

## Informations sur le Consultant Coach Formateur



Diplômé de l'École Centrale de Lyon et titulaire du MBA de l'École Supérieure de Commerce de Paris, Dino RAGAZZO a été successivement Technicien commercial, Ingénieur d'essais, Directeur Technique, chef d'entreprise et Conseiller de la Direction Générale d'un grand groupe Industriel.

Il totalise plus de 25 années d'expérience opérationnelle en milieu industriel - entre autre CEGELEC et FRAMATOME - où il a participé à la mise en service d'installations nucléaires.

Pendant 7 ans, il dirige une PME d'ingénierie électrique et maintenance nucléaire. Cette expérience renforce son expertise de la stratégie d'entreprise, du marketing, de la négociation d'importants contrats et des Ressources Humaines. Il obtient la qualification EDF nucléaire et la certification ISO 9000.

Son savoir-faire original, issu de la GESTALT pour milieu professionnel (enseignée par l'école Parisienne de Gestalt, l'institut de CLEVELAND et le Gestalt International Study Center de Cape Cod- USA), accompagne avec succès le développement d'organisations diverses en environnements concurrentiels depuis 1998.

En octobre 2010, il publie : *Manager d'élite - Gestalt guide du leadership dans les organisations du XXIe siècle.* ([www.managerdelite.com](http://www.managerdelite.com))

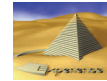
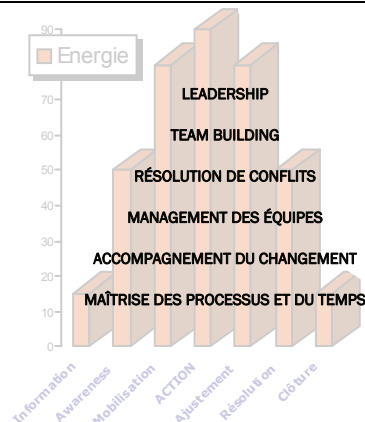


### QUELQUES REFERENCES

YSL Beauté NORTEL NETWORKS ALTADIS CEGELEC POINT P ATLANTIC DELPHI ROCHE DIAGNOSTIC ALSTOM LIPHA SANTE EURALTECH STERIA École Supérieure de Commerce de Paris MERILL LYNCH (TORONTO) INERIS TRIUNE engineering (SINGAPOUR) BP GARZON ( BUDAPEST) BOSCH systèmes de freinage MERCURY Interactive BIDDLE LABORATOIRES MAYOLY SPINDLER QUINTILES ISTEEL XIRING AOL TIME WARNER THERMOFISHER SCIENTIFIC

EXPERIENCE 6A Rue des chantiers  
77330 OZOIR LA FERRIERE  
France

Téléphone mobile : + 33 (0)6 07 13 36 90  
Téléphone : + 33 (0)970 407 397  
Télécopie : + 33 (0)3 25 73 11 98  
Mél : [dino.ragazzo@experienceexperience.com](mailto:dino.ragazzo@experienceexperience.com)  
Web : [www.experienceexperience.com](http://www.experienceexperience.com)  
[www.managerdelite.com](http://www.managerdelite.com)  
SIRET 424 366 912 00022  
APE 7022 Z



« L'expérience c'est ce que nous sommes capables d'apprendre lorsque nous n'obtenons pas ce que nous désirons »

## Systemes Humains Stratégiques

Développer l'efficience des systèmes humains



### Systemes Humains Stratégiques

Comment les reconnaître?

- Binômes stratégiques :

DG/DAF; DG/DGA;

DG/DirCom; R&D/ Marketing;

DirProd/DirMarché...

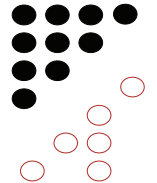
- Groupes d'acteurs essentiels à la réussite et à la performance de l'organisation

CODIR, équipes projets, services clients, Comités...

### Objectifs de cet accompagnement

- Evaluer le « coût » induit par le mode de communication courant au sein du système.

- Renforcer les modes de communication insuffisamment développés pour accroître l'habileté du système (Stratégie, prise de décision, planification, coopération...)



# Systemes Humains Strategiques

Le bon fonctionnement des entreprises du XXIe siècle depend de la capacite de leurs membres a reconsiderer le statut du conflit dans l'organisation du travail et a en renverser le paradigme. En effet, dans les organisations classiques issues des modeles mecaniques de Taylor et de Fayol, le conflit est conu comme un frein, comme un dysfonctionnement, comme le detournement d'un cheminement ideal (March & Simon 1979). Il apparait comme la partie malade dans un corps sain, ce qui appelle des methodes et des techniques de traitement et de resolution par l'eradication. A l'inverse, l'organisation du XXIe siecle releve plutot d'une conception qui apprehende le conflit comme un phenomene ineluctable et comme une modalite de la socialisation (Simmel 1995). Loin d'etre une rupture de la relation, le conflit en est une forme. C'est a partir de cette comprehension du conflit que peut se developper une structure basee sur le principe de dependances reciproques, donc de cooperations et de negociations permanentes d'interets contradictoires autour d'objets irremediablement communs.

