

Commentaires de participants au programme «transfaire»

«Propulsé hors de ma zone de confort»

«Transfaire» a fêté cette année son 20^e anniversaire. Pour l'occasion, on a demandé à d'anciens cadres dirigeants ce qu'ils avaient retiré de leur engagement participatif dans des prisons, foyers éducatifs ou cliniques de désintoxication. Parmi cent citations, la sélection présentée ci-dessous donne un intéressant aperçu de leurs expériences.

Photos m. & d.



«J'ai appris dans un foyer pour jeunes ce que signifie réellement diriger dans des conditions difficiles. C'est un en-

chissement que j'ai pu opportunément intégrer dans mes fonctions au quotidien.»

Jörg Hanselmann, responsable UBS Wealth Management & Swiss Bank.



«Mon engagement dans la clinique de désintoxication m'a, plus que jamais, convaincu que pour ces pa-

tients, la possibilité de réintégrer le monde du travail est extrêmement importante. Je m'emploie donc activement à leur offrir des emplois adéquats dans mon domaine. Et l'expérience me donne raison: le plupart d'entre eux peuvent ensuite rester chez PostFinance.»

Patrick Jacot, responsable Crédits, PostFinance.



«L'expérience d'un foyer pour enfants ouvre les yeux des dirigeants dans leur gestion au quotidien. Le changement de

perspective «transfaire» propulse aussi des managers chevronnés hors de la «zone de confort» des processus et données habituels qui, dans le cœur du métier, sont très complexes et exigeants. Dans un domaine totalement nouveau, j'ai été confronté à des situations très difficiles, qui m'ont appris à garder les choses sous contrôle ici aussi. Je pense qu'il n'existe pas de meilleur entraînement pour savoir faire face à des situations critiques.»

Stephan Hess, vice-président de Product & Platform Management Alstom.



«J'ai vu chez les professionnels du social comment ils appliquent au quotidien leurs tâches dirigeantes. En termes d'expé-

rience de vie et de direction, cette semaine est la meilleure formation que j'ai reçue.»

Felix Kolb, chef Key Account Management Zürich, PostMail.



«Je me souviens d'une escalade verbale entre détenus et de la désescalade obtenue ensuite grâce au chef de groupe. C'était

totalement hors de ma zone de contrôle. J'ai pu ainsi améliorer ma perception, ce qui m'a aidé à mieux gérer ensuite les situations délicates. Depuis lors, je maîtrise mieux l'imprévu.»

Samuel E. Lehmann, chef Process Management & Segment Transfers, Credit Suisse.



«La prévenance et la courtoisie à l'égard des clients sont des qualités impératives pour les collaborateurs de la vente.

Même lorsque les clients ne sont pas faciles. Dans la prison, tous les «clients» ne l'étaient pas. Mais le comportement du préposé m'a impressionné: sensibilité sociale, patience et neutralité. J'ai appris à avoir de la compréhension pour les gens qui, disons, sortent de l'ordinaire.»

Guido Riedi, chef de filiale Migros, Lucerne.

D'autres citations sont disponibles sur le site www.seitenwechsel.ch.