

Entreprise

>> Management

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

*Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)*



Développement personnel : l'attitude positive en action

Le vétérinaire doit apprendre à se connaître lui-même pour acquérir progressivement une attitude intérieure positive face à ses collaborateurs et au changement. Ce comportement lui permet de susciter l'adhésion des collaborateurs et d'exercer une influence positive sur eux et sur un nombre croissant de personnes, dont les clients de la clinique.

Comment exercer une influence positive sur ses collaborateurs si l'on n'a pas pleinement conscience du pouvoir que l'on exerce sur eux à un moment donné ? Une influence qui tient à nos actes et nos paroles, et dont l'impact est considérable : il peut susciter toutes les réactions chez les collaborateurs, depuis l'hostilité jusqu'à l'admiration en passant par l'indifférence. C'est en effet que nous agissons, par ce que nous faisons et disons, en fonction de nos attitudes intérieures.

Sommes-nous d'accord pour dire que le vétérinaire doit apprendre à se connaître lui-même pour acquérir progressivement une attitude intérieure positive : confiance, compréhension, esprit constructif face aux collaborateurs et au changement. Une attitude positive qui lui permettrait de susciter, par son comportement, l'adhésion de ses collaborateurs, et mieux, d'exercer une influence positive sur eux et sur un nombre croissant de personnes (clients par exemple).

Attitude à l'égard du changement

Le changement se produira, et il se produira rapidement. C'est certain. La question est : serons-nous les instruments du changement ou ses victimes ?

De nombreux vétérinaires résistent au changement. Après tout, le présent est connu alors que l'avenir est incertain. Faute d'une vision claire de l'avenir, nous ne voyons généralement, d'abord, que les aspects négatifs du changement (perte d'acquis, niveau d'attentes des clients croissant, exigences démesurées, désagréments divers et variés, perte de confort...).

«Le vétérinaire dirigeant qui peut dire bienvenue au changement est un véritable chef d'entreprise qui forgera la réussite de sa clinique et provoquera les événements.»

Cette attitude face au changement conduit à l'inaction et parfois aux « décisions » suivantes :

- **incapacité** à prendre, au bon moment, une décision difficile, vitale pour la clinique ;
- **décider** de ne pas adopter un nouveau projet (agrandissement de la clinique par exemple) qui semblait ambitieux à un moment où l'existant donnait des résultats satisfaisants.

De nombreux vétérinaires oublient le côté positif du changement, qui est source d'opportunités. Les bouleversements dans notre histoire ont suscité des changements. De nombreuses entreprises dans tous les secteurs d'activité ont identifié et saisi des possibilités dans des solutions de substitutions.

Le vétérinaire dirigeant qui peut dire bienvenue au changement est un véritable chef d'entreprise qui forgera la réussite de sa clinique et provoquera les événements. Par ailleurs, une attitude négative implique que les décisions seront :

- **une réaction** plutôt qu'une pro-action ;
- **limitées** plutôt que d'une grande portée ;
- **orientées** vers le passé plutôt que vers l'avenir.

Un tel « gestionnaire » jouera contre l'environnement une partie de cache-cache sur la défensive ou sera le passager d'une voiture rapide qu'il refuse de conduire lui-même.

Attitude à l'égard des collaborateurs

Comment mobiliser le potentiel de l'équipe ? Par la délégation et la motivation. Toutes deux exigent des efforts. L'impératif est qu'il nous faut avoir une confiance positive dans les autres pour déléguer. Naturellement, tout le monde n'est pas en mesure d'assumer de nouveaux défis et de nouvelles responsabilités. Mais la plupart des collaborateurs peuvent en assumer davantage et apprendre à en assumer encore davantage. Des objectifs clairs et un suivi motivant sont à la base d'une délégation réussie.

Pour quels avantages :

- **d'abord** pour le vétérinaire ; en déléguant certaines de ses responsabilités, il peut consacrer davantage de temps à d'autres missions à forte valeur ajoutée ou prendre du recul pour mieux planifier l'avenir ;

«Comment mobiliser le potentiel de l'équipe ? Par la délégation et la motivation, qui toutes deux exigent des efforts. Il faut avoir une confiance positive dans les autres pour déléguer.»

- **ensuite** pour les collaborateurs, qui trouvent de cette façon une plus grande satisfaction (parfois motivation) dans leur travail ; lorsque les responsabilités ne peuvent être déléguées (actes, stratégie etc.), il est possible d'améliorer l'engagement par la valorisation des efforts de son équipe ;

- **enfin** pour la clinique, dont les résultats sont directement proportionnels à l'engagement de ses collaborateurs.

Il y a quelques années, ces derniers paragraphes auraient été de bons conseils, aujourd'hui, ce sont de simples impératifs. Un management réussi étant plus fondé sur le respect que sur le pouvoir et les cliniques étant composées de co-équipiers plutôt que d'exécutants, nous devons mobiliser ce potentiel d'engagement. ■

** Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, blog : fredy.perez.over-blog.fr*

Les deux A : attitude et action

Une attitude positive ne donne, à elle seule, aucun résultat. L'amélioration des résultats est le fruit d'une attitude positive + une action positive.

Nous devons traduire une attitude positive dans les faits par des actions. Nous devons enclencher l'engagement. Sous la pression,

beaucoup d'entre nous ont instinctivement des réactions négatives face au changement. Nous avons tout intérêt à contrôler ce réflexe subconscient en nous posant la question suivante : comment puis-je utiliser mon attitude positive par des actions positives ? **F.P.**

>> GROS PLAN

Mise en application

Voici une série de questions qui a pour but de vous faire concrétiser cette attitude positive.

Sujets de réflexion au sein de votre clinique :

- **que** vous apporte votre personnel ?
- **comment** encouragez-vous positivement la participation et les initiatives de vos collaborateurs ?
- **si chacun** a ses propres freins et limites, quelles sont les limites actuelles de chacun des membres de votre équipe ?
- **des collaborateurs** compétents ont-ils quitté la clinique pour une autre (dont le motif n'est pas de changer de métier) ?
- **chacun** des collaborateurs de votre clinique est-il conscient de l'importance de son travail ? Connait-il les objectifs qu'il contribue à réaliser ? **F.P.**



Adam Borkowski - Fotolia.com

Les cliniques vétérinaires sont composées de co-équipiers plutôt que d'exécutants. Une attitude positive permet de mobiliser leur potentiel d'engagement.