

Tirer profit de vos éléments d'actif : encourager, obtenir et utiliser les commentaires des employés

La sollicitation de commentaires positifs est essentielle à l'amélioration des relations et des pratiques en milieu de travail. Bien que ce soit habituellement le rôle des gestionnaires de fournir de la rétroaction à leurs employés, il est tout aussi important pour eux d'obtenir les idées et les commentaires des employés.

Les programmes qui encouragent une rétroaction des employés, en plus d'établir leur confiance et d'assurer leur loyauté, les incitent à réussir. Ils peuvent aussi contribuer à évaluer les progrès et améliorer la rétention des employés. En ce qui concerne la transmission et l'obtention de la rétroaction, les gestionnaires qui adoptent une approche supérieur-subordonné moins traditionnelle découvrent souvent que les employés sont alors plus réceptifs, positifs et respectueux entre eux et à l'égard des personnes responsables. Lorsque vous encouragez, obtenez et utilisez efficacement les commentaires d'un employé :

Vous tirerez profit de nouvelles occasions. Vos employés possèdent de vastes connaissances qui, pour une raison quelconque, pourraient être passées sous silence. Comme les employés sur la première ligne interagissent directement avec la collectivité, les fournisseurs et les clients, ils remarquent souvent les tendances ou découvrent des solutions à des problèmes dont vous ignoriez l'existence. Ne sous-estimez pas la valeur de leurs opinions ou de leurs idées : vous recueillerez des commentaires inestimables qui pourraient influencer les politiques, les processus et la réussite de votre organisation.

Vous stimulerez la productivité. Un travailleur heureux est productif. En tant que gestionnaire, vous devriez toujours avoir pour but d'inspirer les employés et de les inciter à fournir leur plein potentiel. L'attitude, l'opinion et les objectifs de vos employés devraient servir de base à tout programme conçu dans l'intention de les motiver, de les enthousiasmer, de les inciter à relever des défis et, finalement, d'améliorer leur rendement au travail.

Vous identifierez des pratiques efficaces. Les gestionnaires doivent souvent concilier plusieurs tâches et responsabilités. Par conséquent, il pourrait vous être difficile de connaître les pratiques qui fonctionnent ou non en matière de gestion, à moins que vos employés vous en parlent. Le fait de demander aux employés de fournir des commentaires détaillés sur les tâches, les processus et les nouveaux projets permet aux organisations d'adopter des pratiques exemplaires, de déterminer leurs faiblesses et d'éliminer ce qui ne fonctionne pas.

Vous vous améliorerez. Les gestionnaires qui encouragent les commentaires des employés et qui y réagissent apprennent à mieux se connaître et consentent plus volontiers à s'arrêter à évaluer leur propre rendement. Il n'est jamais facile d'accepter la critique; cependant, le fait d'encourager la rétroaction, qu'elle soit bonne ou mauvaise, démontre du courage, de l'humilité et une force de caractère.

Vous ouvrirez le dialogue. En fin de compte, la plupart des gens veulent simplement être écoutés. L'écoute active améliore la compréhension mutuelle, la confiance et, surtout, elle signifie que vous accordez de l'importance aux commentaires de vos employés. En écoutant leur rétroaction, vous établirez un lien entre vous et vos employés, leurs besoins et leurs attentes, et vous encouragerez d'autres commentaires. De plus, vous contribuerez à créer un environnement de travail où les employés se sentiront à l'aise de vous présenter volontairement des idées de grande valeur, des défis importants à relever ou des commentaires intéressants qui pourraient influencer de façon décisive la réussite de votre équipe et celle de l'organisation.

Vous établirez la confiance et la loyauté. En intégrant au tissu organisationnel les idées de vos employés, vous créez un sentiment de loyauté. Les employés qui contribuent au maintien d'une organisation participeront à sa réussite et seront plus encouragés à y demeurer.

Écoutez et agissez!

Il ne suffit pas d'obtenir une rétroaction. Pour être efficace, vous devez ensuite agir. Rien n'est plus frustrant que d'offrir des commentaires qui tombent dans l'oreille d'un sourd. La mise en œuvre de leur rétroaction contribuera à renforcer le moral des employés et leur confiance en vous et, ainsi, améliorera la rétention du personnel.

Les employés veulent être écoutés, mais ils craignent souvent de confronter leurs supérieurs. Pour assurer la réussite d'une initiative de rétroaction, il est essentiel de fournir aux travailleurs les outils et les tribunes qui leur permettront de s'exprimer. Voici des moyens d'encourager l'expression des commentaires :

Les tribunes téléphoniques et sur Internet. Comme c'est le cas pour les questionnaires sur la satisfaction, l'anonymat est un élément essentiel qui incitera les employés à exprimer une opinion honnête et franche.

Les rencontres en personne. Que vous invitiez vos employés à participer à une séance de remue-méninges ou à une rencontre informelle lors du dîner, les rencontres en personne sont un autre moyen de fournir et d'obtenir des commentaires. En éliminant l'ambiguïté du courriel ou du message vocal, vous permettez à l'employé de s'engager personnellement.

Stimulez la rétroaction

Voici des points importants à garder en mémoire lorsque vous demandez des commentaires aux membres de votre équipe.

Démontrez les fruits des commentaires. Montrez à vos employés que leur opinion est nécessaire et de quelle façon ils peuvent faire une différence. Après avoir utilisé leurs idées, dirigez-les vers un site Web, un rapport ou une affiche qui illustre tous les changements effectués en raison de leurs préoccupations ou de leurs suggestions.

Encouragez les commentaires. N'attendez pas que vos employés viennent à vous. Le fait de les encourager à exprimer leur opinion est assurément le meilleur moyen de leur montrer que vous accordez vraiment de l'importance à leurs idées.

Accordez le mérite. Un employé en particulier vous a présenté une idée révolutionnaire? Donnez à César ce qui appartient à César.

En période d'incertitude économique, les employés comptent sur vous pour leur fournir la sécurité d'emploi. Si le budget de l'organisation ne comporte pas d'incitatifs financiers, vous devez trouver d'autres moyens de motiver et d'inspirer vos employés. Le moyen le plus facile et le plus simple consiste à leur manifester votre gratitude en obtenant leurs commentaires et en les utilisant, ce qui leur montrera que vous étiez à l'écoute. Votre organisation et vos employés vous en remercieront.

Si vous souhaitez obtenir une aide spécialisée dans la résolution de situations délicates concernant un employé, communiquez avec Shepell-fji pour vous renseigner sur notre service de consultation en gestion ou les séances de formation offertes par votre programme d'aide aux employés.

Composez le 1 866 833-7690