

## **COMMENT ÉTABLIR DES RELATIONS DE TRAVAIL EFFICACES AU SEIN DE L'ÉQUIPE SECRÉTAIRE/AGENT**

Dans une équipe, la clé du succès réside dans de bonnes relations de travail. Les membres pouvant, par leurs actions, s'aider ou se gêner mutuellement sur le plan professionnel, il importe qu'ils puissent dans une certaine mesure compter les uns sur les autres. Chacun doit également faire preuve d'honnêteté, de coopération, de sérieux et de respect des autres. Comme au MAE la composition des équipes change souvent, il est essentiel que les membres établissent le plus rapidement possible des relations de travail efficaces. Il faut absolument qu'ils sachent donner et recevoir.

### **\* CLARIFIER LES RÔLES ET LES ATTENTES MUTUELLES**

Les rôles et les responsabilités doivent être clarifiés de façon à ce que la secrétaire sache exactement ce que chaque agent attend d'elle, et quels sont pour chacun les aspects les plus importants de son rôle. Si les agents se montrent peu réalistes ou imprécis dans leurs attentes, la secrétaire peut leur proposer des sujets de discussion, leur dire comment elle peut encore les aider et leur indiquer les autres responsabilités qu'elle peut assumer. Si la secrétaire doit travailler pour plusieurs agents à la fois, tous les membres de l'équipe doivent s'entendre sur son rôle et sur ses priorités, et déterminer la façon d'opérer la plus efficace.

### **\* COMPRENDRE LES AUTRES ET SE COMPRENDRE SOI-MÊME**

Il est important de tenir compte des forces, des faiblesses, de la façon de travailler et des besoins de chacun si l'on veut établir de bonnes relations. Tenez compte par exemple de la façon et du moment de la journée où vous travaillez le mieux (le fait que vous soyez plus productif le matin ou à un autre moment de la journée peut influencer sur les autres membres de l'équipe), de votre façon de travailler, du degré de formalité que vous entretenez avec les autres membres de l'équipe, de la façon dont vous organisez votre travail, etc. Il est possible qu'en prenant en considération les particularités de chacun, les membres de l'équipe fassent preuve d'une plus grande efficacité, contribuent davantage à la bonne marche du service, se complètent mieux les uns les autres, arrivent à s'améliorer, à s'accommoder, voire à s'adapter.

### **\* COMPRENDRE LES BUTS ET LES PRESSIONS DE CHACUN**

Les agents et les secrétaires doivent comprendre les buts à court et à long terme de façon à participer efficacement à leur réalisation. Demandez des renseignements, obtenez confirmation, posez des questions régulièrement. Naturellement, lorsqu'on travaille avec plus d'un agent, il est très important de clarifier les buts et priorités de façon à éviter au maximum les conflits.