

5 erreurs que font même les meilleurs patrons

Si vous pensez que votre patron est une force de la nature et que vous êtes la personne la plus chanceuse au monde, je vais vous l'annoncer sans ménagement : il ou elle est humain et va faire des erreurs.

Republication du 2 juillet 2017, article original de Marcel Schwantes à (re)lire sur [Inc.](#)

Les meilleurs se relèvent de leurs erreurs en : A) reconnaissant qu'ils ont commis une erreur et en corrigeant un comportement, ou B) détectant un angle mort qui n'a pas été abordé, puis faire quelque chose à ce sujet. Nous allons nous pencher sur quelques erreurs de management répandues, que même les meilleurs leaders ont tendance à faire.

Ne pas prêter une oreille attentive à ses employés

Le concept d'entretiens annuels repose sur l'écoute des commentaires des employés afin de mieux comprendre comment améliorer leur environnement de travail, qui lui-même aidera à retenir ces précieux talents. Les dirigeants qui laissent leur ego au vestiaire et qui écoutent leurs employés de manière authentique créent de la confiance, mais même les leaders les plus compréhensifs ne tirent pas toujours correctement partie des retours de leurs équipes afin de construire et soutenir la culture d'entreprise. Un comportement qui donne l'impression aux employés qu'ils ne sont pas toujours considérés

comme importants et ne font pas partie de la « famille ». Une erreur critique, même pour les managers les plus brillants.

Ne pas donner suffisamment d'informations aux collaborateurs

Les meilleurs managers informent leurs employés quand des changements se produisent. Ils leur disent autant de choses qu'ils le peuvent, dès qu'ils le peuvent, pour éviter la démotivation et la baisse de moral. Ils informent les employés des éventuels avantages et inconvénients qu'une nouvelle stratégie pourrait engendrer, pour éviter les mauvaises surprises par la suite. Au moment critique, ils les incitent continuellement à participer, et n'hésitent pas à leur demander comment ils voient les choses. Enfin, ils annoncent les mauvaises nouvelles avec précaution et diplomatie, en choisissant le moment le plus opportun pour le faire. Malheureusement, quand même les meilleurs managers ne parviennent pas à communiquer authentiquement à ce niveau, et surtout de manière constante, ils se rendront compte que leurs équipes prennent de la distance avec eux et perdront finalement leur confiance.

Ne pas encadrer ses employés

Dans le monde du sport, il est essentiel que les athlètes de haut niveau aient un entraîneur. Mais en ce qui concerne le monde des affaires, le coaching est une denrée rare. La plupart des managers, aussi géniaux et intelligents soient-ils, n'ont généralement pas ni le temps ni les compétences pour cela, ou ne voient tout simplement pas la valeur que peut avoir le coaching. Une habitude qui mériterait de changer, car il est désormais prouvé que les managers qui accompagnent au mieux leurs employés produiront de meilleurs résultats en moins de temps, augmenteront la productivité de leurs équipes et finiront par créer plus de leaders dans leur team, plutôt que des suiveurs. Le coaching ne doit pas nécessairement être formel, et ne nécessite pas un gros budget. Une fois que vous avez posé les bases, il s'agit simplement d'un processus de dialogue mutuel et positif qui comprend des questions, des conseils, et du soutien.

Ne pas avoir de reconnaissance pour son équipe

Même le meilleur des patrons le reconnaîtra : la reconnaissance des employés est (très) souvent négligée. Pour améliorer considérablement l'expérience des

employés, les dirigeants doivent considérer le besoin humain inné et nécessaire d'appréciation. Les hommes sont programmés pour attendre de la reconnaissance pour leur travail. Des recherches menées par IBM Smarter Workforce Institute et l'Institut de recherche WorkHuman® de Globoforce confirment même cette tendance : les employés qui travaillent pour des organisations qui offrent des programmes de reconnaissance, et en particulier ceux qui fournissent des récompenses basées sur la reconnaissance du travail, avaient une expérience de travail bien plus satisfaisante que ceux issus d'organisations qui n'offrent pas de programmes de reconnaissance formelle.

Ne pas appliquer de politique de « porte ouverte »

Une « open-door policy » est une stratégie de communication basée sur l'échange et sans obstacles hiérarchiques qui permet d'engager fortement ses employés. Pourtant, même les meilleurs et les plus brillants patrons oublient ou ne tirent pas parti de cette pratique. Un excellent exemple à ce sujet est le fondateur et CEO de Credit Karma, Kenneth Lin. Ce dernier se base justement sur cette politique de « porte ouverte », qu'il considère comme pierre angulaire à une bonne communication de l'entreprise : *« je veux que les nouveaux employés se sentent investis au coeur d'une mission pour laquelle nous travaillons tous ensemble. Une politique de porte ouverte donne le ton à cela. Chaque fois que je suis dans mon bureau et disponible, j'encourage chacun à venir et partager ses pensées avec moi »*, explique-t-il. Cette stratégie contribue ainsi intégrer tout nouveau venu dans les projets en cours, améliorant par la même occasion le moral et permettant aux employés de se sentir membres d'une véritable « team ».