**Exemple :** Marge ou Chiffre d'Affaires?

Le succes d'une organisation matricielle depend de la capacite d'un Directeur Produit - qui aurait pour priorite les ventes de produits a forte marge - a s'entendre avec le Directeur « Pays » - qui serait mobilise vers la realisation de ses objectifs en **Chiffre d'affaires**.

L'organisation du XXIe siecle doit passer de la gestion des ressources humaines au developpement des systemes humains.

## L'approche EXPERIENCE

Cette approche s'inspire du Cape Cod Gestalt\* Model. Elle fait intervenir **deux consultants** simultanement.

### Valorisation des competences relationnelles du systeme humain.

- Les participants sont invites a engager une discussion entre eux autour d'un theme « sensible » (generateur de tensions). Les consultants observent le systeme dans son ensemble et mettent en evidence - au travers de donnees observees (langage corporel, ton de la voix, rythme, volume etc...) - ce que les membres de l'equipe - ensemble- savent bien faire dans ces premiers echanges. (Psychologie positive). **Exemple :** « vous savez parfaitement identifier les obstacles ».
- Prise de conscience du cout (economique, qualite de la decision, relationnel, emotionnel, stress...) lie au surdeveloppement de cette competence.
- Les participants sont invites a poursuivre leur conversation tout en tenant compte du feedback que les consultant viennent de leur offrir.
- Les consultants observent a nouveau la conversation et recoltent des data pour demontrer comment, en utilisant ce meme mode de communication, les participants se privent collectivement d'un acces a une realite plus fraiche concernant la resolution du probleme qu'ils ont a resoudre. **Exemple :** « En surexploitant votre capacite a enumerer les obstacles, vous vous privez de l'opportunité de vous concentrer sur les avantages. Avez-vous remarqué que vous parliez avec une extreme prudence ? ».
- Apprentissage de nouveaux modes de communication favorisant le deploiement de capaci-

t s encore insuffisamment developpees.

- Sur la base de cette nouvelle prise de conscience, les participants continuent leur echange en adoptant de nouvelles manieres simples et pratiques - proposees par les consultants - qui favorisent le developpement de la synergie et de la performance globale. **Exemple :** « Avant de reagir, je vous invite a reformuler systematiquement ce qui vient d'etre dit ».

### Organisation

Pour developper ces competences de maniere transversale, il est recommande de constituer des groupes de travail (systemes humains strategiques) de 2 a 8 personnes maximum.

Chaque session se deroule sur une periode d'une demi journee. Elle fait intervenir 2 consultants qui, en modelisant - a travers leurs echanges - une maniere de communiquer, cherchent a inspirer des modes de relation constructifs entre les participants.

Nota : les exemples ci-dessus sont donnees pour illustrer la methode de consultation. Il est important de noter que la demarche proposee se focalise davantage sur le processus que sur le contenu des echanges entre les participants. Les consultants se positionnent donc en agents d'accompagnement du changement et non en arbitres entre des parties. Les consultants s'adressent le plus souvent au leader legitime du groupe et apportent donc un soutien sans equivoque a la structure hierarchique en place.

### Résolution

La session se termine par la mise en commun des apprentissages suivie par la mise en place

de plans d'actions individuels. Ces plans serviront de référence aux eventuelles sessions de coaching ulterieures et permettront aux participants de faire progresser - dans une saine emulation- leur puissance constructive.

**« Dans un pays de reptiles et de cam leons, les colonnes vertebrales sont rares. » (Roger Peyrefitte).**

Voilà une raison supplémentaire pour en prendre soin au niveau des organisations!

## Bénéfices

- Approche appreciative mettant l'accent sur les competences des participants (psychologie positive)
- Accompagnement personnalisé (coaching) des participants.
- Changements durables ayant un fort impact sur les equipes.
- Développement de competences relationnelles déterminantes.
- Important sentiment de soulagement et de satisfaction des participants.
- Progression vers des modes d'echanges plus creatifs et plus consensuels.
- Processus de decision considerablement plus rapide et efficace.

\*Pour plus de détails sur l'approche Gestalt OD voir l'ouvrage « MANAGER d'ELITE. Gestalt guide du leadership dans les organisations du XXIe siecle » de Dino RAGAZZO (www.managerdelite.com) Editions EXPERIENCE