

## **Le DESC : développer une communication positive, constructive, gérer une problématique, ou un conflit**

Utiliser la méthode DESC quand vous voulez faire prendre conscience à votre interlocuteur d'un comportement problématique, poser les limites, exprimer un désaccord...

### **Décrire :**

C'est expliquer avec des faits concrets et observables une situation ou comportement qui pose problème. Il s'agit de rester dans un style neutre, descriptif et sans emphase.

Ex : "J'ai eu deux plaintes, mardi et jeudi, de deux professeurs différents".

### **Exprimer son ressenti :**

C'est faire connaître son désaccord ou son sentiment, son émotion au regard de cette situation ou ce comportement.

Ex : "Je suis surpris que tu ne sois pas venu me parler de leur insatisfaction, alors qu'ils t'en avaient parlé".

### **Spécifier et concrétiser :**

C'est préciser ce que l'on veut voir changer, ce qui ne doit plus se produire, ce qui doit être résolu. On peut proposer une solution ou poser la question : Ex : "Comment peux-tu résoudre cette situation ? Que comptes-tu faire ? Que proposes-tu ?"

### **Conséquences :**

C'est montrer la reconnaissance pour l'implication dans le changement demandé. C'est montrer également les effets positifs qui pourront être obtenus par la résolution ou les effets négatifs au cas où le dysfonctionnement persisterait

Ex : "Merci de reconnaître la situation, j'ai bien noté ta volonté de résoudre cette situation et d'éviter que cela se reproduise dans le futur... Je te remercie et je compte sur toi maintenant". Et/ou : "Si cela se reproduisait, je serais contraint d'envisager une procédure pour faute professionnelle".



# Les 6 étapes d'une délégation réussie

*Préférez-vous faire le travail vous même, quitte à être débordé et vous forcer à la tâche, ou bien faire en sorte que le travail soit fait ?*

En utilisant l'aide des autres, on **libère de la place dans son esprit**, et on peut en tirer profit pour être plus performant. En équipe ou avec des collaborateurs, cette technique vous permet de les motiver, de les stimuler et de favoriser l'esprit d'initiative, et de leur donner les moyens de développer de nouvelles compétences.

## 1. Identifiez ce que vous pouvez déléguer

Vous devez déterminer quelles tâches vous pouvez confier à d'autres. Tout ce qui ne rentre pas dans le champ de vos missions et responsabilités et n'apporte pas une valeur ajoutée, peut être délégué.

## 2. Choisissez la bonne personne

Regardez si vous pouvez trouver quelqu'un qui a déjà réalisé un travail similaire par le passé. Quand vous aurez choisi la personne, confiez-lui un travail simple et rapide et pour la tester. Si elle passe ce test avec succès, vous pourrez lui confier d'autres travaux.

## 3. Précisez avec clarté le résultat attendu

Expliquez précisément le résultat à atteindre, les indicateurs de résultat attendus et le timing : date réaliste et réalisable pour laquelle vous attendez le travail fait

## 4. Accompagnez, apportez votre soutien pur lui donner toutes les chances de réussir (mais ne faites pas à sa place)

Définissez une procédure claire du travail à accomplir en listant les étapes, les points de contrôle, les astuces pour les problèmes rencontrés les plus courants, validez que votre délégataire a bien compris, donnez lui toutes les informations et matériel dont elle aura besoin...Laissez le délégataire travailler à sa façon, s'il bloque sur un problématique, demandez lui de proposer des solutions, rendez le autonome !

## 5. Fixez des points de suivi régulier (chaque semaine, mois ...)

## 6. Faites le bilan et préparez la suite

# Les 8 étapes pour vaincre la procrastination

**Procrastiner c'est remettre au lendemain**, attendre la dernière minute pour faire les choses, ce qui génère de la pression et potentiellement de la charge mentale. Alors comment vaincre la procrastination ?

## **1. SE POSER LA QUESTION « DANS QUELLE SITUATION EST-CE QUE JE PROCRASTINE »**

## **2. POURQUOI JE PROCRASTINE DANS CETTE SITUATION ?**

Est-ce parce que j'ai du mal à dire non, j'aime l'adrénaline du faire à la dernière minute qui me donne le sentiment d'être plus performant, plus vivant, parce que je n'aime pas faire ce travail, je n'y trouve pas de sens, ce n'est pas en phase avec mes valeurs, etc ?

