



© z_wel - iStock

Comment travailler avec un « dominant » sans se faire manger tout cru

TRAVAILLER AVEC DES PERSONNALITÉS DOMINANTES EST LOIN D'ÊTRE ÉVIDENT. C'EST MÊME BIEN SOUVENT DÉCOURAGEANT ET PEUT ENTRAÎNER UN SENTIMENT DE CRAINTE ET AFFECTER L'ESTIME DE SOI SI L'ON SE SENT ÉCRASÉ ET DÉMUNI. POUTANT, TOUT N'EST PAS PERDU.

PAR RAPHAËLLE DE TAPPIE

Votre collaborateur vous donne des ordres, essaye de vous imposer son point de vue, a souvent recours à des procédés d'intimidation ? Il vous menace, vous fait culpabiliser, et vous faites les frais de ces fréquents mouvements d'humeur. Votre assistante outrepassa ses droits et écrase ses collègues, n'hésitant pas à élever la voix et à leur couper la parole pour prendre l'ascendant sur eux, instaurant une ambiance délétère au cabinet ? Voici quelques conseils pour y faire face.

1- Ne vous soumettez pas

Les personnes au tempérament dominant perçoivent bien souvent les autres comme une menace potentielle. Elles se mettent dans une position de dominance à l'autre pour se prémunir de toute agression et ont tendance à voir le monde de façon manichéenne, une jungle dans laquelle évoluent des forts et des faibles. Il est donc indispensable de ne montrer aucun signe de peur, d'hésitation ou de confusion face à un dominant. Soyez assertif et ferme, que ce soit dans le ton ou dans le message. Ne vous dénigrez jamais devant lui, ne vous justifiez pas. Si votre collaborateur veut que vous assistiez à une réunion qui ne vous convient pas, ne vous trouvez pas d'excuse. Faites-lui juste savoir que vous ne pourrez pas vous libérer et proposez une date qui vous convient mieux.

2- Restez factuel

Ne rentrez jamais dans l'émotionnel avec une personne « dominante ». Qu'il s'agisse d'un employé ou d'un collaborateur, cela lui donnerait l'opportunité d'user et d'abuser de comportements d'humiliation ou de séduction.

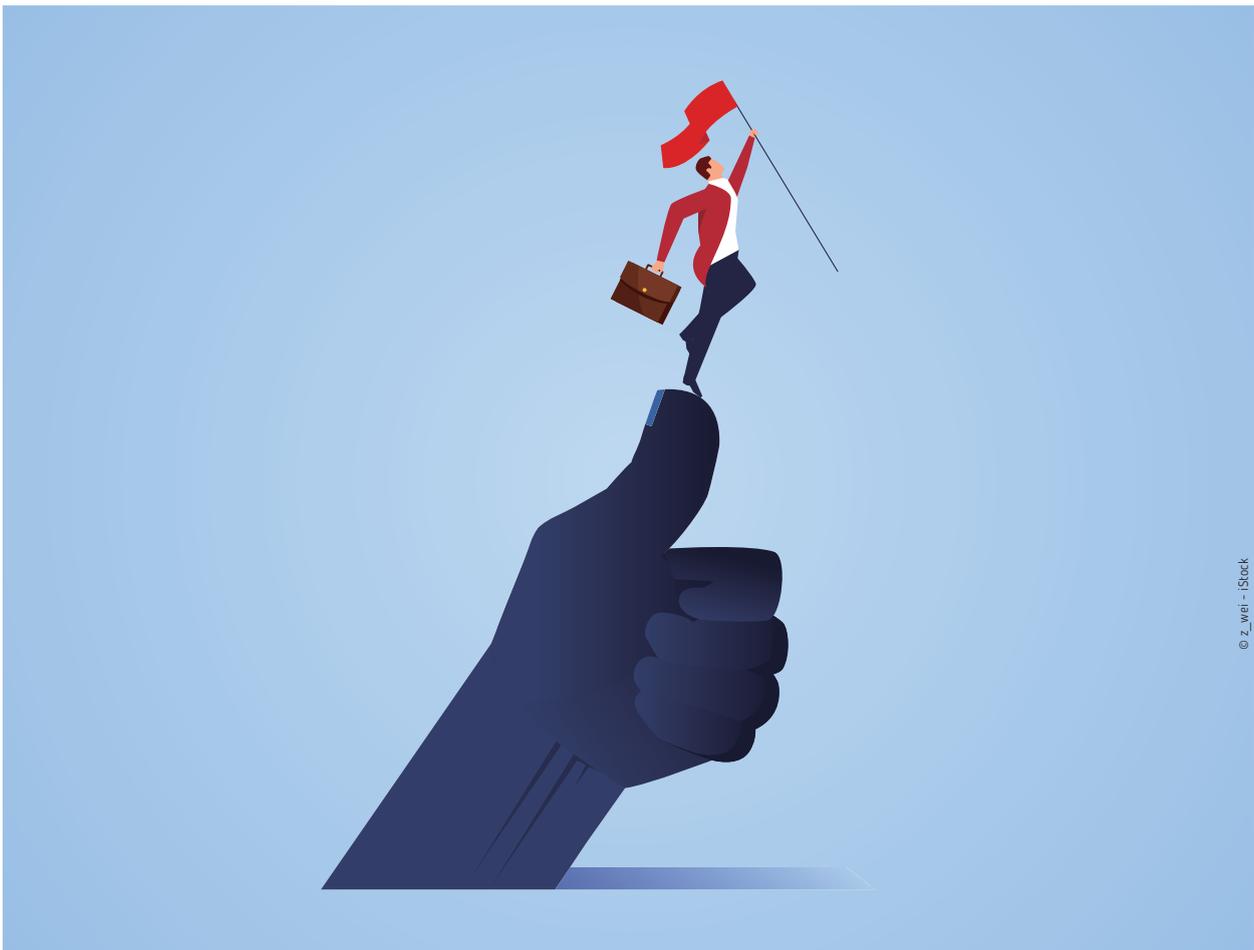
**Ne vous dénigrez
jamais devant lui,
ne vous justifiez pas.**

