire Créateur de Performance comme la connaissance pratique.

Le rôle du coach dans le Savoir-Être Créateur de Performance

In fine, le rôle du coach et du coaching est très simple : il permet de créer ce creuset et d'accompagner l'émergence. Pour cela, il va permettre à l'entreprise, l'équipe ou l'individu de créer un vide créatif. Le mot vide prend tout son sens car c'est par le moins que l'équipe va avancer vers cette émergence. Comme le décrit si bien le Philosophe Denis MARQUET : « C'est en abandonnant le paraître, l'avoir et le faire que le vide se crée et que l'esprit peut créer. »

Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claudе.arribas@anse.fr - www.anse.fr
SARL au capital de 7 500 € - Siret : 447 624 297 00019 - APE : 7022Z

Cet abandon est un beau travail collectif et d'intelligence collective où l'intelligence collective se développe, pas toujours facile car parfois dans le système entreprise se sont créés différents jeux de pouvoirs, de manipulation, de séduction qui à force sont devenus nocifs. Ce vide n'est pas le néant bien au contraire c'est celui qui aspire vers le plein de création.

Le coach va permettre à l'équipe ou l'individu d'accepter d'être aspiré par l'inconnu, de faire confiance au système et à l'intelligence intuitive.

Concrètement quand l'équipe (ou l'individu) fonctionne, elle n'est pas en train de se dire « je suis dans mon vide créatif, une idée va émerger », au contraire, il n'y a rien d'analytique ni d'intellectuel, cela se fait à un moment donné comme un pop corn qui émerge quand il monte à température. D'ailleurs, très souvent, ce n'est que quelque temps après que l'entreprise percevra que l'idée était vraiment excellente. Ce creuset de vide créatif s'opère tout simplement en réunion quand l'équipe est en action et par la pratique, la connaissance ce creuset devient une deuxième nature, une vraie nature, un autre savoir-faire.

Le coach systémique par son écoute systémique (il va écouter ce qui se dit et ce qui ne se dit pas), par son silence systémique et ses questions, va créer un changement de cadre de référence du client qui va le plonger dans son silence, dans son vide et il en sortira de la créativité. Ensuite, le rôle du coach est de permettre à l'équipe ou l'individu de transformer cette idée en un plan d'actions lui aussi créatif, concret, et réactif. Ce plan d'actions est centré résultats, il est centré vers l'objectif avec ses indicateurs de mesures de résultats.

Quelques points communs des équipes performantes :

Je constate que les équipes qui avancent vite et bien dans ce creuset de vide créatif, dans ce Savoir-Être Créateur de Performance ont les points communs suivants :

- ❑ Elles ont su concilier les émotions et la raison pour atteindre les objectifs
- ❑ Elles sont humbles
- ❑ La valeur travail est fortement développée et/ou se développe
- ❑ Le respect est une valeur essentielle
- ❑ Elles se remettent constamment en question
- ❑ Elles savent et acceptent de changer de cadre de référence
- ❑ Elles prennent du plaisir
- ❑ L'Intelligence collective se développe rapidement
- ❑ L'échec fait partie de la performance.
- ❑ Elles restent optimistes et ont confiance en leur potentialité
- ❑ Elles ont de simples indicateurs de mesure pour justement mesurer les avancées et donc gagnent. (On ne devient que ce que l'on mesure).
- ❑ Le leader et donc l'équipe sont aspirés par une position basse c'est à dire celle qui permet à l'équipe de s'exprimer en créant des idées, de la valeur, du résultat.

Efficacité et Performance Commerciales

23, rue de la Croix de Reboul - Agglomération de Montpellier - 34160 Sussargues
Tél.: 04 67 86 10 04 - Mobile : 06 82 69 70 83 - e-mail : claude.arribas@anse.fr - www.anse.fr
SARL au capital de 7 500 € - Siret: 447 624 297 00019 - APE: 7022Z