

La minute du manager

PAR RODOLPHE COCHET



Les Félicitations Minute (2/3):
« Aidez les gens à réaliser leur plein potentiel. Surprenez-les en train de bien faire quelque chose »*

Si l'on s'en tient aux pratiques managériales courantes dans les cabinets dentaires ainsi qu'aux propos régulièrement rapportés en entretien individuel d'évaluation, force est de constater que la reconnaissance de la qualité du travail fourni est rarement soulignée et que ce sont plutôt les points négatifs et les remontrances qui prédominent.

Page 47 du *nouveau Manager Minute*, l'un des protagonistes s'interroge : quand votre manager « s'aperçoit que vous avez bien fait quelque chose, il vous dit exactement pourquoi c'était bien et à quel point ça lui fait plaisir. Il s'arrête un instant pour vous donner le temps de savourer le compliment, puis il renforce le message en vous encourageant à continuer sur cette bonne voie ». L'employé interrogé répond à l'intervieweur : « Je ne crois pas avoir jamais entendu parler d'un manager faisant ce genre de chose. Cela doit être très bon pour le moral ».

La récurrence des signes de reconnaissance du manager envers ses employés est un impératif. Cependant, il est déconseillé d'en abuser au risque de passer pour un manipulateur d'autant plus si la politique salariale du cabinet ne représente pas vraiment un atout et si la dernière revalorisation salariale remonte à plus de trois ans. Au-delà de la satisfaction personnelle et immédiate, ce n'est pas tant le sentiment d'accomplissement personnel qui compte, c'est aussi et surtout pour nombre d'employés la confiance en soi parfois retrouvée.

Pour qu'une Félicitation Minute fonctionne, voici les ingrédients :

1. Félicitez votre employé à chaud, sur le vif, n'attendez pas la fin de la journée.
2. Précisez la tâche ou le comportement que vous souhaitez honorer.
3. N'oubliez pas de verbaliser votre satisfaction personnelle ainsi que les effets directs ou indirects sur l'organisation du cabinet ou sur la qualité des services aux patients.
4. Surtout, marquez une pause pour laisser le temps à votre employé de se délecter de l'instant présent.
5. Il ne faut pas que cela s'arrête en si bon chemin. Il convient donc de l'encourager à continuer sur cette voie.
6. Témoignez à votre employé votre confiance et inscrivez ce signe de reconnaissance dans une démarche d'amélioration personnelle continue pour le guider vers la réussite et l'excellence.

*Le *nouveau Manager Minute* - Ken Blanchard & Spencer Johnson - Eyrolles 2015.