

Et si on réapprenait à s'écouter ?

Quiconque fait régulièrement des interventions publiques a sans doute remarqué combien il devient difficile d'affirmer quoi que ce soit, sans courir le risque d'être interrompu par une personne de l'assistance brandissant son smartphone en guise de démonstration contradictoire ! « Vous avez affirmé pendant votre conférence que la TD Bank était ouverte à New York le dimanche jusqu'à 19 h, alors que ses agences ferment en fait à 16 h ce jour-là, si j'en crois Google ! » Agacé, vous rêvez de suggérer à l'importun de vérifier aussi sur Wikipédia la biographie du président de la banque, mais vous restez zen et reconnaissez humblement votre erreur.

D'apparence anodine, un tel comportement est révélateur de notre époque. Personne ne semble plus croire ni écouter personne, plongés que nous sommes tous dans la lecture permanente de nos e-mails, SMS et autres tweets, et persuadés que nous savons tout sur tout. Combien de fois m'est-il ainsi arrivé de participer à des comités exécutifs (les fameux « comex » !), au cours desquels se succédait une brochette d'intervenants déroulant les 45 slides de leur présentation PowerPoint sans que personne ne leur prête la moindre attention pendant une demi-heure ? Décomplexés par leur président ayant dégainé son BlackBerry, sitôt rappelé l'ordre du jour, tous les participants faisaient crépiter leur clavier sans se soucier de ce qui se passait autour d'eux. Le dernier chic étant bien sûr de s'envoyer des SMS alors que l'on est assis à la même table de réunion, ou des e-mails alors que l'on est voisin de bureau. Une situation qui me rappelle à chaque



PHOTO : DAMIANE POUR L'ENTREPRENEUR

PHILIPPE BLOCH
Fondateur de Columbus
Café et auteur
de *Service compris 2.0*,
www.servicecompris2-0.com
et www.philippebloch.com

Prêter attention aux autres est une qualité rare

fois mon premier voyage au Japon dans les années 1980, à l'occasion duquel j'avais pu observer un jeune couple dans une situation pour le moins embarrassante dans un restaurant de Tokyo. L'homme s'était endormi à table dès qu'il avait passé commande, et ne s'était réveillé que deux heures plus tard, au moment où arrivait l'addition. Au moins ne s'était-il pas débiné, et avait-il mis la main à la poche ! D'une incroyable dignité et d'une élégance rare, la femme qui l'accompagnait avait dîné comme

si de rien n'était, masquant sa gêne de façon admirable face à des convives qui s'apitoyaient sur son sort...

Entendons-nous bien ! Il ne s'agit pas ici de condamner l'utilisation des nouvelles technologies, dont je sais qu'elles nous libèrent bien plus qu'elles ne nous asservissent. Une interruption de quelques minutes de ma connexion internet ou un réseau cellulaire défaillant me rend hystérique, et je suis le premier à rallumer mon portable dès qu'atterrit mon avion, après seulement

quarante minutes de vol.

Je découvre chaque jour avec des yeux d'enfant les innombrables possibilités qu'offrent les réseaux sociaux et les applications. Mais c'est justement

parce que j'ai, moi aussi, tendance à préférer la facilité du clavier au plaisir de la rencontre qu'il me semble important de tirer aujourd'hui un signal d'alarme. Reconnaissons qu'un cerveau élevé face à un écran ne fonctionne pas comme les autres. Que le passage permanent entre le monde réel et le monde virtuel est une formidable source d'enrichissement. Que nous sommes désormais capables d'être multitâches, sans que cela altère la qualité de notre travail. Mais n'oublions pas que si notre corps a besoin de repos, notre cerveau doit faire des pauses pour synthétiser la masse d'informations qu'il reçoit. Et que prêter attention aux autres est une qualité rare, qui suppose disponibilité et humilité. Dans un monde aussi sauvage que le nôtre, savoir écouter pourrait bien redonner un formidable avantage compétitif à ceux qui sauront appuyer de temps en temps sur le bouton « pause » de leur armada techno... ■