

La Délégation

Délégation

La délégation consiste à confier une partie du travail qui vous incombe à une autre personne et à lui conférer l'autorité de le faire. Le travail continue à faire partie de votre fonction et vous restez responsable du résultat final. Vous pourriez, par exemple, demander à un membre de l'équipe de prendre la responsabilité de diriger un projet d'équipe.

Lorsque vous déléguez du travail à un autre membre du staff, vous devez encore en répondre, et devez donc vous assurer que vous apportez la bonne quantité de direction et de soutien. Dans le cas d'un membre expérimenté, cela peut simplement signifier vous accorder sur les objectifs, sur ce qui doit être atteint et ensuite être disponible pour répondre aux questions lorsqu'elles surviennent. Les objectifs sont susceptibles d'inclure ce qui sera fait ("output") et des conséquences - "outcome" (en quoi ce qui est fait a un impact). Pour un membre du staff qui n'a pas l'habitude du poste, il se peut que vous ayez à fournir un niveau de direction plus élevé, en identifiant des tâches spécifiques qui doivent être réalisées, former davantage la personne à la manière dont elles doivent l'être et / ou lui donner des indications.

Dans tous les cas, assurez-vous que vous communiquez clairement avec le/la membre de l'équipe sur le degré d'autorité dont il/elle dispose pour prendre des décisions et à quel moment il/elle doit revenir vers vous pour une vérification. La tâche déléguée devrait représenter une nouvelle opportunité d'apprendre pour le membre de l'équipe ; bien qu'une supervision appropriée soit nécessaire, il ne faut pas essayer de gérer les moindres détails.

A l'opposé, l'attribution de tâches fait référence à la distribution de tâches pour lesquelles les membres individuels de l'équipe sont eux-mêmes responsables, dans la mesure où elles font partie de la description du poste.

Les avantages à déléguer

- La délégation de tâches augmente la motivation : les personnes se sentent valorisées et dignes d'un travail d'un niveau plus élevé.
- Elle donne la possibilité à l'équipe de faire face à des problèmes plus complexes.
- Elle aide les membres du staff à développer leurs compétences, leur créativité et leur esprit d'initiative.
- Elle donne au staff un avant-goût de ce qui est demandé au niveau supérieur de gestion dans leur ascension hiérarchique.
- Cela vous donne le temps d'effectuer les tâches que vous seul(e) pouvez exécuter.
- Elle vous permet d'avoir des pauses sans vous soucier d'autres choses.

Quand NE PAS déléguer

Les occasions pour lesquelles la délégation n'est pas susceptible d'être appropriée incluent :

- les sujets confidentiels, p. ex. en lien avec la santé ou le stress
- les aspects financiers pour lesquels vous êtes seul(e) à pouvoir signer
- les problèmes relatifs à la performance ou au comportement d'un membre du staff
- un problème avec un patient ou un collègue dans lequel le membre du staff est impliqué

Un modèle de délégation en 5 étapes

Etape 1 ***Associez la bonne tâche à la bonne personne***

Ceci comprend deux éléments :

1. Sélectionnez la tâche avec soin

Faites une liste de tâches que vous pourriez déléguer. Un bon exemples est un travail qui prend beaucoup de votre temps, est à un niveau de responsabilité moins élevé et représente une bonne opportunité de développement pour un membre de l'équipe. Par exemple, vous pourriez déléguer l'analyse des besoins pour une nouvelle activité ou la mise en œuvre d'un nouveau protocole pour le département entier.

2. Sélectionnez le personnel avec soin

Réfléchissez à qui serait la personne la plus appropriée. Y a-t-il un membre du staff qui a une charge de travail plus légère que les autres ? Y a-t-il une personne qui a besoin d'un défi particulier ? La personne que vous sélectionnez fera-t-elle la tâche avec enthousiasme ? Voudrait-elle recevoir des nouvelles responsabilités La personne peut-elle devenir capable d'exécuter la tâche après une formation ? Vous pouvez utiliser le planning pro-forma ci-joint.

