

>> Management

Le vétérinaire doit **savoir décider**

Une clé du management réside dans l'aptitude à prendre des décisions efficaces, à avoir le courage de les appliquer. La décision est au cœur de l'action et on ne peut agir – sur les autres, soi-même ou sur toute situation problématique – sans avoir au préalable décidé de l'action à entreprendre

Prendre des décisions efficaces

Pour prendre des décisions efficaces, il faut d'abord être conscient des obstacles auxquels on se heurte avant de décider. Il faut ensuite choisir la meilleure variante d'action, ce choix devant résulter d'une procédure méthodique et systématique.

Les obstacles

De quoi s'agit-il ? Pensons à nos préjugés, à nos attitudes plus ou moins conscientes, à nos attentes, à notre expérience (professionnelle ou personnelle) : ils nous conduisent inconsciemment à « voir » les choses d'une certaine manière.

Quand nous sommes confrontés à une situation appelant une décision de notre part et qu'il nous faut donc analyser au préalable, nous ne voyons jamais les faits de manière totalement objective : nous tendons à donner plus d'importance à certains faits et, au contraire, à minimiser celle des autres (voire à les oublier). En d'autres termes, nous voyons la réalité de manière plus ou moins déformée, inconsciemment le plus souvent.

Aussi, certaines de nos décisions nous paraissent aberrantes *a posteriori* car nous constatons, avec le recul du temps, que nous avons oublié ou grossi certaines données du problème.

Par conséquent, si nous voulons éviter les obstacles constitués par nos préjugés, nos attitudes et notre expérience, nous devons nous rappeler que l'Homme tend à ne voir que ce qu'il veut voir et ce qu'il connaît déjà.

Autre obstacle fréquent dans les cliniques vétérinaires : la co-responsabilité. Non pas qu'il soit impossible de décider mais le processus de décision exige concertation et accord sur les enjeux.

Procéder méthodiquement et de manière réfléchie

Toute décision implique un choix entre différentes alternatives d'action, ce choix consistant finalement à opter pour l'une de ces alternatives et à renoncer aux autres.

La première question à laquelle il faut répondre concerne le but que cette (ces) action(s) doi(ven)t permettre d'atteindre : pourquoi dois-je décider d'engager (ou non) une nouvelle ASV ?

Si la décision à prendre vise à remédier à une situation anormale, il est nécessaire de s'interroger sur les causes, en sériant les données du problème de façon à mettre en lumière des relations de causalité. Il faut ensuite poser différentes alternatives d'action, soit sur la base de l'analyse précédente des causes, soit par effort systématique de créativité permettant de découvrir le fait ou l'idée qu'on tend de prime abord à ne pas voir. Enfin, il convient d'évaluer les différentes alternatives d'actions, en fonction non seulement de leurs résultats attendus,

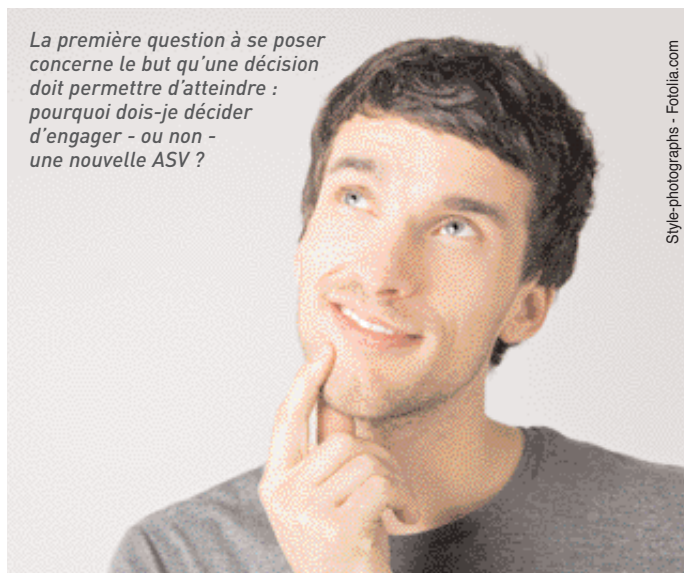
>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



La première question à se poser concerne le but qu'une décision doit permettre d'atteindre : pourquoi dois-je décider d'engager - ou non - une nouvelle ASV ?



Style-photographs - Fotolia.com

mais aussi de leurs conséquences prévisibles et probables (en termes financiers, techniques, psychologiques, etc.).

Prendre à temps les décisions

Il ne suffit pas de prendre des décisions correctes, encore faut-il les prendre au bon moment. À cet égard, deux types de difficultés doivent être mentionnés :

- **une information insuffisante**, qui peut nous empêcher d'agir faute d'éléments nécessaires à la prise de décision ;
- **l'irrésolution**, qui peut nous amener à différer le moment où nous trancherons une fois pour toutes, bien que les éléments dont nous disposons soient suffisants ; nous tergiversons et remettons à plus tard le moment où il faudra décider.

En réalité, si toute décision implique un risque (celui de se tromper), ne pas prendre de décisions en comporte également un car cela revient à décider implicitement... de ne rien décider. De plus, il ne peut être plus coûteux de ne rien décider à temps, même imparfaitement, car dans ce dernier cas, il est généralement possible de « corriger le tir » en cours de route.

Avoir le courage d'appliquer (faire appliquer) ses décisions

Se décider implique du courage, celui qu'exige la capacité de prendre des risques. Encore faut-il faire preuve de détermination une fois la décision prise : appliquer celle-ci avec persévérance jusqu'à ce que le but visé soit atteint, c'est-à-dire faire preuve d'autorité envers soi-même pendant la durée de l'action à mener.

Exiger de soi-même d'appliquer ses propres décisions, n'est-ce pas la voie royale de l'exemplarité ? ■

* Frédéric Pérez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases aux Editions Thebookedition*, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr