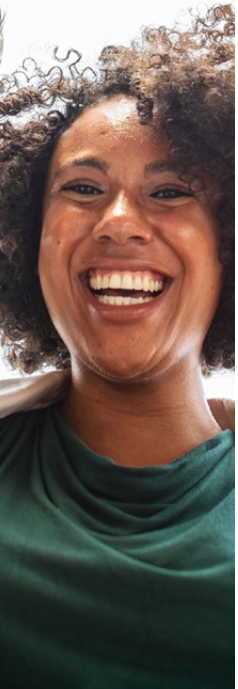
gamelearn

Le modèle de leadership de Gamelearn

www.game-learn.com

Le modèle de leadership de Gamelearn



Le modèle de leadership de Gamelearn

Il est extrêmement compliqué de gérer les personnes. Le leadership n'est pas juste une compétence, mais la maîtrise de nombreux talents personnels et sociaux. De plus, il s'agit d'interagir avec des personnes, chacune avec ses caractéristiques, ses besoins, ses problèmes, ses attentes propres... autant d'éléments qui évoluent avec le temps.

> *Il est extrêmement compliqué de gérer les personnes. Le faire très bien est presque impossible. Seuls la patience, la persévérance et l'apprentissage constants peuvent faire de vous un meilleur leader.*

Il est extrêmement compliqué de gérer les personnes. Le faire très bien est presque impossible. Si c'est ce que vous recherchez, seuls la patience, la persévérance et l'apprentissage constants peuvent faire de vous un meilleur leader. C'est la première question que vous devez vous poser.

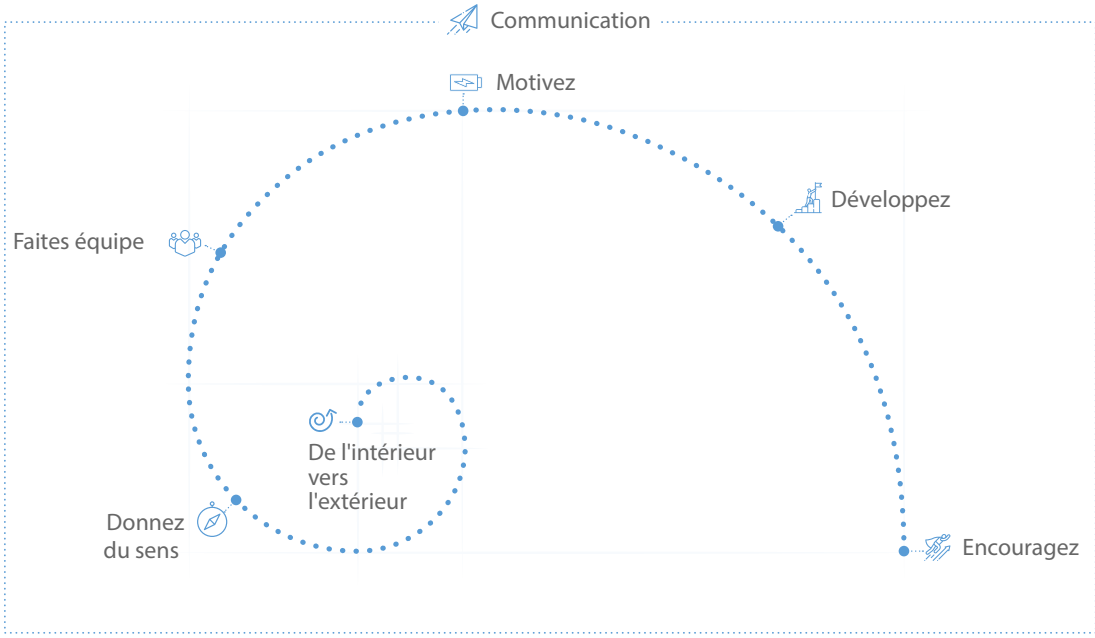
Le modèle de leadership de notre jeu vidéo, Pacific, est représenté par la coquille du Nautilus, une espèce de mollusque céphalopode présente dans les eaux du Pacifique.

La coquille du Nautilus est composée de chambres. L'animal vit dans la plus grande. Au fur et à mesure que l'animal grandit, il crée une nouvelle chambre plus grande que l'ancienne (de l'intérieur vers l'extérieur). La croissance de la coquille suit une spirale qui maintient une proportion parfaite définie par le nombre phi (φ).

