

Mardi 12/05/20

Visio'RH

Management : Comment recréer le collectif ?

Entretien post-confinement selon la Méthode DESC

Méthode DESC – Sharon Anthony Bower & Gordon H. Bower (1976)

A la base, la méthode DESC est un outil de médiation qui vise à favoriser la bienveillance et l'assertivité lors d'un désaccord ou pour exprimer une critique. Néanmoins elle peut être intéressante à mettre en place lors du retour au travail pour anticiper la reprise du travail de manière plus sereine. Cette méthode permet d'avoir un feedback de l'expérience qu'ont vécu les collaborateurs.

Elle se compose de 4 étapes :

1^{ère} étape : D = Décrire les faits

But : présenter la situation avec des faits concrets et observables.

Dans la situation actuelle, vous pouvez parler de la crise sanitaire, de la soudaineté de la situation, les difficultés que cela a généré, des mesures mises en place, ainsi que des éléments négatifs ou problèmes rencontrés.

Bonne pratique : Un temps de préparation de cette phase sera nécessaire pour collecter, trier, analyser les informations que vous souhaitez transmettre à votre équipe.




Votre contribution : décrire comment cela s'est passé pour vous, pour l'entreprise, qu'est-ce qui a été mis en place, quels sont les feed-backs des collègues, des fournisseurs, des clients...

2^{ème} étape : E = Exprimer les émotions

But : parler des émotions ressenties lors du confinement ainsi que les émotions ressenties actuellement.

Si cet exercice est réalisé en groupe, chacun à son tour peut exprimer ses émotions et craintes.

Outils complémentaires :

-  La roue des émotions
-  Baromètre de l'humeur
-  La courbe du changement

Votre contribution : parlez de vous, de votre ressenti... pour ouvrir la porte à la parole de l'autre, l'encourager à exprimer ses propres émotions pour que vous puissiez les reconnaître pour mieux identifier les besoins sous-jacents.

Questions qui peuvent être posées :

- Comment vous sentez-vous ?
- Comment avez-vous vécu la période, la situation ?
- Qu'est-ce qui a été positif, qu'est-ce qui a été difficile pour vous ?

• Entretien post-confinement selon la Méthode DESC

3ème étape : S = Spécifier des solutions

But : trouver des solutions pour améliorer les conditions actuelles ou au moins réduire les craintes et difficultés.

Si cet exercice est réalisé en groupe, les solutions peuvent émerger d'une discussion entre tous.

Bonne pratique : Veillez à laisser la parole à votre collaborateur.

Votre contribution : proposer à votre collaborateur/votre équipe de réfléchir ensemble sur ce qui devrait être amélioré, changé... pour une reprise maîtrisée malgré la situation.

Questions qui peuvent être posées :

- Comment imaginez-vous les prochaines semaines ?
- Que pourrions-nous faire pour mieux gérer la situation ?
- Qu'avez-vous fait ou mis en œuvre qui vous a permis de mieux travailler et que vous auriez envie de partager ?
- Quels sont les domaines où il faudrait apporter du changement pour améliorer le quotidien de chacun ?
- Comment pouvons-nous mieux travailler ensemble ?
- Que pouvons-nous mettre en place ?

4ème étape : C = Conséquences et Conclusion

But : partager les conséquences positives et négatives de cette expérience, ainsi que du contexte actuel. Et enfin conclure sur la suite des choses, de manière positive si possible.

Bonne pratique : Proposer une nouvelle rencontre pour poursuivre ce travail de conduite du changement – par ex. une visio ou une réunion à jour fixe durant plusieurs semaines. Mettre en place un rituel d'échange sur les prochaines semaines.

Questions qui peuvent être posées :

- Que retenez-vous de cette période ? En positif ? En négatif ?
- Quelles sont les trois idées que vous retenez et quelle serait pour vous la première étape ?

A propos : Dans le contexte de la crise sanitaire COVID-19, le Club Génération Industrie de la Maison de l'Emploi de Strasbourg et le Club Carrière de l'Adira proposent à leurs membres de se réunir lors des VISIO'RH, espace de partage de bonnes pratiques et de réflexion collective sur leurs enjeux RH.

Dans ce cadre, deux groupes de travail ont vu le jour avec pour objectif de coconstruire une boîte à outils à destination des entreprises pour chacune de ces thématiques :

- **Management** : Comment recréer le collectif et redonner du sens à l'action commune ?
- **Télétravail** : Avant/après, quelles sont les opportunités ?