Etape 2 ***Briefing***

Comment transmettre une tâche :

- réunissez-vous dans un espace tranquille
- consacrez suffisamment de temps à expliquer la tâche
- expliquez les raisons que vous avez choisies pour déléguer cette tâche à cette personne ainsi que toute autre information de contexte pertinente
- expliquez clairement les résultats que vous attendez
- accordez-vous sur le niveau d'autonomie - dans quelle mesure le membre du staff peut-il prendre des décisions ou procéder autrement ?
- expliquez quelles ressources sont disponibles
- fixez une ligne du temps claire
- assurez la personne que vous fournirez un support continu

Etape 3 ***S'assurer d'un accord***

Assurez-vous que le membre de l'équipe est heureux de se charger de la tâche déléguée et ne vous contentez pas d'un accord sans trop comprendre. Soyez attentif au langage corporel et au ton de la voix. Demandez un retour pour vérifier la compréhension et donner l'occasion de poser des questions. Prenez en considération la manière dont d'autres membres de l'équipe pourraient réagir. Assurez-vous d'être juste quand vous proposez des opportunités car le risque existe de donner l'impression d'avoir des favoris. Tout le monde dans l'équipe ne sera pas nécessairement prêt à se charger d'une tâche déléguée, c'est pourquoi il est important d'offrir à chacun des opportunités d'apprentissage et de développement appropriées.

Etape 4 ***Assurez un suivi***

Communiquez rapidement avec les autres pour qu'ils soient informés de cette nouvelle responsabilité assignée. Gardez un œil sur la progression sans brider la créativité. Faites en sorte que votre niveau de contrôle convienne à la tâche et à l'individu et rendez-vous disponible si un membre de l'équipe est bloqué. Permettez à la personne de prendre des risques et de faire des erreurs ; c'est ainsi que beaucoup de gens apprennent. Vérifiez la régularité du progrès et donnez des encouragements, des compliments et du soutien.

Etape 5 ***Contrôlez les résultats, passez-les en revue et complimentez les personnes***

Passez en revue les performances d'une équipe avec elle. Donnez-leur l'occasion de s'autoévaluer - comment pensent-elles s'en être sorti ? Dans quelle mesure ont-elles atteint les résultats planifiés ? Qu'ont-elles appris ? Que pourraient-elles faire autrement la prochaine fois ? Donnez-leur des retours et félicitez-les pour leurs succès.

Vous pourriez également vérifier les conséquences de la délégation de tâches en consultant d'autres membres du personnel. Vous pourriez obtenir des sur les résultats planifiés ainsi que toute difficulté ou bénéfice non prévus.

Pourquoi les gens ne délèguent pas

La plupart des personnes choisissent de ne pas déléguer pour de multiples raisons, même lorsqu'elles savent que cela aurait du sens.

Et vous ?

Quelles excuses utilisez-vous le plus souvent pour éviter de déléguer quand vous savez que c'est ce qu'il faut faire ?

Prenez quelques minutes pour fermer les yeux et repensez à la semaine dernière, ou aux quelques semaines écoulées. Souvenez-vous de toutes les fois où vous avez voulu éviter de déléguer. Peut-être avez-vous délégué, peut-être pas. Cela n'a pas d'importance. Repensez, pour chaque occasion, à l'instant qui a précédé la prise de décision. Entendez à nouveau votre voix intérieure. Que disait-elle ? Quelles excuses entendez-vous ? Notez-les.

Excuses typiques

Combien en avez-vous trouvé ? Vous servez-vous souvent de la même ou en avez-vous quelques-unes à disposition ? Voici des excuses courantes. Notez celles que vous ou des personnes qui vous entourent utilisez.

“Cela irait mieux si je le faisais moi-même”

“Je ne veux pas surcharger mes collègues”

“Je ne veux pas perdre le contrôle”

“Je n'ai pas le temps de déléguer”

“Je finirai par le refaire moi-même”

“Je ne sais pas comment déléguer”

“Si seulement j'avais quelqu'un à qui déléguer”

“Je veux rester indispensable”

“Je sais exactement comment je veux que ce soit fait ”

“Si je demande à cette personne de le faire, il/elle va me harceler toutes les cinq minutes”

« Je le ferai plus rapidement moi-même »

« Je n'ai pas envie de rattraper les erreurs après »

« Je n'ose pas demander »