

Reconnaître ses employés

La reconnaissance doit faire partie de la stratégie de management de chaque gestionnaire. Voici pourquoi. Et comment.



Le besoin de reconnaissance chez les employés n'a jamais été aussi criant qu'aujourd'hui. J'ai l'impression que ceux qui en réclament le plus sont ceux qui ont manqué d'affection de la part de leurs parents. Beaucoup d'« Y » cherchent aujourd'hui dans leur milieu de travail ce qu'ils n'ont pas reçu pendant l'enfance. Et c'est devenu une grande préoccupation de leur patron. Les employés ont un besoin impérieux de savoir que ce qu'ils font est bien et apprécié. Comment y répondre ?

C'est le thème principal du *Principe de la carotte*, un best-seller qui témoigne de l'importance accordée au sujet. Au Québec, la Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail de l'Université Laval a mené de nombreux travaux sur la question. Elle a même produit un coffret destiné aux organisations qui suggère 101 idées pour apprendre à manifester votre reconnaissance aux autres. Voici quelques conseils afin de vous aider à maîtriser l'art de l'exprimer à votre personnel.

- Soignez votre façon de communiquer et adoptez un style personnalisé. Reconnaître, c'est savoir expliquer pourquoi vous êtes satisfait et illustrer votre appréciation par des exemples. Si vous êtes trop vague, le compliment que vous faites n'a pas le même impact. Interrogez-vous sur ce qui vous a plu chez cet employé. Est-ce le professionnalisme du rapport qu'il vous a remis, la profondeur de son analyse ou encore l'habileté avec laquelle il l'a présenté ? Est-ce son autonomie, son jugement sûr ou son sens de l'humour ?

- Faites preuve d'empathie. Pouvez-vous écouter un employé et comprendre ses sentiments face à une situation professionnelle difficile ou à un événement personnel ? Posez-vous des questions sur la profondeur du dialogue que vous établissez avec les autres.

- Montrez votre intérêt et votre curiosité. Pour reconnaître, il faut d'abord connaître. Quelle est la date de naissance de vos employés ? Vous êtes-vous renseigné sur leurs intérêts en dehors du travail ? Les questionnez-vous parfois au sujet de leur vie privée, de

leurs enfants, de leur famille, ou simplement de leur animal de compagnie ? Pourtant, vous connaissez les centres d'intérêt de vos clients. Pourquoi pas ceux de votre équipe ? Le fait d'offrir un billet de spectacle à l'un de vos employés qui aime un artiste en particulier ou de lui réserver un billet d'avion en classe affaires peut avoir un effet aussi bénéfique que de lui verser un bonus à la fin de l'année pour souligner son travail de qualité. Il appréciera ce geste d'autant plus qu'en lui montrant votre appréciation, vous lui prouvez que vous savez ce qui lui fait plaisir. C'est la clé.

- Ayez le mot juste au bon moment. Ce n'est pas seulement lors de l'entretien d'évaluation qu'il faut mentionner les bons coups. C'est au quotidien. Les réussites les plus anodines méritent d'être soulignées autant que les grandes. Il suffit simplement trouver le ton juste. Un mot d'encouragement devant la machine à café aura autant de valeur qu'une invitation de la part du supérieur immédiat pour célébrer un travail exceptionnel dans un grand restaurant. Tout dépend de la nature de la réussite, et il vous revient de trouver le bon moyen selon l'individu (certains troqueront volontiers le déjeuner chic contre une journée de congé).

- Appliquez le proverbe « Qui aime bien châtie bien ». La reconnaissance doit être tout autant positive que « constructive ». En clair, si vos commentaires ne sont que positifs, leur sens et leur valeur seront émoussés. Le fait de soulever des points négatifs est tout aussi utile s'ils sont formulés de manière constructive. L'employé qui se fait féliciter pour un rien manquera rapidement de défis et vous en réclamerez plus pour se dépasser ou s'endormira confortablement sur ses lauriers.

Faire des commentaires exige que vous y consacriez du temps. Voyez ce geste comme un investissement qui se mesurera en termes de performance, de climat de travail positif et de taux de roulement à la baisse. Et surtout, n'oubliez pas que ce geste doit être significatif tant pour vous que pour l'employé. S'il ne vous coûte rien, il perd de son pouvoir. **AP**

* Présidente de Venatus conseil

En clair, si vos commentaires ne sont que positifs, leur sens et leur valeur seront émoussés. Le fait de soulever des points négatifs est tout aussi utile s'ils sont formulés de manière constructive.