

# ET SI ON S'INSPIRAIT DES DRESSEURS D'ÉPAULARDS POUR MOTIVER NOS EMPLOYÉS ?

Dans son livre « Soyez fiers de vous », Ken Blanchard, expert en leadership, relate la technique des dresseurs d'épaulards au SeaWorld d'Orlando pour mettre en évidence les principes de la motivation humaine. Il met en évidence que tout comme les mammifères marins, les êtres humains s'améliorent quand on souligne leurs qualités, leurs progrès et leurs efforts plutôt que leurs défaillances, leurs erreurs et leurs baisses de régime.



L'auteur explique que pour réussir à faire sortir un mammifère marin de 5 tonnes de l'eau et le faire passer par-dessus une corde, les dresseurs respectent les principes suivants :

- 1 Ils établissent une **RELATION DE CONFIANCE** avec l'animal. Ils s'assurent de répondre à tous les besoins des animaux, qu'ils n'aient pas peur d'eux et que les ondes soient positives afin que les animaux puissent leur faire confiance.
- 2 Les dresseurs s'engagent à mettre en valeur tout **COMPORTEMENT POSITIF** et de couvrir d'attention toute marque de progrès.
- 3 **IGNORER LES MAUVAIS COMPORTEMENTS.** Si les animaux passent sous la corde, les dresseurs ignorent le comportement et redirigent l'attention immédiatement vers une autre action qu'ils savent l'animal capable de bien réussir. En contrepartie, s'ils passent par-dessus la corde, ils les nourrissent et les couvrent d'attention. Les animaux perçoivent rapidement le lien entre le fait de passer par-dessus la corde et la gâterie. C'est ainsi que les dresseurs peuvent graduellement monter la corde et atteindre les niveaux souhaités pour créer le spectacle attendu par la foule.

Il explique ensuite les 3 conditions pour assurer l'atteinte des résultats fixés par tout dresseur ou gestionnaire.

- ⇒ **L'ACTIVATEUR** - Il est essentiel de définir clairement la demande dans un langage compréhensible. Les dresseurs utilisent des codes pour indiquer ce qu'ils attendent des animaux.
- ⇒ **LE COMPORTEMENT** - Il importe d'observer tout comportement qui suit la demande. Les dresseurs étudient la façon que les orques sautent hors de l'eau et reconnaissent immédiatement toute marque de progression vers l'objectif. En entreprise, les marques de progrès vers l'atteinte du comportement attendu, bien que trop souvent ignorées, méritent d'être observées. Bien se comporter avec ses collègues, arriver à l'heure ou d'appliquer les consignes peut être une marque de progrès à observer.
- ⇒ **LES CONSÉQUENCES** - Ici, l'auteur porte notre attention sur les réactions possibles face à la performance. Quatre réponses sont possibles face aux comportements observés : (1) L'absence de réaction ; (2) des réactions négatives ; (3) le réacheminement de l'énergie, et (4) les réactions positives.

Le **RÉACHEMINEMENT** est la réaction ayant le plus d'impact face à un comportement insatisfaisant. Voici la technique préconisée par l'auteur.

- 1 Décrivez le plus tôt possible l'erreur, clairement et sans émettre de reproche.
- 2 Montrez en quoi son impact est négatif pour l'organisation.
- 3 Reconnaissez que vous auriez dû clarifier l'objectif auparavant.
- 4 Entrez dans le détail de ce qui aurait dû être réalisé et assurez-vous que la consigne est désormais bien comprise.
- 5 Renouvelez votre confiance au fautif.

Enfin, l'auteur souligne qu'il n'est pas nécessaire d'attendre que le comportement soit absolument parfait pour le souligner. Il recommande de reconnaître chaque étape réussie du travail. En agissant ainsi, vous bâtissez graduellement votre relation de confiance avec l'apprenti et solidifiez les fondations requises à une relation gagnante.



STÉPHANIE GRENIER, CRHA  
418 230-9993  
stephanie@chorus-conseil.com



CYNTHIA BEAUDOIN, CRHA  
418 484-9993  
cynthia@chorus-conseil.com

