



FEVRIER 2018 - N° 2

Du management au top en 2018 !

Un bon management est à la fois exigeant et gratifiant,
directif et participatif, compréhensif et intransigeant.



#1 SOYONS POSITIF

« L'optimisme est une manière positive d'interpréter le monde et la vie ».

Chassons du vocabulaire des expressions comme « à quoi bon » ou « je n'y arriverai jamais ». Réagissons au lieu de nous lamenter.

#2 LA TIMIDITE S'APPRIVOISE

Prenez-vous en charge, dépassez vos inhibitions et profitez des circonstances de la vie quotidienne pour apprendre à gérer votre trac.

#3 NE VOUS LAISSEZ PAS IMPRESSIONNER

Quelques conseils pour mieux communiquer au quotidien :

- Face à un interlocuteur impressionnant, commencez par vous taire et par écouter.
- Regardez votre interlocuteur bien en face - écoutez-le jusqu'au bout sans l'interrompre.
- Comptez jusqu'à trois avant de parler - montrez-vous concis dans vos interventions - exprimez-vous toujours lentement - ne vous agitez pas sur votre chaise - ne répondez jamais par « non, c'est faux » - excusez-vous parfois - gardez-vous des colères.

#4 REUSSIR AU QUOTIDIEN

Recensez vos compétences professionnelles et aussi les traits de votre caractère qui peuvent faire la différence. Tirons partie de ce que nous sommes, ayons du relief et assumons-nous.

Identifiez les personnes qui peuvent vous permettre d'évoluer.

La constitution d'un réseau se travaille sur le long terme. Une erreur à éviter absolument : court-circuiter son supérieur hiérarchique immédiat en prenant contact avec son N + 2.

Les occasions d'accroître sa visibilité ne manquent pas. Le tout est d'identifier les actions stratégiques.

#5 AYEZ CONFIANCE EN VOUS

Les qualités d'un meneur d'hommes reposent sur le savoir être. Un leader doit être capable de diriger une équipe sans abuser de son autorité, pour cela savoir convaincre les autres. Vous pouvez être conduit, en prenant telle ou telle décision, à vous opposer aux autres. Ne pas tergiverser, ne pas hésiter, sinon on ne peut emporter l'adhésion.

Des forces autour de vous à exploiter. Avez-vous le contact facile ? De quelle manière déléguez-vous ? Identifiez vos forces et vos faiblesses.

Améliorez vos relations avec les autres en laissant de côté votre "cuirasse".

Entretenez des rapports authentiques. Le parler vrai constitue un élément indispensable pour instaurer une relation de confiance. Le mensonge, la dissimulation créent un climat relationnel délétère. Exprimez vos opinions, vos idées, vos sentiments. L'important est de n'avoir peur ni de ses émotions, ni de celles des autres. Assumer ses choix, c'est soutenir une opinion, mais aussi recadrer un membre de l'équipe sans craindre ses réactions.

Donnez les moyens à votre équipe de progresser, soyez un incubateur.

Accorder davantage de responsabilités à ses collaborateurs permet en effet à ceux-ci de trouver leur place et de progresser.

#6 REUSSIR AU QUOTIDIEN

Un chef aujourd'hui et plus qu'hier doit s'adapter, être ouvert aux propositions de ses collaborateurs, se reposer sur leurs compétences. Une attitude qui ne l'empêchera pas de trancher, de contrôler, de recadrer.

L'humilité est la qualité la plus précieuse lorsqu'on veut exercer un leadership durable.

Reconnaître ses erreurs n'est pas un problème si vous montrez que vous êtes capable de les corriger. Vous êtes le capitaine de l'équipe, mais vous avez le droit de ne pas être omniscient : on vous demande simplement de faire appel au bon moment à l'expertise située à vos côtés.

Le manager arrogant est en réalité un faible. Il compense sa fragilité par de la condescendance et cherche à faire illusion.

Savoir créditer ses collaborateurs de leurs bonnes idées. En cela, suivre l'exemple des orchestres où chaque musicien prend à tour de rôle le leadership quelques minutes quand il joue en solo. Laisser la paternité des bonnes idées aux collaborateurs. Ne pas hésiter à les accompagner sur le terrain.