## **3. DEFINISSEZ VOS PRIORITES**

## **4. POSEZ DES OBJECTIFS SIMPLES, ATTEIGNABLES, MOTIVANTS**

## **5. DECOMPOSEZ LES EN SOUS-OBJECTIFS ET RESPECTEZ VOTRE RYTHME**

Adaptez les étapes pour atteindre votre objectif à vos besoins, l'important est d'être en mouvement, « qui va piano va sano ! »

## **6. VISUALISEZ OU SONGEZ AU BÉNÉFICES QUE VOUS AUREZ APRÈS LES AVOIR RÉALISÉS**

## **7. PASSEZ À L'ACTION, POSEZ UN ENGAGEMENT AVEC VOUS-MÊME**

Par exemple, prenez l'engagement de faire immédiatement tout ce qui vous prend moins de 5 min, prenez l'engagement de faire taire les petites voix parasites et de les remplacer par l'image positive du résultat atteint, ou des bénéfices que vous aurez, ou de la récompense que vous vous donnerez après l'avoir fait...

## **8. FÉLICITEZ-VOUS À CHAQUE FOIS QUE VOUS AVEZ PROGRESSÉ SUR VOTRE OBJECTIF, RETROUVEZ DU PLAISIR À AGIR**

Cela vous aidera à faire grandir votre confiance dans votre capacité à faire et prendre du plaisir dans l'action...



## FICHE : CESSEZ DE VOUS DISPERSER, RESTEZ FOCUS

Vous avez une fâcheuse tendance à papillonner, à vous laisser distraire, vous disperser, ne pas rester concentré sur le travail que vous avez à faire, et résultat, vous prenez du retard, et cela s'ajoute au stress et à la charge mentale...

# Les étapes de la méthode **POMODORO** pour rester focus sur votre travail



*Inventée par un italien Francesco Cirillo à la fin des années 80 alors qu'il était étudiant à l'université, la méthode se base sur des cycles de 25 minutes de travail alternés avec des courtes pauses régulières. Le cycle de 25 minutes permet de supprimer toutes les interruptions dues à soi ou aux autres et donc de rester concentré sur la tâche à effectuer.*

- 1. Décider d'une tâche à effectuer et une seule ;**
- 2. Régler le pomodoro (minuteur) sur 25 min ;**
- 3. Travailler sur la tâche jusqu'à ce que le minuteur sonne et la noter comme faite ;**
- 4. Prendre une courte pause ;**
- 5. Tout les quatre pomodori prendre une pause un peu plus longue (10, 15 minutes).**

*Pendant ces 25 minutes, vous devez effectuer uniquement cette tâche et surtout ne pas vous laisser distraire par quoi que ce soit. C'est l'intérêt de la méthode. C'est 25 minutes, pas 26 ou 27 minutes ! Tenez-vous à ces 25 minutes même si vous estimez que la tâche peut être finie en une ou deux minutes supplémentaires.*

*Enfin, si vous êtes interrompue, la tâche doit être recommencée. Il est interdit d'arrêter le minuteur !*

*Quant aux pauses, elles doivent être utilisées pour vous relaxer, vous détendre ou pour le plaisir. Ne faites rien de stimulant pendant ces "récréations".*

*En fin de journée, faites le bilan de vos "tomates cuisinées", félicitez-vous, cela vous permettra d'améliorer votre organisation.*

Source : [www.toptal.com/project-managers/tomato-timer](http://www.toptal.com/project-managers/tomato-timer)



## Synthèse des ateliers menés avec l'ensemble des participants à la journée sur le thème de la charge mentale

THEMATIQUE : les mangeurs de temps qui engendrent de la charge mentale	BENEFICES CACHES	LIMITES A NE PAS DEPASSER /CONSEQUENCES NEGATIVES	ANTIDOTES
<p><b>Passer d'une activité à l'autre, zapping, tendance à la dispersion</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Montre une aptitude polytache, réagit à des actions de niveaux différents sur plusieurs front</li> <li>- Capable de surfer sur les événements impromptus</li> <li>- Capable de sortir des logiques habituelles</li> <li>- Agilité mentale</li> <li>- Impression de rester dans la course,</li> <li>- Avoir des infos en primeur...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Travail pas fini...</li> <li>- Manque de concentration</li> <li>- Difficulté à tenir les objectifs</li> <li>- Perte de vue des objectifs prioritaires</li> <li>- Risque d'erreurs</li> <li>- Conflits service /mauvais rendement</li> <li>- Manque de précision dans le travail</li> <li>- Travail fait à la va vite</li> <li>- Charge mentale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Une tâche à la fois</li> <li>- S'en tenir aux objectifs</li> <li>- Planifier les actions dans l'agenda</li> <li>- Apprendre à déléguer</li> <li>- Faire des pauses planifiées régulièrement (loi de Illich respecter des cycles de 1h30, au-delà d'un certain seuil de travail l'efficacité décroît voire devient négative », planifier des périodes de travail réalistes- méthode pomodoro suggère des pauses de 3-5 min toutes les demi hr)</li> </ul>
<p><b>Procrastiner ou remettre à plus tard</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'économiser un travail en cas d'annulation ou de changement</li> <li>- Diminuer l'anxiété d'anticipation (ca me prend la tête... je remets à plus tard pour ne plus y penser, un comportement d'évitement qui annule transitoirement le stress associé</li> <li>- Le manque de confiance, le manque d'assurance</li> <li>- Ou le perfectionnisme, la barre est trop haute, je n'y</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Attendre le dernier moment pour des sujets qui ne peuvent être différés ou annulés impacte le service, et l'organisation, et génère du stress, des conflits</li> <li>- Conflits avec celui qui fait le travail à votre place...</li> <li>- La charge de travail est portée par un autre, un sentiment d'injustice dans l'équipe..conflits..</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analyser ses propres comportements</li> <li>- Etre en phase avec ses motivations (pourquoi je préférerais changer ? pourquoi je n'en ai pas envie ?)</li> <li>- Se fixer des objectifs selon le degré d'utilité de la tâche à réaliser et son urgence- échéance, découper les actions qui paraissent trop en petits morceaux             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Commencer par les choses déplaisantes ou pénibles et finir par celles faciles et que</li> </ul> </li> </ul>