Votre leadership doit également se construire de l'intérieur vers l'extérieur, étape par étape et de manière proportionnée, selon le parcours suivant :

- De l'intérieur vers l'extérieur
- Donnez du sens
- Faites équipe
- Motivez
- Développez
- Encouragez

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.



De plus, tout au long de ce parcours, vous devez privilégier la communication, le fondement le plus important du leadership.

Accompagnez-nous dans ce voyage et découvrez les clés pour devenir le meilleur des leaders.

1. De l'intérieur vers l'extérieur

Un bon leader doit bien se connaître. Posez-vous systématiquement les questions suivantes :

Comment ma manière d'être affecte-t-elle mon équipe ? Analysez votre manière d'être, votre comportement, la façon dont vous communiquez et interagissez avec les personnes... tout cela a des implications sur la manière dont vous êtes perçu par votre équipe. Votre façon d'être se traduit par une série de comportements qui ont un impact direct (et variable) sur chacun des membres de votre équipe.

> *Un bon leader doit bien se connaître.*

Dans quelle mesure suis-je impliqué dans le problème ? En tant que leader, vous êtes, en dernier ressort, responsable de tout problème susceptible de survenir au sein de votre équipe. Avant de blâmer quelqu'un, demandez-vous : suis-je en partie responsable du problème ? Face à un conflit, un problème ou une défaillance, commencez par analyser ce que vous pouvez ou devez changer.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Comment puis-je m'améliorer ? La seule façon de savoir si vous gérez correctement votre équipe est de vous renseigner auprès d'elle. Soyez proactif dans votre quête de *feedback* sur la manière dont ils perçoivent l'équipe, sur votre façon de la gérer, sur ce qui pourrait être amélioré... Le *feedback* est l'outil fondamental d'amélioration d'une équipe. Donnez constamment du *feedback* (positif et négatif) et pour qu'il soit bien accueilli, prêchez par l'exemple.

> *Les objectifs stimulent la créativité et permettent à l'équipe de générer plus facilement des idées pour les réaliser.*

2. Donnez du sens

Définissez des objectifs

La première étape pour transformer votre équipe en une équipe performante est de fixer des objectifs. Pourquoi avez-vous besoin d'objectifs ? Parce que ce n'est qu'en sachant exactement ce que vous voulez réaliser que vous serez en mesure de comprendre ce que vous devez faire pour l'atteindre et que vous pourrez créer le plan d'action correspondant.

Les objectifs stimulent la créativité et permettent à l'équipe de générer plus facilement des idées pour les réaliser, mais... comment doivent-ils être ?

- Concrets.
- Mesurables.
- Avoir une date limite.
- Avoir un responsable.
- Être inscrits quelque part.
- Rester toujours visibles.

Définissez les objectifs le plus rapidement possible. Idéalement, avant que l'équipe ne commence à travailler. Chacun de ses membres doit comprendre et endosser les objectifs comme s'ils étaient les siens. De même, chacun doit avoir ses propres objectifs individuels, qui doivent contribuer aux objectifs de l'ensemble.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Travaillez avec des objectifs.

Lorsque vous travaillez avec des objectifs, vous avez besoin de deux outils fondamentaux : un système de visualisation et un système de suivi.

- **Système de visualisation :** lorsque votre équipe travaille avec les objectifs en vue, elle augmente son niveau de motivation, sa concentration et ses efforts. Il est essentiel de toujours les avoir à l'esprit pour prendre les bonnes décisions, optimiser le travail et prioriser de manière adéquate. Utilisez n'importe quel support.... Quel que soit celui que vous avez choisi, assurez-vous qu'il soit bien visible.
- **Système de suivi :** prévoyez un système de suivi qui permet de passer régulièrement les objectifs en revue. Ce système ne doit pas être considéré comme un mécanisme de contrôle, mais comme un moyen de garantir la communication, d'analyser la situation, de repérer les écarts et d'apporter des améliorations. Chaque membre de l'équipe doit savoir à l'avance quand auront lieu les réunions, leurs objectifs et en quoi elles consisteront.

> *Votre équipe a aussi besoin des règles du jeu. Des règles de base qui déterminent la manière dont vous interagissez, communiquez et vous vous comportez.*

Définissez les règles de l'équipe

Les règles sont la base sur laquelle toute société se construit. Votre équipe a également besoin des règles du jeu. Des règles de base qui déterminent la manière dont vous interagissez et communiquez avec les personnes, ainsi que votre comportement.

