

### La gratitude dans un milieu de travail international

Votre rôle de gestionnaire vous tient occupé. En raison des nombreux projets et échéances que vous devez gérer, il est facile d'oublier de remercier les employés qui réalisent leurs objectifs, vous aident à réaliser les vôtres et font des heures supplémentaires. En reconnaissant leurs efforts et en exprimant votre gratitude, vous veillez à ce que vos employés soient heureux et motivés. Cependant, n'oubliez pas de remercier vos employés et vos amis d'une manière appropriée à leur culture.

Les avantages de reconnaître les efforts de l'équipe sont les suivants :

- plus grande confiance en soi chez les employés;
- plus grande satisfaction au travail;
- plus grande motivation chez les membres de votre équipe;
- plus grande détermination chez les employés qui consentent à faire des heures supplémentaires au besoin, car ils savent que leurs efforts seront remarqués;
- employés mieux en mesure de réaliser les objectifs de l'organisation;
- augmentation des répercussions positives dans votre milieu de travail.

### Quel est le meilleur moyen de montrer votre gratitude?

Les moyens d'exprimer votre gratitude varient selon la culture du pays dans lequel vous travaillez. Dans certains pays, elle peut être montrée ouvertement tandis que dans d'autres pays elle doit être exprimée de façon plus subtile. Voici donc ce que vous devez faire :

1. **Déterminez le meilleur moyen de remercier vos employés et vos collègues.** Certaines organisations envoient un certificat que les employés peuvent imprimer et afficher. D'autres préfèrent les réunions au cours desquelles les employés obtiennent une reconnaissance publique, alors que certaines privilégient une rencontre discrète avec l'employé. Vous devez comprendre les règles de l'entreprise à ce sujet et les garder à l'esprit quand vous désirez montrer votre appréciation.
2. **Renseignez-vous sur les types de remerciement appropriés à la culture du pays.** Dans certaines cultures, les gens sont gênés d'obtenir des remerciements en public. Ils préfèrent les petites marques de reconnaissance ou un signe subtil, comme un clin d'œil. Renseignez-vous sur les gestes physiques qui sont acceptés et ceux qui ne le sont pas. Une poignée de main ou une tape dans le dos qui fonctionne bien dans un pays peut être très inappropriée dans un autre.
3. **Découvrez la perception de vos employés à votre égard.** Dans certaines cultures, il est complètement déplacé que des cadres supérieurs remercient des subalternes – c'est perdre la face. Dans ce cas, trouvez d'autres moyens de remercier vos employés.
4. **N'oubliez pas de tenir compte de votre sexe.** L'expression de remerciements à un homme et à une femme exige deux approches complètement différentes – renseignez-vous sur ces différences et montrez votre gratitude à vos employés.
5. **Le poste que vous occupez est également important.** Dépendamment de votre rôle dans l'organisation, votre gratitude s'exprimera différemment, selon que l'employé est jeune ou possède de l'ancienneté.
6. **Déterminez les cadeaux qui sont acceptables et ceux qui ne le sont pas.** Dans certaines cultures, les aliments et les boissons s'offrent très bien, tandis que dans d'autres pays, ils ne sont pas acceptables. Il en est de même pour les fleurs – dans certaines cultures une connotation négative est rattachée à certaines fleurs, tandis que dans d'autres pays ces fleurs sont très bien acceptées.
7. **Innovez.** Si vos employés sont tellement timides qu'ils n'éprouvent aucun plaisir à recevoir des marques de reconnaissance, exprimez votre gratitude par des gestes. Organisez un événement agréable ou parlez favorablement de leur rendement aux membres de la haute direction.

- 8. Donnez un cadeau qui portera des fruits.** Il existe de nombreux moyens d'aider un employé à se sentir valorisé. Par exemple, si un employé a accompli récemment un excellent travail, lui demander s'il aimerait être affecté à un projet particulier constitue un excellent moyen de lui montrer que vous êtes très satisfait de son travail. Si une promotion n'est pas possible pour des raisons financières, offrez-lui de nouvelles occasions d'apprentissage, un nouveau projet qu'il aimerait entreprendre ou demandez-lui de présider un groupe. En lui fournissant l'occasion d'améliorer ses compétences en milieu de travail, vous encouragez ses efforts au travail.

Quel que soit votre pays d'accueil, il est essentiel de remercier et de reconnaître ceux qui donnent tous les jours ce qu'ils ont de meilleur. Tous les employés désirent que leurs efforts soient reconnus – et le fait de souligner leur travail aura des effets bénéfiques pour vous et votre organisation, d'un point de vue psychologique et financier.

### Le saviez-vous?

- Les employés qui se sentent valorisés par leur employeur sont beaucoup plus susceptibles de déclarer qu'ils sont motivés à faire de leur mieux (93 %, par opposition à 33 %).
- Ils sont également plus sujets à déclarer qu'ils recommanderaient leur milieu de travail à d'autres personnes (85 %, par opposition à 19 %).
- En Chine, un employé doit refuser un cadeau trois fois avant de l'accepter.
- Les entreprises qui ont instauré un programme de reconnaissance ciblé obtiennent des résultats 12 fois supérieurs dans une variété de domaines et un roulement du personnel 30 % inférieur à celui des entreprises qui n'ont pas mis en place un programme de ce genre.

### Les références :

Bersin Associates (7 novembre 2012). *The Employee Recognition Maturity Model: A Roadmap to Strategic Recognition*: <http://marketing.bersin.com/recognitionMM.html>.

Lisa Wright. *Why are expressions of gratitude important*: <http://etiquetteadvantage.ca/resources/gratitude>.

Christine Riordan (23 mai 2013), Harvard Business Review Blog Network, *Foster a Culture of Gratitude*: <http://blogs.hbr.org/2013/04/foster-a-culture-of-gratitude>.

Josh Bersin (11 juillet 2012), Forbes, *Why saying thanks can make you money*: <http://www.forbes.com/sites/joshbersin/2012/11/07/why-saying-thanks-can-make-you-money>.

American Psychological Association, Harris Interactive (mars 2012). *The Stress in the Workplace survey*: <http://www.apa.org/news/press/releases/phwa/workplace-survey.pdf>.

---

Si vous avez des questions à ce sujet ou si vous souhaitez parler d'une situation personnelle, nous vous invitons à communiquer avec votre PAEF. Vous trouverez les coordonnées dans votre brochure du PAEF, ou vous pouvez communiquer avec un téléphoniste local et demander de faire un appel à frais virés au Canada au 905 886-3605. Vous serez alors mis en communication avec notre centre d'accès aux services qui vous aidera à trouver un service de soutien près de votre lieu de résidence.