

# COACHING & COUNSELING

## IL EST TEMS DE REFORMER LE MANAGER

DAVID ROCK

Fondateur de : « Results Coaching System » et  
Cofondateur de: NYU SCPS, Programme de Certificat en Coaching

# CONSTAT

- ▶ Le lieu de travail change à un rythme assez rapide
- ▶ Aucun suivi n'est fait sur la façon dont les gens sont dirigés

# LE DEFI

▶ COMMENT  
LES GENS  
DESIRENT-  
ILS ETRE  
DIRIGES?

▶ COMMENT  
LES GENS  
SONT-ILS  
DIRIGES?

# 6 Responsables sur 10 considèrent le travail comme un supplice

- ▶ D'après un sondage, plus de 60% des employés sont démoralisés par leur travail.
- ▶ La majorité des personnels de service, découragés par monotonie, fait le minimum d'effort nécessaire pour garder leur emploi et exécute machinalement leur boulot.
- ▶ Nombreux sont ceux qui s'ennuient de la routine quotidienne et s'épuisent avant même d'arriver à leur travail, ce qui réduit l'économie britannique à 48 Milliards de Livres Sterling par an.
- ▶ Selon le sondage réalisé par Gallup, la majorité des employés travaillent dur au cours de leur première année de service, mais après se laisse aller.

# 6 Responsables sur 10 considèrent le travail comme un supplice

- ▶ Seulement 17% déclarent jouer un rôle actif au travail.
- ▶ Beaucoup se demandent avec inquiétude si en réalité la Cie se préoccupe de leur bien-être et de leur épanouissement.
- ▶ D'après le même sondage, les employés démotivés réduisent le C.A du Royaume Uni d'une valeur comprise entre 39 et 48 Milliards de Livres St. Par an.
- ▶ Les entreprises qui rencontrent le plus de difficultés sont les petites entreprises ne dépassant pas 50 personnes

# 6 Responsables sur 10 considèrent le travail comme un supplice

- ▶ Selon Marcus Buckingham de Gallup: Ces résultats révèlent que nous faisons systématiquement une mauvaise gestion de notre personnel; plus ils restent dans l'entreprise, plus ils se désintéressent de leur emploi. En tant que Nation, nous sommes en train de gaspiller nos ressources humaines.
- ▶ D'après l'enquête, 63% des travailleurs déclarent qu'ils ne s'adonnent pas à leur travail tandis que 20% se laissent aller à la nonchalance.
- ▶ Marcus B. dit que tout ce que nous pourrions faire c'est d'enseigner aux Managers comment impliquer leurs employés et ensuite mesurer les résultats.

## 6 Responsables sur 10 considèrent le travail comme un supplice

- ▶ Marcus continue en affirmant que des cadres compétents peuvent en 18 mois motiver de médiocres travailleurs. Les patrons devraient créer une culture de travail qui ferait sentir aux employés qu'ils sont importants pour l'entreprise et son avenir. Enfin cette culture de travail doit être développée à partir du sommet jusqu'aux échelons les plus bas...

# Qualité du Management

- ▶ 75% des salariés ne sont pas satisfaits de leur travail. Questionnés sur ce qu'ils détestaient le plus, 60% ont répondu:

## **La qualité du management**

Presque 40% ont déclaré que souvent ils se réveillent le matin sans avoir le courage d'affronter la journée.

Le taux d'abandon du personnel a augmenté de 20% en l'an 2003

# Compétences des nouveaux Managers



# 1. Améliorer la pensée

- ▶ Les richesses des siècles derniers ont augmenté de 50 fois plus de par l'efficacité des travailleurs manuels
- ▶ Peut-être que ce siècle, le succès des organisations bénéficiera d'une croissance équivalente de par l'efficacité des travailleurs intellectuels

# 1. Améliorer la pensée

- ▶ Travailler avec un large volume d'informations
- ▶ Travailler avec des idées de plus en plus complexes
- ▶ Penser clairement sous pression
- ▶ Permettre un apprentissage rapide
- ▶ Faciliter la participation et les connections avec les partenaires

# 6 Nouvelles données sur le Cerveau qui changent tout

- ▶ Le Cerveau constitue un réseau d'associations
- ▶ Un cerveau n'est identique à aucun autre
- ▶ Ce que nous apprenons devient partie intégrante de notre système
- ▶ La perception est guidée par notre système
- ▶ Il est presque impossible de changer notre système
- ▶ Il est assez facile de créer de nouveaux éléments de notre système

# Exemples de questions de réflexion

- ▶ Comment puis-je vous aider?
- ▶ Quelle est pour vous l'importance de ce problème?
- ▶ Depuis combien de temps y pensez vous?
- ▶ Y pensez vous souvent?
- ▶ Quels sont vos sentiments quant aux ressources que vous y avez investis?
- ▶ Savez vous quoi faire ensuite?
- ▶ Comment puis je vous aider davantage?

