

www.isee-entreprises.com

Les 20 règles du manager

1/ Ecouter et être disponible.

Le manager doit s'intéresser aux besoins de ses collaborateurs. Il est vrai qu'il occupe très souvent d'autres fonctions telles que gérant, gestionnaire, vendeur, etc. et n'a que peu de temps à consacrer à son équipe (surtout dans les petites structures). Il doit consacrer au moins 1/3 de son temps à son équipe.

2/ Créer et faire appliquer des règles de travail

Il doit avoir un profil normatif afin de faire respecter des règles de vie et de travail nécessaires à tout bon fonctionnement d'un groupe de personnes.
Il doit créer un règlement et vérifier qu'il est respecté par tous.

3/ Appliquer les règles de communication.

Prendre pour règle que chacun a des besoins différents en terme de communication et que l'important n'est pas ce que l'on dit mais ce que l'autre comprend.
Respecter le cercle de la communication.

4/ Montrer la simplicité et l'humilité

Une équipe a besoin de voir dans son responsable un leader ou un exemple. Chacun sait que la simplicité et l'humilité sont deux qualités dont tout le monde voudrait être pourvu.
Toujours se mettre à la portée de ses collaborateurs et rester dans une position +/-

5/ Reconnaître la qualité du travail

Les plus grands reproches faits à un manager sont de signaler à un collaborateur ses erreurs sans reconnaître les points positifs du travail accompli.
Ne pas prétendre que le travail bien fait est normal.
Prendre la règle que trop de compliments tuent le compliment.
Féliciter la personne pour son travail. Ne pas féliciter le travail.

6/ Faire évoluer ses collaborateurs.

Dans le processus de motivation intervient la réponse aux besoins d'estime et de considération personnelle. Il faut donc obligatoirement faire évoluer un collaborateur sur l'un des critères suivants : Tâches, salaires, poste, statut, mission, etc.
Savoir considérer le potentiel de ses collaborateurs et les faire évoluer.

www.isee-entreprises.com

7/ Montrer de la crédibilité et du professionnalisme.

Un collaborateur veut voir un exemple dans son manager. Le manager doit donc être capable de faire ce qu'il demande de réaliser. Le professionnalisme est de s'intéresser à la difficulté des tâches de ses collaborateurs.
Pour être crédible, un manager doit montrer qu'il est capable de réaliser les tâches demandées.
Toujours montrer à ses collaborateurs comment réaliser une tâche pour la première fois.
Faites comme moi

8/ Etre neutre et juste.

Un collaborateur est prêt à entendre la critique, à partir du moment où le manager est neutre, juste et objectif. Il ne supporte pas le mauvais jugement, ce qui est pour tous démotivant.
Le manager doit donc utiliser un aspect ADULTE (Cf. Analyse Transactionnelle)
Toujours réfléchir avant d'apporter un jugement de valeur

9/ Développer un esprit d'équipe.

5 règles à respecter :

- Etablir le rôle et les objectifs de l'équipe.
L'équipe doit participer à la définition de son rôle. Cette définition doit être rédigée et suffisamment claire pour que chacun puisse la comprendre.
L'équipe doit définir ses objectifs sous contrôle du manager. Chacun pourra se rendre compte que les collaborateurs auront tendance à fixer des objectifs assez forts.
- Créer une situation d'entraide
A tour de rôle, chacun devra avoir l'aide des autres collaborateurs, pour montrer qu'une équipe permet de réussir là où une personne seule va échouer.
Exemple : un commercial a des difficultés à faire son chiffre, toute l'équipe va lui donner une journée afin de l'aider à prospecter.
- Tirer les leçons de ses erreurs
Pouvoir développer une erreur commise par un collaborateur afin de trouver des solutions pour que personne ne rencontre dorénavant cette difficulté. Avoir une critique constructive. S'intéresser aux solutions futures et non aux erreurs passées.
- Partage du leadership et des responsabilités
Etablir les règles de telle façon que les membres de l'équipe ne se critiquent pas entre eux, mais abordent les difficultés rencontrées.
- Encourager la communication.
Organiser les réunions de communication où chacun pourra s'exprimer.
L'esprit d'équipe permet de motiver chacun

10/ Développer un profil manager.

Nous pouvons par l'Analyse transactionnelle définir un profil qui doit correspondre à certains critères très précis :

www.isee-entreprises.com

Notion Parents normatifs (PN)

Le Manager devra être parfaitement organisé. Il devra être très strict avec lui-même et strict avec les autres. Savoir faire respecter les règles.

Notion parent donnant (PD)

Le manager devra équilibrer son critère donnant avec le normatif, car il ne doit pas être trop normatif pour ne pas instaurer un climat trop directif. Mais pas trop donnant pour ne pas être trop laxiste. Il doit être très donnant pour aider et soutenir son équipe.