Pourquoi définir des règles d'équipe ? Pour :

- Réduire les conflits.
- Travailler plus rapidement et plus efficacement.
- Développer un esprit d'équipe (team-building).
- Clarifier les attentes.
- Mettre en lumière des hypothèses souvent erronées.
- Créer de la cohésion.
- Renforcer la discipline de l'équipe.
- Accroître la confiance entre les personnes.

Votre équipe doit pouvoir répondre aux questions suivantes :

- Quelles sont nos relations ?
- Comment nous entraidons-nous ?
- Comment gérons-nous les conflits ?
- Comment gérons-nous les erreurs ?

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

- Comment prenons-nous des décisions ?
- Comment définissons-nous « l'excellence » ?

La séance de travail sur la définition des règles est l'une des plus importantes réunions que vous aurez avec votre équipe. Elle sert à définir un cadre d'efficacité, elle permet également à chaque membre d'exprimer ce qui lui semble important et de découvrir ce qui est important pour ses collègues.

Considérez cette réunion comme un véritable investissement dans votre équipe et ses performances. Nous suggérons de recourir au brainstorming pour inviter l'équipe à proposer des règles. Après discussion, l'équipe choisira, par consensus, les règles qu'elle juge importantes et pour lesquelles elle est prête à s'engager.

Comme pour les objectifs, assurez-vous d'afficher les règles dans un endroit visible par tous les membres de l'équipe. De plus, vous avez besoin d'un système pour les faire respecter. Ce système doit être basé sur le *feedback*. Tous les membres de l'équipe doivent donner leur *feedback* à leurs collègues lorsque l'une des règles n'est pas respectée.

> *La majorité des inefficacités et des conflits existent, car les rôles et les responsabilités au sein de l'équipe ne sont pas bien définis.*

Définissez les rôles et les responsabilités

La majorité des inefficacités et des conflits existent, car les rôles et les responsabilités au sein de l'équipe ne sont pas bien définis. Assurez-vous que chacun des membres de votre équipe comprend parfaitement :

- son rôle dans l'équipe,
- ce que l'on attend de lui/elle,
- comment son travail contribue aux objectifs de l'équipe et
- ses responsabilités exactes.

Pourquoi définir des responsabilités ?

- Cela évite les conflits.
- Cela évite les doutes.
- Cela clarifie les attentes.
- Cela encourage la collaboration et le travail d'équipe.
- Cela élimine le chevauchement des tâches et la fuite devant les responsabilités.
- Cela améliore la rapidité et l'efficacité de l'équipe.

Tout comme chacun doit s'engager sur les objectifs de l'équipe, chacun doit aussi s'engager sur ses responsabilités spécifiques.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Conclusion

Pour garantir le succès de votre équipe, il vous faut :

- ◇ Une idée claire de la direction à prendre à laquelle tout le monde adhère.
- ◇ Des règles de base qui régissent la manière dont vous vous comportez, interagissez et communiquez.
- ◇ Chacun des membres de l'équipe doit comprendre parfaitement son rôle et ses responsabilités dans la réalisation des objectifs communs.

Ces trois éléments sont regroupés dans ce que nous appelons « Donner du sens » et qui implique :

- ◇ Que votre équipe sache dans quel sens s'orienter, la raison de son existence, le but à atteindre.
- ◇ Que tout le monde comprenne la forme et la direction que doivent prendre vos interactions et vos comportements.
- ◇ Que chacun des membres de l'équipe comprenne le sens de son travail, ainsi que son rôle dans l'équipe et sa contribution à l'objectif final.

Mais ces trois éléments ne sont pas seulement une question de bon sens. Votre rôle en tant que leader d'une équipe est de veiller à ce que ces trois éléments existent et de les adapter à la culture de votre organisation et à votre situation particulière.

« Donner du sens » est donc l'un des premiers actes à accomplir pour réussir à obtenir une bonne équipe.

> *Votre principale responsabilité en tant que leader est de créer les conditions devant provoquer une synergie au sein de votre équipe.*

3. Faites équipe

La synergie est un type particulier d'énergie générée au sein de certaines équipes. En réalité, elle suppose l'union des énergies et c'est ce qui caractérise les équipes les plus performantes.