Pour un vrai leader, il n'y a pas dans une équipe de « supérieurs-dominants » et de « subordonnés-dominés », pas de tâches nobles et d'autres indignes de son intérêt.

Un chef doit sortir de sa bulle, quitter l'étage de la Direction, saluer tel ou tel collaborateur rencontré... ce savoir-vivre est loin d'être universel.

#7 LE STRESS ! CALMONS LE JEU

Il faut être attentif et le plus à l'écoute possible. Répétez que votre porte est ouverte à tous. Multipliez les tête-à-tête informels avec chaque membre de l'équipe. Quelques mots échangés fournissent l'occasion d'engager une conversation à caractère personnel. Multipliez les signes de reconnaissance.

Quatre voyants qui doivent jouer le rôle d'alarme :

- *Le taux d'absentéisme et le turnover*
- *Les troubles physiques et comportementaux*
- *Les manifestations émotionnelles*
- *Les dérapages professionnels créés par l'anxiété.*

#8 POUR UN MANAGEMENT A LA FOIS RESPONSABILISANT ET BIENVEILLANT

Le manager doit-être un facilitateur : à lui de transmettre l'information, d'aider les équipes à trouver des solutions. Il ne peut pas se contenter d'encadrer. Développer la proximité, c'est permettre aux collaborateurs de poser des questions, d'exprimer leur scepticisme, voire même leur hostilité.

Exprimer sa reconnaissance est l'un des plus puissants facteurs de motivation.

Quatre occasions à saisir pour féliciter un salarié :

- *Il a obtenu des résultats exceptionnels*
- *Il a corrigé certains comportements négatifs*
- *Il a assuré au pied levé une opération délicate*
- *Il a réussi à tenir des délais très serrés.*

Célébrez l'effort fourni par le groupe. Cette attitude gagnant-gagnant facilitera l'implication de vos collaborateurs lorsque vous devrez de nouveau les mobiliser.

#9 Pensez-vous à félicitez vos équipes ?

Vous êtes-vous déjà posé cette question ?

Dans nos interactions avec nos collègues ou nos collaborateurs, chaque jour des tâches sont accomplies, des problèmes sont résolus, des dossiers sont terminés. Quand doit-on féliciter quelqu'un pour son bon travail? Pourquoi le faire? Et vous, combien de fois par jour vous arrive-t-il d'adresser un petit commentaire sympathique?

Au niveau social, l'être humain ne désire qu'une seule chose: être reconnu.

Au sein d'une entreprise, nous voulons tous être reconnus pour notre travail accompli.

C'est pour cela que le compliment est important. Il va booster le moral de la personne à qui vous le donnez.

LES REGLES POUR BIEN FELICITER

- **Être sincère :** Pensez vraiment ce que vous dites.
- **Être spontané :** N'attendez pas le lendemain pour faire vos compliments.
- **Respecter les personnalités :** Tout le monde aime recevoir des compliments mais chacun d'entre nous à un caractère différent.
- **Toujours en public :** Mais, paradoxalement, timide ou pas, tout le monde aime recevoir ses compliments en public.
- **Être précis :** C'est souvent une des erreurs que nous faisons lorsque nous distribuons les compliments.
- **Utiliser l'humour.**
- **Et surtout n'hésitez pas à le répéter plusieurs fois par semaine.**

FELICITER EST UN ART QUI DOIT SE PRATIQUER

- Félicitez chaque membre de votre équipe au moins une fois par semaine.
- Célébrez les succès de votre équipe.

Cela nous rend heureux. Alors pourquoi se priver ?

#10 DECIDER VITE ET BIEN

Trouvons le bon dosage en modérant l'influence des émotions, en recueillant l'opinion des autres, en apprenant à trancher sans se précipiter. Rester à l'écoute de ses émotions et ne pas se laisser aveugler par les affects. Tant que les émotions agissent comme un indicateur, tout est positif mais si elles vous submergent au point de biaiser votre jugement, leur rôle devient funeste.

Une décision se prend rarement en solitaire. La concertation est à juste titre considérée comme une condition indispensable à la justesse du choix final, tout en considérant qu'au moment de trancher, le manager doit se souvenir que c'est bien à lui et à lui seul que l'on demandera des comptes.

