

Avis de tempête au sein de l'équipe

Les droguistes sont des professionnels qui aiment communiquer, conseiller les clients et mener des entretiens de vente. Mais les tensions qui peuvent survenir au sein de l'équipe ou avec le chef sont souvent passées sous silence.

Que faites-vous lorsque votre collègue ne veut pas assurer le service? Lorsqu'il se contente d'effectuer les travaux agréables et évite plus ou moins élégamment les autres tâches? Ou lorsqu'il ne répond manifestement pas à votre salut matinal? Ces situations vous énervent peut-être, vous blessent ou vous laissent une désagréable sensation d'amertume. Alors, il n'y a qu'une chose à faire: crever l'abcès! Il ne sert à rien de présenter aux autres une image décontractée et polie alors que vous bouilliez intérieurement. Simuler constamment est éprouvant et agaçant. Voici donc une remarque que vous pourriez faire: «J'ai l'impression que tu te défiles toujours. Cela m'énerve!» Car il est important de communiquer ouvertement au travail, de faire régulièrement des séances internes et mener des entretiens personnels pour rendre le quotidien professionnel plus agréable.

Etre soi-même

Parfois, on ne ressent presque rien sur le moment. Ce n'est qu'après que l'on remarque que l'on a effectivement été blessé ou franchement énervé. Même s'il est souvent difficile de montrer nos émotions, elles font partie de la vie. Ce sont les émotions qui font que nous sommes des êtres humains, capables de ressentir du plaisir ou de la peine. Alors acceptez-les, même s'il s'agit de sensations désagréables comme la tristesse, la peur ou la colère. Plus vous apprendrez à reconnaître vos émotions, à les exprimer et à les vivre, mieux vous pourrez également comprendre les émotions des autres.

Se mettre dans la peau de l'autre

«On va manger ensemble? Tu m'accompagnes à la pause?» Adressez donc cette invitation au membre de l'équipe qui vous énerve le plus. Car tant que vous adoptez une attitude de refus ou donnez une image renfermée, les personnes qui vous entourent ne

peuvent pas non plus se sentir à l'aise. Pour comprendre et apprendre à accepter les autres, vous n'avez d'autre choix que de vous ouvrir.

«C'est vrai, c'est faux, ce n'est pas normal, c'est idiot, etc.» Tous ces préjugés ne favorisent pas la bonne ambiance au sein de l'équipe. Au contraire: ces a priori empêchent de comprendre le point de vue des autres. Si vous avez tendance à tout commenter, essayez donc de temps en temps de vous abstenir. Ou mieux encore: essayez de vous mettre dans la peau de votre interlocuteur et réfléchissez à l'effet que votre commentaire peut avoir sur lui.

Une conversation est généralement une première étape pour débloquer la situation. Elle permet de chercher ensemble des solutions. Mais cela ne résoud pas encore le problème. Il faut ensuite mettre les bonnes résolutions en pratique au quotidien. Cela ne demande pas seulement du temps mais aussi du courage. Et la conviction qu'il existe différents moyens d'y arriver. Voici quelques conseils, à l'intention des employés et des employeurs, pour réussir un entretien.

Conseils pour le chef

Encourager plutôt que blesser

«Vous vous êtes de nouveau trompé! Quand comprendrez-vous enfin que... » Il est facile de critiquer et de reporter les fautes sur autrui. Mais les remarques destructrices lancées inconsidérément peuvent blesser et sont donc souvent contre-productives. Lors d'entretiens critiques, il est donc conseillé de faire preuve de doigté. Il ne s'agit donc pas de souligner les erreurs, mais plutôt de faire des critiques constructives et d'encourager la personne à améliorer ses performances. Par exemple: «Pourquoi avez-vous agité de cette manière? Je pense que... » ou «Cela n'est malheureusement pas possible parce que... ». Il s'agit surtout de respecter les règles suivantes:

Ne pas attendre trop longtemps avant d'intervenir

N'adresser des critiques que tête-à-tête avec la personne

Ne pas minimiser des critiques justifiées le lendemain

Ne pas adresser des critiques avant le week-end, sinon le collaborateur va les ressasser pendant deux jours et arrivera complètement démotivé au travail le lundi

Les entretiens concernant le salaire ne sont pas le cadre idéal pour émettre des critiques. Cela laisse un arrière-goût amer – car cela donne l'impression qu'il s'agit d'une tactique.

Félicitations et reconnaissance

Les félicitations sont beaucoup plus douces que les critiques. Une remarque positive adressée à bon escient et au bon moment est excellente pour la motivation. Les louanges ou les félicitations adressées à toute l'équipe sont en revanche moins efficaces.

Il n'y a pas de perdant

Les échelons hiérarchiques entre employés et supérieurs ne disparaissent pas pendant l'entretien personnel. Bon nombre de salariés ont donc des réticences à parler ouvertement de leurs sentiments, n'ont pas le courage de contredire leur chef ou essaient de protéger un collègue. Sans oublier que l'expression inattendue d'émotions pendant l'entretien peut déstabiliser le supérieur. Il n'est donc pas possible de planifier un tel entretien dans ses moindres détails. Mais en respectant la trame suivante, l'entretien devrait aboutir à un résultat satisfaisant. Et peu importe qu'il s'agisse d'un entretien d'évaluation, de définition des objectifs, de recadrage ou autre.