Le mot « synergie » décrit la mise en commun de plusieurs ressources qui concourent à un effet optimal précis. Pour être plus clair : deux et deux font plus que quatre.

Votre principale responsabilité en tant que leader est de créer les conditions devant provoquer une synergie au sein de votre équipe. Une façon d'y parvenir est d'accroître les affinités entre ses différents membres. Nous allons appeler cela « team-building », ce qui implique :

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

- ◇ Encourager la connaissance mutuelle entre les différents membres de l'équipe.
- ◇ Alimenter la confiance.
- ◇ Créer une identité d'équipe.

Connaissance mutuelle et confiance

La connaissance mutuelle comporte trois aspects :

- ◇ Vous devez bien connaître chacun des membres de l'équipe.
- ◇ Ils doivent bien vous connaître.
- ◇ Ils doivent bien se connaître entre eux.

Nous parlons d'une connaissance qui dépasse le cadre strictement professionnel. Vous devez comprendre comment vos collègues pensent, ce qu'ils aiment, ce qu'ils n'aiment pas, ce qu'ils ressentent, leurs attentes, ce qui les motive, ce qui leur fait peur... De solides relations personnelles doivent être établies pour faciliter la communication et la coopération.

Plus les membres de l'équipe se connaissent bien, plus la confiance est grande entre eux.

> *Lorsqu'il y a une identité d'équipe, la communication, la coordination et les performances de l'équipe augmentent.*

Identité d'équipe

Lorsqu'il y a une identité d'équipe, la communication, la coordination et les performances de l'équipe augmentent.

Une identité existe lorsque les membres de l'équipe s'identifient au groupe et éprouvent un sentiment spécial d'unité. Lorsque cela se produit, les personnes font passer les intérêts de l'équipe avant les leurs.

L'identité est un lien et elle se définit au fur et à mesure que l'équipe détermine sa raison d'être, son fonctionnement, sa relation avec les autres groupes et, surtout, au fur et à mesure que se renforce chez chacun de ses membres, le sentiment d'appartenance à un groupe.

Grâce à l'identité d'équipe, les membres se sentent spéciaux et différents des autres groupes. Votre défi sera de faire en sorte que votre équipe se sente spéciale, différente, « meilleure » que les autres groupes.

L'identité n'est pas quelque chose qui apparaît du jour au lendemain. Pour qu'elle se crée, l'équipe doit faire preuve de patience et fournir un effort délibéré.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Vous commencez à construire l'identité de l'équipe dans les premières étapes du modèle :

- lorsque vous définissez clairement un but et engagez tous les membres de l'équipe à l'atteindre,
- vous détaillez les règles qui régiront votre comportement et vos interactions
- et vous définissez les rôles et les responsabilités des membres de l'équipe.

Mais il existe un certain nombre d'autres éléments qui peuvent aider à renforcer l'identité de votre équipe : les symboles, les slogans, les mythes et les cérémonies.

Activités de team-building

Planifier régulièrement des activités de renforcement de l'esprit d'équipe qui augmentent la connaissance mutuelle, la confiance et l'identité de l'équipe est l'une de vos principales responsabilités.

Faites évoluer votre équipe en dehors de son milieu habituel et amenez ses membres à passer du temps ensemble dans un environnement qui leur permette de se comporter d'une manière plus naturelle et plus humaine.

Ces activités peuvent être informelles (comme un déjeuner ou un café avec un membre de l'équipe) ou formelles (lorsque vous organisez une activité spécifique pour atteindre un objectif précis).

> *Quand les gens sont motivés, ils font des efforts extraordinaires. Une équipe performante est composée de personnes motivées.*

4. Motivez

Quand les personnes sont motivées, elles font des efforts extraordinaires. Une équipe performante est composée de personnes motivées.

La motivation est le carburant de la performance, un facteur sur lequel il faut travailler en permanence. Pour motiver une personne, il faut :

- Découvrir les choses qui la motivent.
- Utiliser ces facteurs de motivation au quotidien : dans la manière de la traiter, de travailler avec elle, de définir son poste de travail, de lui déléguer des tâches...
- Reconnaître son travail. Surtout les résultats extraordinaires.
- Récompenser ses résultats extraordinaires.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Vous devez garder à l'esprit que chaque personne a des facteurs de motivation différents. Votre premier défi est de les découvrir. Vous ne pouvez motiver les gens que si vous comprenez ce qui les motive.

