

L'ADAPTABILITÉ



1. La définition RH

(définition utilisée par les responsables ressources humaines et votre employeur)

L'adaptabilité est l'aisance d'un individu à évoluer en fonction du contexte, des événements ou d'un besoin sans se laisser conditionner ou influencer, en restructurant ses propres croyances, modes de fonctionnement et pensées.

Une autre définition utilisée est la capacité d'accepter et d'intégrer les changements et de s'ajuster aux personnes et à l'environnement de façon positive.

Autre terme utilisé par les employeurs : on parlera également de flexibilité, de souplesse ou d'orientation client.



2. Notre définition

De façon courante, on dit que s'adapter c'est changer son comportement pour mieux correspondre à une situation ou des personnes.

On dira que vous faites preuve d'adaptabilité si vous :

- Savez rapidement analyser une situation ou un environnement.
- Comprenez les points de vue des clients (même s'ils sont différents des vôtres).
- Vous comportez en respectant leurs valeurs et leurs priorités.
- Pouvez accepter de travailler avec de nouveaux comportements/outils/produits.
- Savez faire des changements rapidement sans problème en surmontant vos peurs.

- Modifiez votre façon de faire en fonction des personnes avec qui vous êtes ou des endroits où vous vous trouvez.

- Agissez dans toutes les situations comme si elles étaient naturelles et évidentes pour vous.

Je sais m'adapter à chaque situation car je modifie ma façon de travailler en fonction des clients et de leurs besoins.

Je travaille en respectant leur demande (exemple : en changeant de produits) ou en effectuant des tâches différemment (exemple : me limiter au nettoyage du rez-de-chaussée).

Je suis comme un caméléon, j'adapte mes techniques de nettoyage et je respecte les désirs de chaque client pour le satisfaire.



3. Exemples

Dans la vie de tous les jours

- Je m'habille en fonction de la météo mais aussi en fonction du déroulement de ma journée (tenue de travail, tenue décontractée, chaussures...)
- Je ne m'habille pas de la même façon pour le travail et pour le sport.

Au travail

- Chez madame Ledoux, c'est une grande maison, je n'ai que trois heures, je dois faire en priorité la cuisine et la salle de bain. Par contre, chez madame Derue, je dois tout faire à fond en utilisant des produits écologiques et je ne peux pas toucher au bureau ! Enfin, monsieur Ryvrot préfère que je passe partout vite fait plutôt que de faire une pièce à fond.

Concrètement : le client et mon employeur attendent de moi que je m'adapte, que je réponde aux attentes en respectant les consignes, le matériel et mon temps de travail ! Certains vont préférer la quantité, d'autres la qualité.

Je dois aussi m'adapter aux produits et au style de vie de mes clients : il y a les désordonnés et les maniaques et je m'adapte à chacune des habitations.



4. Trucs et astuces

Notre adaptabilité dépend de la connaissance que nous avons de nous-même et de nos limites. Elle s'améliore au fur et à mesure que nous sommes en contact avec des personnes différentes. Il faut savoir rester humble et ne pas penser que l'on a toujours raison... ou qu'il n'y a qu'une seule façon de faire les choses !

Vous pouvez déjà :

- Prendre conscience de votre façon de travailler et accepter que tout le monde ne fait pas comme vous.
- Vous renseigner sur les envies et les besoins de chaque client.
- Demander ce qui est important et prioritaire pour eux.
- Préciser certaines demandes pour être sûr.e d'avoir bien compris ce qu'ils souhaitent.
- Demander comment fonctionne un appareil ou un produit que vous ne connaissez pas.

- Être curieux.se (et positif.ve) des autres façons de travailler.

Comme on l'entend souvent, essayez de sortir de votre zone de confort ! Cela signifie que vous pouvez accueillir positivement les imprévus et les changements et vous lancer des défis pour essayer quelque chose de nouveau. Ayez confiance en vous et cela devrait aller !

Pour cela, apprenez à gérer vos émotions et à dompter votre stress. On parle aussi de développer son intelligence émotionnelle et relationnelle.

Attention : s'adapter aux clients ne veut pas dire tout accepter ! Vous devez rester dans le cadre de votre travail, il y a des choses qui sont inacceptables pour des raisons de sécurité ou de respect.



5. Ma définition et ce que j'en retiens

Pour moi, s'adapter dans mon travail c'est :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

un job qui dit
MERCI