1. Introduction: accordez toute votre attention à votre droguiste, cherchez à établir le contact visuel et commencer par parler de choses et d'autres pour détendre l'atmosphère.

2. Objectif de l'entretien: formulez clairement l'objectif et le cadre de l'entretien.

3. Point de vue du droguiste: laissez d'abord votre droguiste exposer son point de vue. Ne l'interrompez pas. Il doit aussi pouvoir exprimer ses sentiments et ses sentiments.

4. Précisions: n'hésitez pas à poser des questions si quelque chose n'est pas clair.

5. Résumé: résumez les éléments principaux en quelques courtes phrases.

6. Solution: en cas de conflit ou de problèmes, le collaborateur a généralement des propositions pour améliorer la situation. Demandez-lui son avis et discutez avec lui des solutions envisageables.

7. Accompagner la procédure: montrez clairement que vous êtes prêt à poursuivre l'arrangement avec votre droguiste.

Conseils pour les collaborateurs

Courage et changements

Mieux vaut se taire et souffrir que de râler et pester... telle est la devise de bien des employés qui se sentent traités de manière injuste par leur supérieur ou leurs collègues. Mais aborder ouvertement un problème ne signifie pas râler ou gémir, mais bien faire preuve de courage. Les supérieurs ne peuvent pas deviner l'état émotionnel de tous leurs collaborateurs. C'est donc aux collaborateurs de leur faire part de leur insatisfaction. Et ce à tout moment, pas uniquement au moment de l'entretien annuel. Voilà comment vous pouvez procéder, que vous soyez droguiste ou apprenti.

1. Préparation:

Demandez un rendez-vous à votre chef. Notez au préalable les points que vous souhaitez aborder.

Réfléchissez à l'objectif que vous souhaitez atteindre ou à la solution idéale.

2. Entretien:

La politesse et l'amabilité sont indispensables pour réussir un bon entretien.

Remerciez le chef de vous accorder un peu de temps.

Asseyez-vous à la même table et cherchez à établir le contact visuel.

Expliquez clairement ce que vous avez sur le cœur et ne vous laissez pas interrompre.

Ne faites pas des critiques concernant votre supérieur ou des collègues absents mais utilisez la forme du «je». A savoir «J'ai l'impression que je ne peux jamais les satisfaire» plutôt que «ils m'embêtent constamment».

Lorsque vous avez terminé, laissez votre supérieur s'exprimer sur vos remarques

Essayez de trouver ensemble une solution.

Aimable avec les clients, lunatique avec les collègues

Faire preuve de politesse, de respect et d'amabilité envers les clients est l'image de marque de nombreuses drogueries. Mais lorsqu'il en va des relations avec les collègues, la famille ou les partenaires, les choses sont bien souvent différentes. Comme si les règles élémentaires de la politesse n'étaient pas aisées à appliquer au quotidien. Veillez donc à respecter les points suivants et vous verrez que les gens se comporteront différemment avec vous.

Contact visuel: si vous détourner le regard, votre interlocuteur va se sentir exclu. En cas de divergence d'opinion, il est certes souvent difficile de conserver le contact visuel. Pourtant c'est justement dans ce genre de situation que le regard peut inciter l'autre à poursuivre la discussion.

Intérêt: faire preuve d'intérêt sincère à l'autre démontre que vous l'appréciez et que vous souhaitez vraiment connaître son opinion. Il peut être intéressant de se demander : «Qu'est-ce qui se passe dans sa tête? Pourquoi agit-elle ainsi? Comment se sent-elle?».

Attitude positive: votre humeur déteint sur vos collègues. On ne peut

pas toujours être de bonne humeur, mais on peut s'exercer à avoir une attitude positive. Si vous n'y arrivez pas, essayez au moins de rester neutre... c'est toujours mieux que d'être mal luné.

Ecouter et demander: ne vous contentez pas de vagues déclarations. Demandez par exemple à votre apprenti: «Tu es d'accord avec cela». Et si elle répond «oui, au fond...», approfondissez!

Montrer ses sentiments: exprimer ses sentiments est plus efficace que de faire des reproches. Cela n'est pas seulement valable dans les relations professionnelles, mais aussi dans la vie privée.

On pourrait allonger ces listes à l'infini. Mais un élément est essentiel: cherchez toujours à établir le dialogue. Parler permet en général de dissiper rapidement frustration et malentendus. Et tous les participants peuvent en profiter pour en apprendre un peu plus sur eux-mêmes... D'ailleurs, ce qui nous énerve le plus, c'est généralement des choses qui nous concernent directement.

Sabine Humi / trad: cs

En savoir plus:

Paul Watzlawick, «Faites vous-même votre malheur», Seuil 1990, ISBN 2020129418, Fr. 29.80

Paul Watzlawick, Janet H. Beavin, Don D. Jackson, «Une logique de la communication», Seuil 1979, ISBN 2020052202, Fr. 15.60

Carl R. Rogers, «Le développement de la personne», Dunod 2005, ISBN 2100492381, Fr. 56.70