La seule façon de savoir ce qui motive chacun des membres de votre équipe est de le leur demander. Il est vrai qu'avec le temps et l'observation vous pourrez déduire certaines choses, mais l'information la plus précieuse sera celle obtenue directement auprès d'eux lors d'une conversation à ce sujet.

Au fur et à mesure que vous découvrirez les facteurs qui motivent chaque membre de votre équipe, vous saurez quels membres ont besoin de reconnaissance, de soutien, de défis, de responsabilités, de changement, etc. De cette manière, les stimuler n'aura plus aucun secret pour vous.

> *Sans une bonne ambiance, vos efforts de motivation seront vains.*

Le ciment de la motivation

Un premier élément essentiel, sans lequel il est très difficile de motiver votre équipe, est la bonne ambiance : le ciment qui servira à construire la motivation de votre équipe. Sans une bonne ambiance, vos efforts de motivation seront vains.

Vous serez en mesure de créer une bonne ambiance si votre équipe peut compter sur les éléments suivants :

- Connaissance mutuelle.
- Confiance.
- Respect.
- Bonnes relations interpersonnelles.
- Communication fluide et transparente.
- Traitement juste et équitable.
- Résolution rapide et fluide des conflits.
- Bonne humeur.
- Plaisir.

Ce sont précisément ces avantages que l'on obtient en faisant équipe.

Complétez vos actions de team-building en vous assurant que les membres de votre équipe travaillent dans une bonne ambiance. Il existe une corrélation directe entre le plaisir au travail et la productivité, la créativité, le moral, la satisfaction et la loyauté.

Comment motivez-vous votre équipe ? Indépendamment des facteurs individuels, il existe un certain nombre de facteurs de motivation qui influencent la grande majorité des individus :

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

- Sentiment d'accomplissement.
- Sens.
- Progrès professionnel et personnel.
- Sentiment d'appartenance.
- Défi.
- Fierté.

Reconnaissance

La reconnaissance est un processus continu dont vous êtes le principal responsable. C'est un effort permanent et non pas un sentiment qui ne s'exprime qu'à la fin d'un projet.

Vous devez reconnaître l'ardeur au travail, les avancées, le travail bien fait, les résultats, les progrès... Vous devez constamment chercher des raisons de féliciter les membres de votre équipe. Nous avons tendance à voir les aspects négatifs, les échecs, les points à améliorer et nous oublions de renforcer les comportements positifs.

> *Vous devez reconnaître l'ardeur au travail, les avancées, le travail bien fait, les résultats, les progrès.... Vous devez constamment chercher des raisons de féliciter les membres de votre équipe.*

Les membres de votre équipe doivent comprendre que vous leur direz toujours ce qu'ils font bien et ce qu'ils doivent améliorer. Ce processus de *feedback* constant est ce qui garantit la croissance et l'amélioration continuelle de l'équipe.

Chaque personne est différente et a donc besoin de différents types et formes de reconnaissance. Grâce aux conversations que vous avez eues avec eux au sujet de leurs facteurs de motivation, vous devez être en mesure d'adapter votre reconnaissance à chacun d'entre eux.

Féliciter votre équipe est tout aussi important que de féliciter les individus. N'oubliez pas de souligner également les efforts et les réalisations de l'équipe elle-même.

Utilisez la reconnaissance pour donner l'exemple et pour renforcer les comportements qui vous intéressent.

Récompensez

Parfois, la reconnaissance ne suffit pas. Les gens aiment la reconnaissance, mais parfois, si les louanges et les remerciements sont répétés sans cesse, sans aucun avantage personnel, ils finissent par perdre leur effet motivant.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

En cas de prouesse et/ou lorsque celle-ci s'est répétée plusieurs fois, vous devrez accompagner votre reconnaissance d'une récompense.

Avec la récompense, vous encouragerez les comportements, les attitudes et les efforts qui vous intéressent.

> *Le plaisir a un impact direct et positif sur la productivité, le moral, la satisfaction et la loyauté de l'équipe.*

Le plaisir au travail

Le plaisir a un impact direct et positif sur la productivité, le moral, la satisfaction et la loyauté des membres de l'équipe.

Le plaisir engendre :

- Motivation durable.
- Énergie.
- Estime de soi.
- Enthousiasme.
- Esprit d'équipe et cohésion.
- Attitudes positives.
- Soulagement du stress et de la tension.
- Amélioration de la communication.
- Réduction des conflits.
- Élimination de l'ennui et de la fatigue.
- Stimulation de la créativité.

