



Pourquoi être un bon manager est-il ennuyeux ?



Savez-vous pourquoi les industriels ajoutent des odeurs au produit ménager ?

Tout simplement parce que certains produits ménagers ne sentiraient **rien**. Et bien que pouvant être efficace, les consommateurs auraient le sentiment que le produit est inefficace.

(Par exemple, l'Acide sulfamique de formule $\text{NH}_2\text{SO}_3\text{H}$ est un solide cristallin blanc, **incolore et inodore**, soluble dans l'eau.)¹

Ce phénomène se nomme l'**ignorance de l'Absence**.

Dans son livre, [amazon text=personal MBA&chan=ingénieurcadre.com&asin=979-1092184051], Josh Kaufman, décrit en détail ce principe appliqué au Management. En voici un extrait.

Voici un fait étrange concernant les êtres humains : ils ont vraiment beaucoup de

mal à réaliser que quelque chose n'est pas là.

Lorsque j'ai travaillé à la division « Entretien de la maison » chez P&G, l'une de mes premières missions fut de tester la viabilité d'un Produit qui empêchait les objets de se salir. Vous deviez toujours nettoyer, mais les choses se resalissaient moins vite et le Produit vous épargnait donc beaucoup de temps et d'efforts.

Cependant, au cours des tests effectués sur le Produit, il est apparu que l'idée n'était pas réalisable. Le Produit marchait, mais les utilisateurs ne s'en rendaient pas compte - ils avaient du mal à croire que le Produit était efficace puisqu'ils ne voyaient rien se passer. Une fois la phase de test achevée, le projet a été annulé.

L'Ignorance de l'absence est un biais cognitif qui nous empêche d'identifier ce que nous ne pouvons pas observer. Nos facultés de perception se sont développées dans le but de détecter des objets présents dans notre **Environnement**. Par conséquent, il est beaucoup plus difficile de noter ou d'identifier ce qui manque.

Les exemples de l'ignorance de l'absence sont partout. Par exemple, être un bon manager est ennuyeux et souvent peu gratifiant. On reconnaît un manager efficace à sa capacité à anticiper les problèmes potentiels et à les résoudre avant qu'ils ne deviennent de vrais problèmes. Certains des meilleurs managers du monde donnent l'impression de ne pas faire grand-chose, mais ils font tout en temps et en heure, sans dépassement budgétaire.

Malheureusement, personne ne voit tous les problèmes qu'ils évitent. Les managers moins compétents ont davantage de chance d'être récompensés puisque tout le monde peut les voir remuer ciel et terre pour résoudre des problèmes - problèmes qu'ils ont créés eux-mêmes.

N'oubliez jamais de récompenser généreusement le manager qui ne se fait pas remarquer, qui fait son boulot tranquillement et efficacement. Son travail ne semble pas très compliqué, mais vous le regretterez lorsqu'il partira.

Et vous ? Êtes-vous un manager ennuyeux ?

[amazon template=image&asin=B00CLNPLF8]

[1] <http://www.consoglobe.com/substances-cache-cillit-bang-cg>