## 2. Améliorer la Communication

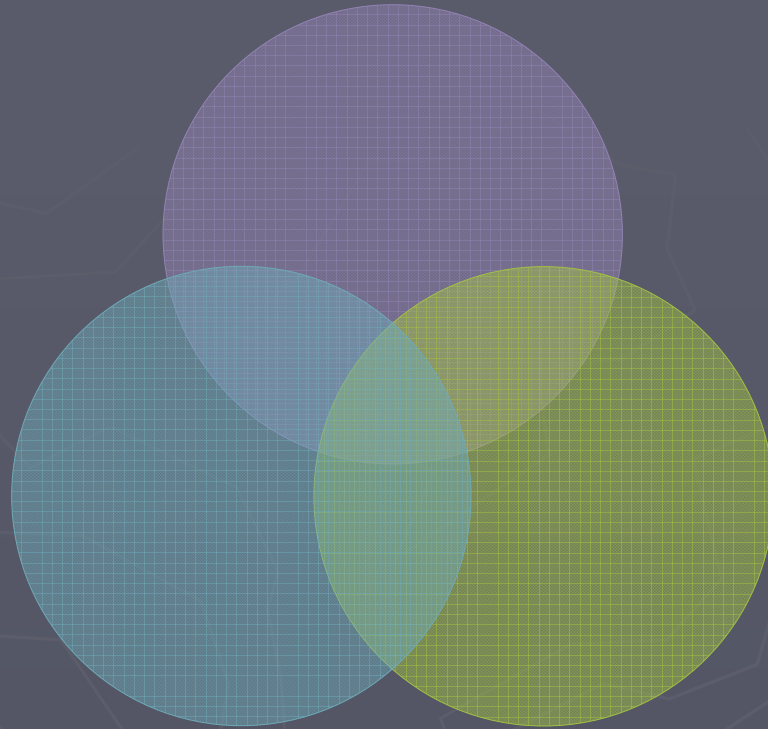
- ▶ « Les hommes peuvent-ils faire autant de progrès dans leurs relations interpersonnelles que ceux réalisés au niveau de la technologie? »

▶ Dr Theodore Zeldin

## 2. Améliorer la Communication

- ▶ Arriver à faire parler les gens plus ouvertement
- ▶ Faciliter les conversations complexes
- ▶ Gérer les conversations difficiles
- ▶ Communiquer d'une manière qui inspire

Bref



Précis

Généreux

### 3. Développer les relations

- ▶ De bons rapports professionnels entre le Manager et ses supervisés sont 2 des 3 facteurs clés qui influencent leur performance

# 3. Développer les relations

- ▶ Construire vos relations avec tout le monde
- ▶ Établir une relation basée sur une confiance profonde
- ▶ Toujours garder le plus grand respect
- ▶ Construire des rapports de très grande qualité

## 4. Encourager la Créativité

- ▶ « Les gens n'ont pas besoin d'être dirigés, ils ont besoin qu'on leur lâche du lest »

## 4. Encourager la Créativité

- ▶ S'ouvrir aux opinions de tous
- ▶ Stimuler la créativité en tout ce que vous faites
- ▶ Exploiter la diversité
- ▶ Supporter fortement les gens créatifs

## 5. Gérer les émotions

- ▶ Avons-nous déjà commencé à effleurer le problème concernant la manière dont nous gérons les émotions de nos employés?

Marcus Buckingham

# 5. Gérer les émotions

- ▶ Réduire les troubles émotifs
- ▶ Gérer les émotions fortes
- ▶ Exploiter (utiliser) les émotions positives
- ▶ S'intéresser aux valeurs des gens

## 6. Gérer la personne sous toutes ses facettes

- ▶ Un adulte sur trois est obèse et confronte des problèmes de santé
- ▶ Une personne sur quatre souffrira de troubles mentaux dans sa vie

## 6. Gérer la personne sous toutes ses facettes

- ▶ Maintenir une qualité de vie aussi saine que possible
- ▶ Aider les autres à gérer leur stress (Ne leur imposer pas le vôtre\*) \* Marc de Lamotte
- ▶ Gérer les conflits
- ▶ Supporter ceux qui sont en situation de crise

## 7. Former des Equipes

- ▶ 80% des 500 compagnies les plus fortunées des Etats-Unis ont construit plus de 50% de leur force de travail en équipes.

# 7. Former des Equipes

- ▶ Mettre les gens en équipes
- ▶ Créer la cohésion en tenant compte de la diversité
- ▶ Focaliser vos équipes sur leurs objectifs
- ▶ Inspirer vos équipes pour briller par leurs performances

## 8. Structurer l'environnement

- ▶ Mettre de l'ordre dans les situations chaotiques
- ▶ Tout mettre en œuvre pour que le travail se fasse
- ▶ Trouver les motivations appropriées à chacun
- ▶ Développer le sens de la redevabilité
- ▶ Mesurer la performance sur du concret

# Favoriser un changement positif

- ▶ Améliorer la pensée
- ▶ Améliorer la communication
- ▶ Développer les relations
- ▶ Encourager la créativité
- ▶ Gérer les émotions
- ▶ Gérer la personne sous toutes ses facettes
- ▶ Former des équipes
- ▶ Structurer l'environnement

Favoriser un changement positif

▶ = **COACHER**

Il est temps de réformer les  
Managers

► Peut-être qu'il est  
temps de changer les  
Managers en Coach

# Autres références

► Professionnels des études de cas:\*

[WWW.workplacecoaching.com/resources](http://WWW.workplacecoaching.com/resources)

Devenir un Coach

[WWW.ResultsCoaches.com](http://WWW.ResultsCoaches.com)

Programmes de l'Université de New York

[WWW.scps.nyu.edu](http://WWW.scps.nyu.edu)