Parfois, le travail n'est pas forcément amusant ou passionnant. Mais les gens peuvent l'être. La forme sous laquelle le travail est présenté compte également. C'est essentiellement une question d'attitude.

Nous pouvons jouer et nous amuser tout en restant sérieux et professionnels au travail.

5. Développez

Votre principale fonction en tant que leader est de vous assurer que votre équipe dispose des outils nécessaires pour travailler correctement.

Un bon leader est au service de son équipe, et non pas l'inverse. Il décèle constamment les obstacles qui empêchent son équipe d'avancer et les élimine.

Vous devrez avant tout, développer les personnes, les processus et les outils.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

> *Un bon leader est au service de son équipe, et non pas l'inverse. Il décèle constamment les obstacles qui empêchent son équipe d'avancer et les élimine.*

Développer les personnes

Pour être efficaces, productifs et capables de travailler en équipe, les individus ont besoin de développer certaines compétences personnelles comme, par exemple :

- La communication interpersonnelle.
- L'assertivité.
- La négociation et la résolution de conflits.
- La gestion du temps et la productivité personnelle.
- Les techniques de vente.
- La résolution de problèmes.
- Le service clients.
- Le travail en équipe.
- La gestion des réunions.
- La créativité.
- L'empathie.

Toutes les personnes n'ont pas ces compétences. Elles ne sont pas enseignées à l'école, ni au lycée, ni à l'université... et l'expérience ne garantit pas leur apprentissage. Dans la plupart des cas, ces compétences sont faciles à développer : il s'agit de comprendre certaines techniques de base et de les pratiquer.

En plus des compétences personnelles, chaque poste requiert certaines aptitudes techniques dont vous devrez disposer.

Votre rôle en tant que chef d'équipe est précisément d'identifier les besoins en développement de chacun des membres de votre équipe et de vous assurer qu'ils sont satisfaits. Faites tout le nécessaire pour que votre équipe bénéficie des formations nécessaires.

Si vous pouvez amener vos collaborateurs à développer leurs compétences, à mûrir et à se perfectionner, vous augmenterez leur motivation, la synergie de leur équipe et leurs performances. Vous atteindrez également des niveaux de loyauté et d'engagement auxquels il est difficile d'accéder autrement.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Développer les processus

Votre prochaine mission sera d'analyser attentivement le fonctionnement de votre équipe. Il faut savoir s'éloigner du quotidien pour observer son équipe d'en haut. Vous voulez comprendre comment elle fonctionne, comment elle fait les choses, quelles tâches elle exécute, comment elle les exécute, quelles difficultés elle rencontre...

Vous voulez comprendre les processus de votre équipe. Les membres de votre équipe sont trop pris par leur travail et ils n'ont ni le temps ni la responsabilité de les analyser. Votre travail consiste à le faire et à trouver des moyens de les améliorer.

Vous devez assumer l'analyse et l'amélioration de vos processus de travail comme une tâche de routine. Vous voulez constamment les optimiser. Vous êtes responsable de l'amélioration continuelle de votre équipe.

> *Vous devez assumer l'analyse et l'amélioration de vos processus de travail comme une tâche de routine.*

Développer des outils

En plus des processus, vous devez fournir à votre équipe les outils nécessaires pour travailler correctement.

Votre équipe peut-elle compter sur...

- ◇ des objectifs clairement définis ?
- ◇ des règles d'équipe ?
- ◇ une stratégie, une planification et des priorités ?
- ◇ des instruments et des outils physiques ?
- ◇ du matériel et des logiciels adéquats ?
- ◇ un personnel suffisant ?
- ◇ le budget nécessaire ?
- ◇ un environnement adéquat ?
- ◇ des systèmes de productivité personnelle ?
- ◇ des systèmes de communication ?
- ◇ des systèmes de mesure et de contrôle ?

Lorsque vous êtes confronté à un problème de performance, ne partez pas du principe que le problème vient de votre équipe. C'est vous, en définitive, qui devez assumer la responsabilité de toute mauvaise performance. Les systèmes sont-ils adaptés ? Les processus sont-ils appropriés ? Les outils utilisés sont-ils pertinents ?