Notion d'enfant soumis enfant rebelle. (EAS / EAR)

Une égalité de ces deux critères afin de ne laisser transparaître aucun excès. Les potentiels doivent être proches de 50% afin de montrer une capacité de soumission et de rébellion sans jamais atteindre une situation irréversible

Notion d'enfant Libre (EL)

Cette notion est beaucoup plus difficile à évaluer car nous ne savons pas si ce manager travaille dans un secteur créatif ou non. D'une façon générale il doit laisser libre cours à son imagination et à sa spontanéité, sans jamais sortir des rails du management. Nous pouvons donc imaginer une notion libre à 40, 50%

Notion d'enfant Petit Prof. (PP)

Cette notion semble très importante, car nous recherchons un fin négociateur. En effet les messages doivent être communiqués en fonction de la personnalité du collaborateur
La notion d'enfant petit professeur doit être proche de 100%

Notion d'adulte (AD)

Du fait des critères normatifs, proches de 100%, nous devons rechercher une personne qui n'aura pas d'excès dans ses réactions. Elle devra de ce fait être très adulte également.

A remarquer qu'une personne très petit prof et peu adulte pourrait plus être tournée vers la manipulation des collaborateurs, et ne serait absolument pas adéquate à un bon profil manager.

Le profil se travaille en fonction des objectifs

11/ Savoir organiser et animer des formations.

Le manager doit transmettre à son équipe en fonction du besoin 3 types de savoir :

Savoir théorique : Connaissance théorique pour comprendre une situation.

Savoir-faire : Comment agir dans une situation donnée ?

Savoir être : Comment se comporter dans une situation donnée ?

Chercher la meilleure solution pour faire comprendre

12/ Savoir responsabiliser.

L objectif est de rendre les collaborateurs actifs dans leur travail et en aucun cas de subir des ordres.

Il faut donc montrer de la confiance en un collaborateur et lui montrer ses responsabilités, face à lui-même et à l'équipe.

Faites confiance et vous démultiplerez la motivation.

www.isee-entreprises.com

13/ Respecter ses engagements.

Toujours noter ses engagements et donner une copie à celui avec qui vous avez pris un engagement. En effet, des collaborateurs de bonne foi vous prêteront des promesses dont vous n'avez jamais été l'auteur. Ils se trompent, sont de bonne foi et vont donc se démotiver.

Prenez l'engagement de ce que vous pourrez tenir.

14/ Répartir les tâches de ses collaborateurs en fonction des objectifs de l'équipe.

Le manager est un chef d'orchestre qui distribue les tâches en fonction des objectifs que l'équipe a décidé. C'est à lui qu'incombe la responsabilité de la mise en place des moyens.

Le manager est un animateur.

15/ Savoir organiser et animer les réunions.

« La réunionniste », un mal qui a atteint beaucoup de manager et démotive les troupes. Des réunions où l'on ne fait rien, où l'on n'apprend rien démotivent à participer à une autre réunion.

Ne jamais faire de réunion sans avoir un objectif précis identifiable de tous.

16/ Etre clair et précis.

Définir clairement et précisément les attentes que l'on a d'un collaborateur. Il aura la motivation de réussir s'il sait exactement où il va et comment faire pour arriver à bon port.

Plus le manager est clair plus le collaborateur voit clair.

17/ Savoir gérer les conflits.

Beaucoup de managers partent du principe que les conflits de personnalités n'ont pas leur place dans un contexte professionnel. Et pourtant, ces problèmes sont bien présents. Si le manager ne trouve pas de solutions, la motivation ne sera plus présente.

Ne jamais tourner le dos à un problème qui touche un ou plusieurs collaborateurs.

18/ Etre responsable.

Rien de plus désagréable que de voir un manager prendre pour lui le succès quand un collaborateur réussit, et faire retomber la faute sur un collaborateur quand l'échec est présent.

Le manager est responsable de la non-réussite de son équipe, c'est qu'il n'a pas su trouver la méthode pour réussir.

Toujours assumer la responsabilité des échecs de son équipe.

19/ Avoir le sens de l'analyse, de la synthèse et de l'essentiel.

Ne pas se perdre dans les détails, allez directement à l'essentiel et canaliser l'énergie vers les vrais problèmes. Ne pas vouloir systématiquement avoir le dernier mot, ne pas vouloir pour répondre à son ego, rajouter sa griffe à tout ce qui se fait dans le service. Autant de difficultés que le manager doit solutionner.

Le manager doit être un canaliseur d'énergie et non un épandeur.

www.isee-entreprises.com

20/ Savoir recruter

Difficile de demander à un collaborateur de répondre à des attentes précises, en terme de capacités professionnelles, de motivations, de potentiel ou de profil, si le recruteur ne sait pas définir un profil de poste et recruter le collaborateur qui répondra à cette attente.

Recruter n'est pas « bien sentir » une personne.

LES 20 REGLES DU MANAGER

QUALITES HUMAINES

- Ecouter et être disponible.
- Montrer la simplicité et l'humilité
- Être neutre et juste.
- Développer un profil manager.
- Respecter ses engagements.
- Être clair et précis.
- Être responsable.
- Avoir le sens de l'analyse, de la synthèse et de l'essentiel.

QUALITES PROFESSIONNELLES

- Créer et faire appliquer des règles de travail
- Reconnaître la qualité du travail
- Montrer de la crédibilité et du professionnalisme.

QUALITES TECHNIQUES

- Appliquer les règles de communication.
- Faire évoluer ses collaborateurs.
- Développer un esprit d'équipe.
- Savoir organiser et animer des formations.
- Savoir responsabiliser.
- Répartir les tâches de ses collaborateurs en fonction des objectifs de l'équipe.
- Savoir organiser et animer les réunions.
- Savoir gérer les conflits.
- Savoir recruter