

B: Interaction dans un milieu de travail inter-connecté

B1: Collaborer et communiquer dans différentes équipes pour accomplir des mandats propres au domaine commercial – Mandat pratique n°2

Savoir gérer des situations compliquées au sein de l'équipe

Objectifs évaluateurs :

- b1.ef4 : Ils/elles abordent des situations conflictuelles et cherchent des solutions pertinentes. (C3)
- b1.ef5 : Ils/elles réfléchissent à leur communication et à leur interaction avec les membres de l'équipe et en déduisent des mesures d'optimisation pour l'avenir. (C4)

Recommandation : Deuxième ou troisième année d'apprentissage

Mandat pratique

Exposé de la situation

Pendant ta formation, tu feras partie d'une ou de plusieurs équipes. Tu as certainement déjà vécu des situations au sein de ton équipe où des désaccords, voire des conflits, ont éclaté entre une ou plusieurs personnes. Savoir adopter la bonne attitude pour résoudre les conflits t'aidera à mieux affronter de telles difficultés et à mieux les résoudre. Cet exercice pratique te permet de réfléchir à ton comportement en matière de résolution de conflits et à l'améliorer.

Série d'exercices

Exercice n°1 :

Remémore-toi la période de formation que tu as suivie jusqu'à présent et rappelle-toi une situation que tu as ressentie comme compliquée au niveau des relations interpersonnelles. Il peut s'agir par exemple d'un désaccord au sein de l'équipe, d'un conflit avec un/une collaborateur/trice ou ton/ta supérieur/e ou d'une situation complexe lors d'un travail de groupe.



Si aucune situation de ce type ne te vient à l'esprit, tu peux t'appuyer sur une situation dont tu te souviens particulièrement bien.

Exercice n°2 :

Note ce dont tu te souviens de cette situation et la manière dont tu l'as résolue à l'époque. Pour cela, pose-toi les questions suivantes :

- Comment en est-ce arrivé à cette situation ?
 - Quel a été ton ressenti sur le moment et après ?
-



- Le conflit a-t-il pu être résolu de manière constructive ?
- À l'époque, est-ce toi qui as soulevé le problème ?
- Rétrospectivement, aurais-tu pu procéder autrement ?

Exercice n°3 : Formule des solutions possibles sur la manière dont tu pourrais procéder en présence de situations complexes ou délicates.

Exercice n°4 : Discute avec tes collègues de travail et/ou ton/ta supérieur/e de la manière dont ils/elles gèrent ces situations difficiles.

Exercice n°5 : Note tes expériences dans ton dossier de formation et complète la documentation en consignant les enseignements tirés ainsi que ta réflexion sur les résultats obtenus.

Directives spécifiques à l'entreprise :



Grille de compétences

Auto-évaluation

Question de fond n°1 : Est-ce que je gère de manière appropriée les situations complexes au sein de l'équipe ?

Critères de compétence

En cas de problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe, je reste toujours calme et ne m'emporte pas.

En cas de désaccord, je m'efforce de comprendre le point de vue de mon interlocuteur/trice et de me mettre à sa place.

En cas de critique constructive, je ne me défends pas et je ne me justifie pas non plus.

Je mets en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

Question de fond n°2 : Est-ce que j'aborde les problèmes avec les membres de l'équipe de manière constructive ?

Critères de compétence

Je détecte rapidement les désaccords au sein de mon équipe.

Je thématise les difficultés et les problèmes en temps voulu.

Je ne formule des critiques qu'en personne et entre quatre yeux.

Je cherche une solution raisonnable conjointement avec les membres de mon équipe.



Évaluation par un tiers

Question de fond n°1 : Est-ce qu'il/elle gère de manière appropriée les situations complexes au sein de l'équipe ?

Critères de compétence

En cas de problèmes ou de conflits avec d'autres membres de l'équipe, il/elle reste toujours calme et ne s'emporte pas.

En cas de désaccord, il/elle s'efforce de comprendre le point de vue de son interlocuteur/trice et de se mettre à sa place.

En cas de critique constructive, il/elle ne se défend pas et ne se justifie pas non plus.

Il/elle met en œuvre de manière fiable les solutions et les mesures définies en commun.

Question de fond n°2 : Est-ce qu'il/elle aborde les problèmes avec les membres de l'équipe de manière constructive ?

Critères de compétence

Il/elle détecte rapidement les désaccords au sein de son équipe.

Il/elle thématise les difficultés et les problèmes en temps voulu.

Il/elle ne formule des critiques qu'en personne et entre quatre yeux.

Il/elle cherche une solution raisonnable conjointement avec les membres de son équipe.