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

L'effet Pygmalion

Dans la mythologie grecque, Pygmalion était un roi de Chypre. Il sculpta la statue d'une femme d'une grande beauté. Et sa création était si belle qu'il en tomba amoureux. La déesse Vénus exauça ses prières en lui donnant vie.

Nous utilisons l'expression « effet Pygmalion » pour désigner le phénomène psychologique qui consiste à trouver dans des objets, des situations ou des personnes ce que nous espérons y trouver.

Ce que nous attendons de quelqu'un finit par influencer la façon dont nous nous comportons avec lui. Consciemment et inconsciemment, cette personne percevra les attentes que nous avons d'elle. Et elle aura tendance à y répondre en conséquence.

Les attentes que nous projetons sur une personne ont une incidence directe sur ses résultats. Il est donc de votre responsabilité d'avoir foi en votre personnel et de l'aider à développer sa confiance en soi. Pas juste une fois de temps en temps, mais constamment.

De quelle manière ?

- Faites-leur confiance.
- Demandez-leur leur avis et leurs suggestions. Puis utilisez-les.
- Encouragez-les à être positifs. Célébrez les réussites et les succès.
- Aidez votre équipe à définir des objectifs ambitieux et à les atteindre.
- Transmettez les félicitations que les autres leur adressent (pas seulement les vôtres).

6. Encouragez

Déléguez efficacement

Avoir le temps de faire toutes les tâches de votre équipe signifie que vous devez déléguer.

Déléguer signifie que :

- Vous aurez plus de temps pour effectuer des tâches à forte valeur ajoutée.
- Vous multiplierez votre capacité à obtenir des résultats (par le biais de votre équipe).
- Vous développerez la confiance en soi et les compétences des membres de votre équipe.
- Vous leur témoignerez de la confiance, les motiverez et les fidéliserez.

> *Avoir le temps de faire toutes les tâches de votre équipe signifie que vous devez déléguer.*

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Pour déléguer efficacement, vous devez suivre les règles suivantes : n'attendez pas qu'ils fassent les choses comme vous les feriez, précisez exactement ce que vous attendez ou fournissez par exemple les ressources nécessaires.

Donnez un feedback efficace

Votre principal outil de gestion est le *feedback* (retour d'informations). C'est comme cela que les membres de votre équipe peuvent savoir ce qu'ils font bien et quels sont les points à améliorer. Si personne ne le leur dit, ils ne pourront pas le deviner.

Utilisez le *feedback* positif pour renforcer les comportements et les attitudes qui sont intéressants pour l'équipe et le *feedback* négatif pour rectifier les autres.

Vous devez, dès le début, expliquer à tous les membres de l'équipe qu'ils vont recevoir un *feedback*, qu'il s'agit d'un outil de travail et qu'il est nécessaire pour lubrifier la machine. Vous leur demanderez du *feedback* et vous leur donnerez le vôtre également. Ils doivent comprendre qu'il s'agit d'un processus normal et nécessaire qui s'inscrit dans le fonctionnement quotidien de l'équipe. Cela doit se faire de façon continue et non pas seulement une fois par an à l'occasion de l'entretien sur l'évaluation de la performance.

Proposez un coaching efficace

Le coaching est un moyen très utile de développer le potentiel des personnes et stimuler leurs performances (renforcement). Il permet aux membres de votre équipe de découvrir eux-mêmes leur propre potentiel.

Une séance de coaching consiste généralement en une conversation entre le coach et la personne coachée et vise à l'aider à découvrir des solutions par ses propres moyens. Ceci s'effectue principalement en adressant à la personne coachée des questions qui l'amènent à dresser ses propres conclusions.

Le coaching s'effectue sur plusieurs séances, jusqu'à l'obtention du résultat souhaité, qui peut aller du développement à long terme d'une personne à la correction de problèmes spécifiques.

> *Le coaching est un moyen très utile pour développer le potentiel des personnes et stimuler leurs performances (renforcement).*

En tant que leader, vous devez devenir un coach. Envisagez d'organiser des séances de coaching avec tous les membres de votre équipe.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Les clés du coaching sont :

- ◇ Créer une relation de confiance mutuelle.
- ◇ Définir le problème à résoudre ou les objectifs à atteindre.
- ◇ Amener le personnel à accepter le problème à résoudre ou l'objectif à atteindre.
- ◇ Analyser les causes.
- ◇ Explorer d'autres alternatives.
- ◇ Définir un plan d'action.
- ◇ Obtenir leur engagement à agir.
- ◇ Leur donner du *feedback* pendant tout le processus.

