

LES OUTILS CLÉS DU MANAGER

Même adapté, un outil ne sert que si vous voulez qu'il simplifie votre management



D.E.S.C.

Faire passer un message clair sans abîmer la relation

À QUOI ÇA SERT VRAIMENT



DIRE CORRECTEMENT LES CHOSSES QUAND C'EST NÉCESSAIRE

De multiples cas se présentent : recadrer, dire non, exprimer un désaccord, savoir entendre des arguments.

L'objectif premier est de ne pas créer de tension inutile.

COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT



UNE HABITUDE STRUCTURANTE

Pas de blabla, des résultats, vous déroulez :

D – Décrire : les faits sans interprétation

E – Exprimer : l'impact sur vous et l'équipe

S – Spécifier : soyez clair et précis

C – Conclure : une synthèse qui vaut validation

La spécification peut être co-construite avec l'interlocuteur pour faire adhérer.

À VOUS DE JOUER



ENTRAÎNEZ-VOUS SUR LE PAPIER

Vous avez un thème à traiter rapidement, complétez les items suivants sur une feuille.

Avec qui l'entretien :

Date de l'entretien :

Objet de l'entretien (contexte) :

D – Décrire :

E – Exprimer :

S – Spécifier :

C – Conclure :

LE REGARD DU FORMATEUR



LE MANAGER N'EST PAS FAIT DE GLACE

Vous avez le droit d'avoir des émotions et de les partager sans honte et calmement.

CE QUE CELA VA CHANGER POUR VOUS



FAIRE SIMPLE EN RESTANT MANAGER

DESC vous permet de dire les choses sans tourner autour. Vous évitez les malentendus et vous restez ferme sans être agressif.

Vous gardez la main en reprenant le lead, tout en exerçant un management collaboratif.



DANS LA VRAIE VIE...

Un collaborateur traite beaucoup moins de dossier

« Alors que l'an dernier vous traitiez un nombre de dossiers équivalent à ceux de vos collègues, je constate depuis 3 semaines que vous en terminez bien moins que les autres (**D**). Vous comprendrez que je suis surpris et que cela impacte la marche du service (**E**). J'aimerais que vous me fournissiez des explications claires et que nous trouvions une solution ensemble (**S**) .../... Pour résumer notre entretien, nous avons convenu que ... (**C**) Je vous enverrai un mail qui résumera nos échanges et **décision**. »

Le manager peut demander un travail et convenir d'un nouvel entretien pour clôturer le DESC.

PETIT TRUC EN PLUS



LE MAIL ET L'AGENDA

Le manager n'oubliera pas de faire un mini compte rendu par mail pour acter l'entretien. Il restera **factuel** et n'ajoutera rien et n'oubliera rien à ce qui a été convenu. La **confiance** réside dans l'exactitude.

LE PIÈGE CLASSIQUE



D'un outil qui permet de faire court, souvent le manager ouvre la boîte des digressions. Du coup il oublie la structure de DESC.

Attention à bien exprimer ses émotions : **colère** – je ne poursuis que si tout le monde est calme, **occupé** – je décale toute discussion, **pressé** – je propose de faire rapidement, **gêné** – j'ai besoin d'une autre personne, **pas concerné** – je refuse avec assertivité, **surprise** – j'ai besoin de compléments, **révolté** – j'ai besoin de prendre du recul...