La méthode DISC : le management en couleur

Le DISC est une analyse comportementale précieuse pour les managers. Elle vous permettra de mieux comprendre la personne en face de vous pour mieux adapter votre communication et votre comportement. À la fin du test, l'interrogé se retrouvera dans l'un des quatre groupes définis par l'acronyme, associé à une couleur. Le profil à tendance dominante est rouge, l'influent est jaune, le stable est vert et le conforme est bleu. Le rouge a beaucoup d'assurance. Sûr de lui dans toutes les situations, il aime les challenges et est déterminé et dans l'action. Autoritaire, énergique, rapide, indépendant, ferme, tenace, voire agressif sont des adjectifs qui lui vont bien. Vous l'aurez compris, le rouge n'a pas que des défauts. D'un tempérament leader, il n'hésite pas à trancher pour prendre des décisions. Les confrontations et les changements ne l'effraient pas. Aussi, il est important pour un dirigeant d'entreprise de savoir identifier en amont les membres de l'équipe dotés de ce genre de personnalité pour pouvoir s'y adapter au mieux et en tirer le meilleur. Le DISC pourra aider les salariés à mieux se comprendre, à renforcer leurs relations et à travailler de manière efficace et collaborative plutôt que de façon critique et antagoniste. Cette méthode peut en outre révéler un formidable outil d'aide à l'embauche. Elle vous permettra en effet d'évaluer les forces et faiblesses d'un candidat potentiel afin de le placer à un poste où il pourra s'épanouir et faire fructifier le cabinet.

Test gratuit sur :
bit.ly/discabinet





Les dominants ont besoin d'être flattés sur leurs avancées et réussites.

Si vous avez des reproches à faire à votre assistante car elle arrive beaucoup trop régulièrement en retard, posez votre voix et restez factuel et neutre. N'hésitez pas à préparer par écrit en amont les points que vous souhaitez évoquer et les informations que vous voulez transmettre. Et rester factuel n'est bien évidemment pas qu'une affaire de mots. On ne le répétera jamais assez : votre gestuelle est tout aussi importante. Fixez votre employée dans les yeux autant que possible et adoptez une expression neutre. Pas de sourire, elle pourrait vous penser narquois, pas de mouvement de menton vers l'avant, elle pourrait s'imaginer que vous la défiez. Si le ton de la conversation commence à s'échauffer, pensez à autre chose. Liste de courses, recette du soir... tout est bon pour que votre visage ne laisse transparaître aucune émotion forte.

3. N'ayez pas peur de vous répéter

Si votre collaborateur hausse le ton pour vous intimider, utilisez la technique du disque rayé. Répétez votre message de manière factuelle, là encore, en gardant une voix ferme et posée. Il vous a imposé ses congés pour les fêtes de fin d'année quatre ans de suite alors que vous deviez garder le cabinet ouvert et vous voulez cette fois poser les vôtres pour profiter de vos proches ? Donnez-lui vos dates sans vous embarquer dans mille explications en répétant calmement « Je ne travaillerai pas à cette période ».