Communiquez efficacement.

Le leadership et la gestion des personnes sont, avant tout, un processus de communication constante. La communication est au cœur de toutes les étapes de gestion de votre équipe :

- ◇ Définir des objectifs et des règles.
- ◇ Travailler en équipe, développer la confiance et la connaissance mutuelle.
- ◇ Motiver et reconnaître.
- ◇ Développer les personnes.
- ◇ Déléguer.
- ◇ Donner et recevoir du *feedback*.
- ◇ Faire du coaching.

> *Si vous ne développez pas vos compétences en communication interpersonnelle, vous n'aurez pas l'outil principal dont vous avez besoin pour gérer votre équipe.*

Chacun de ces éléments renferme une composante essentielle : la communication. C'est pourquoi elle est représentée par la coquille du Nautilus dans le modèle de gestion des équipes de notre jeu vidéo Pacific. C'est la structure qui soutient le reste des éléments du modèle.

Si vous ne développez pas vos compétences en communication interpersonnelle, vous n'aurez pas l'outil principal dont vous avez besoin pour gérer votre équipe. Quoi qu'il en soit, synthétisons quelques-uns des outils de base que vous devez maîtriser :

1. Empathie

Vous ne pouvez pas les diriger si vous ne pouvez pas les comprendre. Et vous ne pourrez pas les comprendre si vous ne pouvez pas vous mettre à leur place.

Pour résoudre les conflits, motiver, améliorer les processus... il faut être capable d'analyser chaque situation à travers le prisme des membres de son équipe.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

2. Écoute active

La nature nous a dotés de deux oreilles et d'une bouche pour écouter deux fois plus que nous parlons. Vous devez écouter pour obtenir des informations, pour comprendre et pour apprendre.

Des études montrent que nous nous souvenons de 25 % à 50 % de ce que nous entendons. Un bon leader ne peut se permettre un tel gaspillage d'informations, de compréhension et d'apprentissage.

3. Questions

Vous n'apprendrez rien de nouveau en parlant. La seule manière de connaître les problèmes, les motivations, les soucis... de votre équipe, c'est en posant des questions.

Les questions :

- vous permettront de découvrir les informations essentielles à la gestion des personnes,
- sont un instrument essentiel d'empathie et d'écoute active,
- sont un excellent outil de résolution des problèmes et de persuasion,
- démontrent de l'intérêt pour l'autre personne, du respect pour ses opinions et ses idées.

Posez plus de questions. Parlez moins.

4. Assertivité

L'assertivité est la capacité de défendre ses intérêts d'une manière aimable, franche et directe, sans agresser les autres. Elle implique le respect des sentiments, des besoins et des opinions d'autrui.

L'assertivité est une attitude qui se situe entre deux pôles : la passivité (la personne ne défend pas ses intérêts) et l'agressivité (la personne défend ses intérêts de façon trop virulente).

Il est parfois difficile de s'affirmer et cela implique du courage, mais il est très important que vous appreniez à défendre vos intérêts et ceux de l'entreprise lorsque vous gérez des personnes et de le faire de manière assurée.

De leader à leader

Apprendre à diriger les personnes est une compétence que vous ne maîtriserez jamais à la perfection. Devenir un grand leader demande un apprentissage et des efforts d'amélioration permanents.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

Vous devrez constamment rafraîchir vos connaissances, lire des livres sur le management et le leadership, étudier les biographies des grands leaders de l'histoire, observer les leaders que vous admirez, demander constamment aux gens autour de vous, demander un *feedback* à votre équipe, apprendre de vos innombrables erreurs... Et après tous ces efforts, vous ne serez toujours pas parfait et vous devrez continuer à apprendre... toujours et encore.

> *Devenir un grand leader exige que vous n'arrêtiez jamais d'apprendre et que vous ne cessiez jamais de vous améliorer.*

Malgré les difficultés, rien n'est plus gratifiant que d'obtenir des résultats remarquables par le biais d'autres personnes. Très peu sont les gens qui y parviennent mais si vous mettez en pratique nos recommandations, vous commencerez tout de suite à vous démarquer.

Copyright © 2019 Gamelearn · Tous droits réservés. La modification et/ou la reproduction, totale ou partielle, sont strictement interdites sans l'autorisation écrite du titulaire des droits.

www.game-learn.com