

Qui parle sème, qui écoute récolte

■ Cela mérite réflexion

La plupart des gestionnaires d'attractions touristiques sont accaparés par un quotidien contraignant qui ne leur permet pas de consacrer du temps au personnel de l'entreprise.

■ Bon, mais encore ?

Les travailleurs ont besoin d'une écoute et d'un feed-back positif ou négatif sur leur travail. La mise en place d'un système d'écoute et d'action pertinent et performant permet aussi de déceler des dysfonctionnements ou des conflits latents qui sont nuisibles à la bonne marche de l'entreprise.

■ Soyons concrets

On peut prévoir de petits temps quotidiens d'échanges, dans le style réunions "machines à café".

Être à l'écoute de son personnel, cela veut dire être prêt à entendre l'autre. Il faut mettre en place les bonnes conditions qui vont favoriser l'écoute, c'est-à-dire arrêter ce que vous faites: marcher, téléphoner, regarder par la fenêtre, faire deux choses en même temps, sortir du bureau ou de ses pensées pour se préparer à être là, concentré, disponible et présent.

Il faut savoir donner du feed-back sur le travail du personnel en veillant à ne pas le confondre avec une évaluation.

■ Retenez bien ceci

- Le conseil: "savoir écouter, c'est posséder, outre le sien, le cerveau des autres".
- Il faut garder en mémoire que le personnel est le pilier de toute attraction touristique.
- Solutionner de petits soucis d'organisation permet d'améliorer le service et donc d'augmenter la qualité.

■ Les tuyaux du net

- Cinq conseils pour bien écouter son personnel : <http://www.cadremploi.fr/editorial/formation/management-developpement-personnel/detail/article/cinq-astuces-pour-mieux-ecouter-son-equipe.html>
- Découvrez quel "écouteur" vous êtes : <http://www.cultivezvos talents.fr/developpement-personnel-efficacite-professionnelle/l%E2%80%99ecoute%C2%A0-une-question-de-bonne-distance/>
- Formations sur les ressources humaines pour les gestionnaires de la CP 329 : <http://www.cessoc.be/?q=formation/catalogue>
- La communication dans le milieu professionnel : <http://hrcouncil.ca/info-rh/milieus-de-travail-interpersonnelles.cfm>

■ Le mot : empathie

L'empathie est une notion désignant la “compréhension” des sentiments et des émotions d'un autre individu. En langage courant, ce phénomène est souvent rendu par l'expression “se mettre à la place” de l'autre. L'empathie est donc différente des notions de sympathie, de compassion, d'altruisme ou de contagion émotionnelle qui peuvent en découler.

Résumons-nous

- Il faut prendre le temps de parler avec le personnel, et surtout de l'écouter. Cela permet d'améliorer sa motivation et de résoudre parfois certains dysfonctionnements ou conflits latents, ce qui est bien sûr profitable à la bonne marche de l'attraction