4. Rappelez les règles

Si votre secrétaire prend ses aises trop régulièrement avec les horaires, recadrez-la en faisant appel au règlement intérieur : « La règle concernant la pause déjeuner stipule que ». N'hésitez pas à lui remettre sous les yeux le contrat qu'elle a signé.

5. Laissez le plus de traces écrites possible

Si votre collaborateur ou associé dépasse souvent vos limites, prenez l'habitude de garder des traces écrites. Pour toute demande vous semblant délicate, écrivez des e-mails. Cela vous permettra de montrer les échanges si ces derniers vous semblent inadaptés et que vous devez éventuellement faire appel à l'Ordre pour une médiation.

6. Stimulez la personnalité dominante

Les personnalités dominantes carburent aux défis. Si vous avez besoin que votre secrétaire fasse quelque chose, ne lui dites pas que la tâche sera simple et que le classement des dossiers ne devrait pas lui prendre plus de cinq minutes, bien au contraire. Insistez sur la difficulté de sa mission. C'est loin d'être gagné mais vous comptez sur elle. Le dominant ne rechigne pas à la tâche, il assume ses responsabilités et aime être reconnu pour ses performances individuelles. Si vous souhaitez qu'il s'améliore, ayez vos remarques sur le positif. Si vous voulez qu'il respecte mieux les horaires ne lui dites pas « Tu dois arrêter d'arriver en retard », mais « Je suis certain que tu peux être plus performant quant au respect des horaires ». Une différence de tournure de phrase qui peut faire toute la différence. Au lieu d'adopter un ton moralisateur et paternaliste, challengez votre salarié. Il souhaitera vous donner raison et démontrer sa performance.

7. Flattez son ego

Dans la même logique, les dominants ont besoin d'être flattés sur leurs avancées et leurs réussites. Pour les manager correctement et ne pas vous les mettre à dos, il vous faudra certes être ferme et directif mais également les complimenter. Car ces personnalités veulent avant tout se sentir appréciées et indispensables.



3 QUESTIONS À RODOLPHE COCHET

Fondateur de Dental RC
chargé de cours Paris Cité, Évry & Troyes.

FAUT-IL ÉVITER DE S'ASSOCIER AVEC UN COLLABORATEUR DIT « DOMINANT » ?

Seule une évaluation psychotechnique et croisée des softs skills des futurs associés permet de mettre en lumière les risques de conflits. Un tempérament dominant n'est pas nécessairement nuisible à la bonne marche d'un cabinet dentaire. Il faut tout de même bien du leadership et une bonne dose d'autorité pour gérer efficacement la relation à son équipe et à ses patients. Il ne faudrait pas non plus que cet autoritarisme étouffe tout esprit d'initiative des futurs associés en question. La meilleure solution en cas d'emprise est d'organiser des comités de direction avec ordres du jour et procès-verbal de réunion.

QUE FAIRE SI LE PRATICIEN EST PLUTÔT TIMIDE ET QUE SON ASSISTANTE OU SA SECRÉTAIRE A UN TEMPÉRAMENT DOMINANT ?

Pour éviter que les rôles ne soient finalement inversés, il est nécessaire d'organiser des réunions d'équipe (même à deux : un praticien et une assistante dentaire polyvalente) ainsi qu'un briefing le matin de 5 à 10 minutes maximum afin que le praticien puisse exercer de manière formelle son rôle de manager. Au briefing, il dicte les ordres de priorité de la journée et les assistantes en prennent note. Lors des réunions d'équipe, le praticien assigne à chacune de ses assistantes des tâches à réaliser avec des dates d'échéance. Aussi, lorsqu'une assistante outrepassé ainsi ses prérogatives, c'est parfois un signe d'alerte et la marque d'une insuffisance professionnelle critique de son patron en management !

COMMENT FAIRE EN SORTE QU'UN EMPLOYÉ DOMINANT N'ÉCRASE PAS LES AUTRES ? COMMENT MAINTENIR LA COHÉSION D'ÉQUIPE ?

Il ne faut jamais prendre l'initiative d'interférer ou de s'immiscer dans les interrelations humaines de ses employés sauf en cas de constatation de visu d'un comportement inadéquat contraire aux principes du manager. En cas de plainte directe d'un employé, il convient d'assurer en entretien une médiation avec les parties prenantes. Si l'ambiance générale de travail se dégrade au point que l'organisation du cabinet en pâtit, une lettre d'avertissement impartiale peut s'avérer radicale.