

ATTITUDE & COMPORTEMENT D'UN MANAGER

Que votre parole soit impeccable

L'essentiel de notre communication se fait à l'oral (entretien en face à face, animation de réunions, échanges entre deux bureaux etc.). Nos écrits (mail, sms) se rapprochent de l'expression orale et sont ainsi considérés comme une parole.

Notre parole est importante aux yeux de nos collaborateurs, elle est la voix officielle et à de faits de l'importance. Elle est scrutée, analysée, interprétée voire épiée.

Le manager doit donc apporter une attention toute particulière à sa communication verbale.

Il doit faire preuve de vigilance et faire attention à la justesse de ses propos pour éviter toute ambiguïté ou mauvaise interprétation. La reformulation est un réflexe à acquérir pour s'assurer que nos interlocuteurs ont bien compris notre message.

Un manager qui prouve sa volonté de bien communiquer (juste, à propos & à temps) évite les procès d'intention et les reproches d'éventuelles maladresses.

Un mot mal approprié, mal interprété peut aller à l'encontre de sa volonté, il peut blesser ou bien au contraire avoir un effet plus positif qu'il le souhaite réellement.

A l'inverse, il est aussi important de mettre ses collaborateurs dans des conditions qui leur permettent de s'exprimer librement et sans détour.

Dire du mal à quelqu'un ou de quelqu'un nous desservira toujours. Notre parole risque de se retourner contre nous et de véhiculer une image du « chef » négative. Les gens auront pour réflexe de se méfier de nous et ainsi de limiter leurs échanges.

S'efforcer d'avoir une parole « impeccable » opère chez nous comme dans notre entourage professionnel un changement de relation. Nos relations sont claires, directes, simples. Nous perdons moins de temps et nous évitons les malentendus, la culture du non dit et la médisance.

Il est donc conseillé de dire les choses à temps aux personnes concernées et de vérifier leur bonne compréhension et d'accueillir leur sentiment sur des sujets avec empathie.

Une équipe qui se parle correctement, c'est une équipe qui connaît moins de tensions, qui se coordonne mieux et qui travaille dans une bonne ambiance.

Quoi qu'il arrive n'en faites pas une affaire personnelle

En entreprise, nos interlocuteurs (subordonnés et hiérarchiques) peuvent avoir des attitudes inappropriées à leur fonction ou face à une situation. Nous pouvons tous nous sentir agressé, jugé ou dévalorisé et le vivre comme une injustice. Lors d'une telle situation il est important de pouvoir prendre du recul pour entendre le fonds et non pas la forme.

En effet, une personne en colère réagit en fonction de son histoire, de ses propres blessures et est bien souvent en colère après elle même parce qu'elle s'en veut de vous avoir confié une tâche que vous n'avez pas correctement réussie, qu'elle s'est sentie agressée par une parole qu'elle a mal comprise ...

Le meilleur service que vous puissiez rendre à une personne c'est de l'écouter sans envenimer et en reformulant quitte à écourter la conversation si vous la jugez insupportable ou si la personne reste dans sa posture.

En utilisant ce précepte, au fil du temps vous vivrez de moins en moins ce genre de situation, vous ne serez plus pour votre entourage un « punching ball », il n'aura plus d'emprise sur vous et vous pouvez même devenir pour eux un catalyseur d'énergie positive.

Ne faites pas de suppositions

En entreprise, nous sommes très souvent amené à rechercher de l'information, des explications : des réponses à nos questions, nos attentes, à nos aspirations, à nos préoccupations. Cette information ne nous l'obtenons pas toujours, ou à temps, nous la considérons parfois peu fiable en tout cas elle ne nous convient pas toujours.

En attendant une hypothétique réponse - à une question que nous n'avons pas forcément posée, ou pas clairement ou pas à la bonne personne - nous avons pour réflexe d'imaginer différents scénarii dont l'issue nous est souvent défavorable. Ces suppositions deviennent nos vérités et nous nous appuyons dessus pour construire notre stratégie face à une situation.

Comment prendre la bonne option en s'appuyant sur de telles hypothèses ?

Nous faisons trop souvent des suppositions sur la pensée, l'action, la motivation, le sentiment des autres, fort de quoi nous en faisons une affaire personnelle.