Autre précaution pour trancher dans l'urgence, le manager doit avoir tracé en son esprit plusieurs scénarios possibles.

#11 SAVOIR DIRE NON !

Il est des moments où il faut savoir dire non, mais sans agressivité, en expliquant sa position. A force de dire oui, certains cadres se sentent débordés, puis démotivés.

En fonction de vos interlocuteurs, une démarche à suivre :

Avec votre chef : Il est parfois indispensable de savoir transformer le « oui, chef » en « non, chef », mais expliquez le refus par une argumentation solide en proposant une issue.

1. *Non je ne peux pas faire ce que vous me demandez.*
2. *Voici pourquoi.*
3. *Mais, soit je le ferai demain, soit je m'y prendrai d'une façon qui me semble plus appropriée.*

Avec l'équipe : Diriger, c'est effectuer des arbitrages. Un manager qui dit oui à tout le monde tout le temps finit par perdre le respect de son Service.

Avec vos pairs : Dans chaque équipe, on trouve des individus qui transmettent la patate chaude...aux voisins serviables. Pour ne pas vous retrouver dans cette situation du « peux tout faire », prenez les devants. Dressez une liste de ce que vous êtes prêt à accepter et de ce que vous refusez de faire à la place des autres. Montrez-vous ferme.

#12 MANAGEONS LE CHEF

Il vous appartient d'observer et d'analyser à quel type de personnalité vous avez affaire, afin d'adapter votre comportement et d'établir une relation saine.

Voici comment réagir face à six profils de managers parmi lesquels vous reconnaîtrez peut-être le vôtre ?

Il est brouillon :

Apportez-lui de la méthode, de la rigueur. Lors de chaque face-à-face, reformulez les éléments sur lesquels vous êtes mis d'accord. Apportez-lui de la rigueur en réunion, écrivez vous-même le compte rendu de l'assemblée.

- **Il met la pression :** fixez fermement les limites.
- **Il est fier** de ses fonctions : valorisez-le dans son rôle.
- **Il est autoritaire :** adoptez un comportement adulte.
- **Il est incompétent :** rectifiez les erreurs au coup par coup.
- **Il est souvent absent :** exigez des rendez-vous réguliers.

#13 L'ANTI-MANAGEMENT

1. Ne souriez jamais
2. Multipliez ordres et contrordres
3. Instaurez un climat de méfiance, montez vos collaborateurs les uns contre les autres, pendant qu'ils s'entre-déchireront, vous régnerez en maître
4. Faites le contraire de ce que vous dites, ne dites pas ce que vous faites, un collaborateur déstabilisé est toujours plus vulnérable
5. Parlez uniquement de ce qui ne va pas, si vous laissez entrevoir un peu de satisfaction quant à leur travail, ils se contenteront de leur médiocrité.
6. Sachez que vous valez toujours plus que vos collaborateurs, si vous êtes là, c'est que vous leur êtes nettement supérieur.
7. Profitez de chaque occasion pour dire à un de vos collaborateurs du mal d'un autre et à l'autre dites du mal du premier. Chacun vous apprendra beaucoup sur les travers de l'autre.
8. Saisissez chaque occasion pour rabaisser publiquement un collaborateur.
9. Attribuez-vous les succès de vos collaborateurs, prenez leurs bonnes idées, après avoir pris soin de les rejeter, ceci leur montrera l'écart qui les sépare de votre excellence.
10. Gardez les informations pour vous : à trop en savoir, ils pourraient finir par se croire importants.

Le management : un exercice quotidien d'ajustement dans un environnement instable. Il est un éternel recommencement qui permet chaque jour, pour peu qu'on s'en donne la peine, d'apprendre et de comprendre ce qui fait l'essentiel de notre vie : la relation entre les hommes. Un parcours sans fin pour approfondir son expertise, gagner en efficacité et progresser en se remettant en question. Aller plus haut, plus loin...

"L'art de conduire les hommes, c'est l'art qui consiste à marcher sur la même route, mais en tête, et à guider leur travail en y prenant part".