	<p>arriverai pas, plutôt que confronter l'échec je préfère ne pas faire, je retarde...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La mauvaise estimation du temps (excès d'optimisme...) difficulté à confronter la réalité</li> <li>- Les fausses urgences</li> <li>- Être disponible pour quelque chose qu'on préfère (l'équipe, d'autres tâches...)</li> <li>- Suis-je à ma place ?</li> <li>- Avoir le coup de fouet du dernier moment, montée d'adrénaline qui donne le sentiment d'être super pouvoir et vivant</li> </ul>		<p>j'aime, le cerveau le vivra comme une récompense</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La méthode des rounds, tt comme vs avez découpé la tâche en morceaux, découpez le temps en tranches de 10 min ou 15 min pour garder le focus</li> <li>- Repérez vos périodes les plus productives (du matin ou ap-m ?), faire les tâches le plus ardues au maximum de son énergie</li> </ul>
<b>Ne pas dire non ou poser la limite</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- -être orienté solution pour les autres,</li> <li>- Être le garant d'une bonne ambiance, de l'harmonie de la relation</li> <li>- Grande écoute,</li> <li>- Recevoir de la reconnaissance, de l'attention</li> <li>- Donner de la loyauté</li> <li>- Avoir une bonne image de soi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faible estime de soi</li> <li>- Négliger ses besoins</li> <li>- Sentiment de culpabilité</li> <li>- Peur de blesser</li> <li>- Stress, charge mentale à faire des choses auxquelles on a dit oui en pensant non.. ;</li> <li>- Colère refoulée et l'effet cocotte-minute</li> <li>- Problèmes de santé</li> <li>- Être débordé</li> <li>- Ne pas réaliser ses objectifs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dire avec tact</li> <li>- Message je -méthode du desc</li> <li>- Prendre un instant avec de répondre (STOP intérieur, respiration, évaluation des conséquences du oui, du non ou limites et Dire)</li> <li>- Trouver les bons arguments</li> <li>- Proposer des alternatives (une partie au lieu de la totalité, planifier...)</li> <li>- Être poli et affirmer ses limites, le rappel des règles, du cadre...</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- En faire pâtir ses proches, ne pas avoir de vie à soi, équilibre de vie perso-pro</li> <li>- Perte de soi</li> </ul> <p>Burn out Risque d'erreurs</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à gérer ses émotions</li> </ul>
<b>Ne pas déléguer</b>	<p>Impression de perdre du temps si je délègue : gagner du temps, rapidité</p> <p>Garder le contrôle, sentiment de sécurité</p> <p>Peur de voir échouer si c'est l'autre qui fait : manque de confiance</p> <p>Que le mérite me revienne de l'avoir fait tout seul</p> <p>Montrer que je suis très actif</p> <p>Garder l'image de celui qui a le pouvoir</p>	<p>Retention d'infos</p> <p>Source de conflits ou de perte d'implication de collègues (manque de confiance)</p> <p>le sujet est vu par une seule personne (manque de diversité des approches)</p> <p>manque de communication</p> <p>surcharge de travail</p> <p>mauvaise org de service</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lâcher prise dans une démarche de responsabilisation : le manager a pour mission aussi de développer les autres dans leur autonomie, mettre en avant les réussites de l'équipe (pas soi)</li> <li>- identifier quoi déléguer, jusqu'à qui, quand et comment</li> </ul> <p>Communiquer à l'équipe sur la personne à qui (compétences, forces de chacun que vous aurez identifiées) vous avez confié une délégation (compétences, ) favoriser l'engagement et la transparence</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- apprenez à former</li> <li>- une fois la délégation mise en place, lâcher, laisser faire la délégation et demandant un point de suivi et faites de points de contrôle réguliers en donnant des retours et des commentaires positifs et constructifs</li> </ul> <p>Félicitez, remerciez</p>