Plutôt que demander des explications à la personne concernée par notre sujet (d'occupation ou de préoccupation), nous trouvons plus simple d'en parler à d'autres qui ne font qu'alimenter notre « délire ».

En tant que manager, lorsque nous déléguons nous n'osons pas toujours vérifier le niveau de compréhension, de disponibilité et de motivation de nos collaborateurs. Plutôt que de vérifier nous imaginons qu'il sait et nous attendons qu'il agisse comme nous l'espérons alors qu'il ne peut pas. Dans cet exemple, le résultat de la délégation ne peut pas être satisfaisant et ralentit forcément la dynamique dans notre collaboration.

Si nous arrêtons de supposer, notre manière de communiquer va changer, nous allons plus facilement et simplement dire et poser les choses, les conflits engendrés par des hypothèses erronées disparaîtront pour laisser place à de la fluidité et de l'enthousiasme.

Le manager doit au sein de son équipe combattre la « supposite » en incitant ses collaborateurs à dire clairement les choses aux interlocuteurs détenant la véritable information, à poser les vrais sujets de préoccupations sur la table de façon objective et dans un esprit constructif. Combattre la supposite, c'est favoriser l'action en confiance, l'efficacité des organisations, la simplicité des relations : le travail en harmonie.

Bien souvent, la carence d'information dû à l'absence et à l'inadéquation de la communication accompagné d'un soupçon de manque d'activité génère les fameux bruits de couloir, les malentendus, les conversations alimentées par du vide et du creux.

Faire l'effort de communiquer efficacement, de façon adaptée et juste à temps c'est à dire sans attendre la complétude de l'information, c'est aller au devant des inquiétudes, c'est combler un vide, c'est considérer et impliquer l'autre. C'est aussi amorcer puis entretenir une dynamique d'échange, de partage et de confrontation : une relation responsable entre professionnel.

Faites toujours de votre mieux

Dans le cadre professionnel, nous avons à cœur de faire toujours de notre mieux. Mais au fond qu'est ce que faire de son mieux ?

Faire de son mieux, c'est bien sûr s'appliquer au quotidien dans sa mission pour fournir un travail de qualité en sachant que le mieux d'hier ne peut être celui de demain. Pour cela, nous nous employons à donner l'exemple, nous instaurons des règles au fur et à mesure que les exigences apparaissent, nous osons même parfois imposer une certaine discipline dans le comportement et les attitudes de chacun.

Faire de son mieux, ce n'est pas faire de mieux en mieux. Faire de son mieux, c'est faire en fonction de ses capacités du moment et du contexte, le mieux possible sans contrainte avec un maximum d'enthousiasme à la tâche.

Faire de son mieux, c'est agir parce que l'on a envie et non pas dans l'attente d'une récompense. Si la tâche est une contrainte, nous nous ennuyons, nous devenons frustré et nous finissons par nous dévaloriser et regretter nos choix.

Ce n'est pas la quantité dans l'effort qui compte, mais l'intensité qui nous permet de gagner en efficacité et en plaisir.

En agissant de notre mieux, nous le faisons parce que nous le voulons et non parce qu'il le faut. Dès lors, nous imaginons de nouveaux horizons, nous devenons créatif de nouvelles approches, constructif à la recherche d'efficacité : d'agir avec sincérité et authenticité. C'est la meilleure façon d'exprimer qui nous sommes et prendre part réellement à l'évolution de l'entreprise.

Pour revenir au fondamentaux, Faire de son mieux peut se traduire par des rituels tels que : faire le point de sa journée et d'identifier ses satisfactions et ses points d'amélioration ou de vigilance pour renforcer son capital confiance et rester vigilant. Il est aussi important de se fixer des rendez vous avec soi même plusieurs fois dans l'année pour faire un point sur son activité, sa mission, ses méthodes et la qualité de son travail. Il est bon d'inviter ses collaborateurs à faire de même et de les inciter à être dans une démarche perpétuelle de progrès et ainsi de devenir l'acteur principal de sa vie professionnelle.

Nous ne pouvons pas toujours avoir une parole impeccable, ne jamais rien prendre personnellement, ne plus faire de suppositions mais nous pouvons parfaitement prendre pour réflexe : de faire de notre mieux.