|  |
| --- |
| **FORMATION CONTINUE DES CONSEILLERS ET DES MANAGERS DE CAREER CENTER**  **GUIDE DU FORMATEUR** |
| **Nom de l’atelier : 27 – LE DEVELOPPEMENT ET LE FONCTIONNEMENT EFFICACE DANS UNE EQUIPE** |



























|  |  |
| --- | --- |
| **RESSOURCES DE L’ATELIER** | **OBJECTIFS D’APPRENTISSAGE** |
| * Présentation Powerpoint * Polycopiés : Formation de l'équipe * Polycopiés : des études de cas * Polycopiés : Liste de contrôle de gestion de la formation du groupe | * Décrire les quatre étapes du développement de l'équipe et les mesures de gestion appropriées à chaque étape. * Discuter des différences dans les rôles et les perspectives et la façon dont la combinaison peut créer une équipe solide. |
| ***Durée approximative du module :*** *2 heures 45* | |

|  |
| --- |
| **Plan d'apprentissage de l'atelier** |

| **Type d'activité** | **Durée (minutes)** | **Description de l'activité et notes** | **Ressources** |
| --- | --- | --- | --- |
| Exercices d'échauffement | 20 | **IMPORTANCE DES INSTRUCTIONS CLAIRES**  Remettez à chaque participant une feuille de papier. Expliquez que vous allez donner des directives. Les participants vont reproduire un dessin grâce à de simples instructions verbales.  Il y a deux règles :  1) Chaque personne doit garder le silence tout au long de l'exercice; et 2) les participants ne peuvent pas poser de question.  Voici vos instructions :   1. Tracez un cercle 2. Dessiner un triangle à l'intérieur du cercle 3. Dessiner un carré dans le coin 4. Écrivez votre nom sur le papier   **Demander aux participants** de tenir leurs images. La plupart seront différents d'une certaine façon. Demandez aux participants pourquoi leurs dessins ne sont pas similaires. Tout le monde a entendu le même message, mais tout le monde a perçu différemment le message.  **Dire** participants qu’on va essayer encore une fois. Demandez au groupe de retourner sur le papier et recommencer. Suivez les instructions suivantes :   1. Tracez un cercle de 4 pouces de diamètre au centre de votre papier 2. Dessiner un triangle à l'intérieur du cercle de sorte que les trois coins touchent le cercle 3. Dessiner un carré de 1 pouce sur le coin inférieur gauche de votre papier 4. Écrire « votre nom, sur le côté inférieur droit du papier   **Demander aux** participants de tenir leurs papiers.  Ils doivent correspondre.  Fermer en disant qu'une équipe a besoin de communiquer et d'écouter pour obtenir les résultats escomptés. | DIAPO. 3 |
| présentation plénière | 15 min | **Comment former des équipes et la fonction des tâches et d'entretien Fonctions :**  **Afficher** Fonctions glisser -Team. .  Expliquez que toutes les équipes sont composées d'humains, ce qui peut les rendre complexes à certains moments. Comme dans l'exercice précédent, le simple fait de donner des instructions ne suffisait pas. L'écoute et l'enregistrement pour voir comment les membres de l'équipe perçu ces instructions était également important. Afin d'être efficaces, les équipes doivent atteindre leur but et remplir leurs responsabilités (tâche). Nous connaissons tous des outils tels que la planification de projet, les réunions du personnel, etc., qui nous aident dans les fonctions de tâches. Pourtant nous avons aussi besoin de soutien pour maintenir des relations positives. Les choses que nous faisons de ce côté incluent la socialisation, célébrer des vacances, partager des repas ensemble, et même avoir des moyens de résoudre les conflits. Ces deux fonctions sont interconnectées et doivent fonctionner ensemble en équilibre, comme les roues d'un vélo. Si un pneu ou l'autre est plat, la bicyclette entière est affectée.  Questions de discussion:  Que se passe-t-il lorsque la roue de la fonction tâche est «plate»?  La roue de support?  Signalez que le plus grand écueil de la fonction de tâche est les affectations ou les instructions floues; le plus grand écueil de la fonction de soutien est le manque de rétroaction. Le manque de bon leadership peut affecter les deux. Comment? Demandez au groupe de réfléchir à la tâche et aux fonctions de soutien qui sont présentes dans leur équipe. Comment les participants s'assurent-ils que les deux sont mise en place. | DIAPO. 4 |
| Petit exercice de groupe  discussion plénière  Exercice de groupe | 30 minutes | **Expliquer :**  En tant que leader, nous devons comprendre la dynamique de groupe.  Il existe trois types de comportements que vous trouverez dans un groupe, et les étapes spécifiques, prévisibles d'un groupe passera par.  *Les étapes de développement de l'équipe:*  **masquer** les questions de discussion avec un morceau de papier. **Présentez** la diapositive en disant que les équipes n'existent pas instantanément le jour où ils sont nommés. Même si chaque équipe est unique, chaque équipe passe par des étapes très similaires de développement.  **Présenter** les quatre étapes en utilisant la diapositive et les points de discussion du document. Décrivez chaque étape. Chaque étape est essentielle au développement de l'équipe. Sans les premières étapes, il ne peut y avoir de hautes performances. Chaque fois qu'il y a un changement dans la composition de l'équipe, ces étapes se répètent. Cependant, plus les membres du groupe se connaissent et ont travaillé ensemble, moins de temps est passé dans les trois premières étapes.  **Les groupes passent par 4 étapes.**  • **Etape 1: Formation**  1. Est-ce que je veux faire partie de ce groupe? (Inclusion)  2. Sachez que vous aurez des collaborateurs qui quittent le groupe, et vous aurez la r aider la responsabilité de gérer le départ d’un collaborateur.  Les membres de l'équipe ne se connaissent pas beaucoup.  Ils essaient de projeter l'image qu'ils veulent.  Ils sont prudents dans leurs échanges.  Ils sont silencieux au sujet de leurs différences.  Ils font ce que leur manager demande.  • Étape 2: Confrontation  La lutte de pouvoir pour le contrôle du groupe. (Contrôle)  Certains groupes ne dépassent jamais ce stade. Ils se battent toujours.  Beaucoup de tensions apparaissent dans l'équipe.  Les membres de l'équipe veulent s'affirmer.  Les membres entrent en conflit.  Sous-groupes peuvent être formés.  Les départs peuvent se produire.  • Étape 3: Normalisation  Nous avons élaboré un équilibre donc le travail peut se faire.  Le facteur le plus important est la cohésion du groupe est la décision quant à la façon de prendre des décisions, et souvent cela se fait inconsciemment.  Vous ne pouvez pas laisser cela au hasard. Discutez ouvertement pour le rendre conscient.  En supposant ce que les autres veulent et essayer de leur plaire ... est une recette pour un désastre. Les membres doivent être prêts à défendre ce qu'ils veulent et ne veulent pas.  En tant que leader, pensez à l'avance sur les normes du groupe.  Les membres de l'équipe se rapprochent les uns les autres.  Les gens font des compromis.  Les échanges sont constructifs.  Les individus sont en mesure de résoudre leurs problèmes entre eux  • Etape 4: Production  1. La plupart des groupes ne durent pas éternellement.  2. Lorsque les groupes se terminent, il y a un vide.  3. Si le groupe n'a toujours pas atteint son objectif, la question devient quand arrêter et « reconnaître l'échec. »  • En tant que leader, vous devez être au courant de toutes les étapes et diriger le groupe à travers chaque point.  Les membres de l'équipe s'affirment avec respect et considération.  Ils sont autonomes et capables de prendre des décisions.  Tout le monde est convaincu que l'autre est essentielle à la réussite de l'équipe.  Les individus maintiennent un type de relation  « Gagnant-gagnant ».  Ils se sentent le plaisir et la satisfaction.  Lorsque vous avez terminé, révéler les questions de discussion. En couples, les participants discutent de leurs réponses aux questions pendant 15 minutes. A la fin, mener une discussion plénière pour entendre les différents points de vue sur le développement de l'équipe.  Questions de discussion:  • Quand votre équipe s’est formée, et quelles étaient les circonstances?  • Comment avez-vous vu ces étapes se dérouler dans votre équipe?  • Dans quelle étape situeriez-vous votre équipe maintenant?  • Que faut-il pour obtenir la prochaine étape?  **Présenter** la prochaine partie de cette session en disant que les dirigeants de l'équipe sont particulièrement impliqués dans le soutien au développement de l'équipe. Cependant, tous les membres partagent la responsabilité de l'efficacité de leur équipe.  **Distribuez le Document** Groupe Liste de contrôle de gestion de la formation  Le but de la liste de contrôle est d'examiner les pratiques de management de l'équipe (par exemple, des réunions régulières, des plans de travail, les délais, etc.) et de les mettre dans le contexte du développement de l'équipe. Cela aide à la compréhension des différentes actions q une équipe puissent entreprendre et quelles sont les questions qu'ils abordent pour appuyer la performance de l'équipe. | DIAPO. 5  Document:  Formation de l'équipe: Formulaire, Tempête, Norm, Exécuter  DIAPO. 6  Groupe Liste de contrôle de gestion de la formation |
| Exercice de groupe | 45 | **Demander à** un participant de lire à une étape  Faites la même chose pour chaque étape.  **Utilisation** des informations contenues dans le document pour présenter le prochain exercice. Les participants pratiqueront le management des phases de développement des équipes et ce qui pourrait être fait dans différentes situations en examinant différents scénarios.  **Distribuer** les quatre études de cas de développement. Laisser 40 minutes pour discuter et de formuler des recommandations à faire rapport à l'ensemble du groupe. | Polycopié:  Équipe de développement des études de cas |
|  | 15 | ***Les différences dans les membres de l'équipe***  Donnez une brève introduction aux différences dans les membres de l'équipe et comment les différences peuvent devenir un atout. En plus de sexe différent, culturel et origines linguistiques, nous avons également chacun des préférences et des expériences. Nous voyons aussi le monde à travers différents points de vue, nous voyons la même chose mais dans une perspective différente.  **Expliquer**  Les trois types de comportement sont les suivants :  1. Puissance: Je veux le contrôle du groupe pour servir mon propre intérêt.  2. Réalisation: Je veux vous assurer que le groupe réalise les tâches qu'il est censé faire.  3. Affiliation: Je veux que tout le monde dans le groupe soit satisfait et joue un rôle.  Les gens de contrôle vont essayer de prendre en charge le groupe, changer l'ordre du jour, faire des suggestions,  etc.  Affiliation Les gens sont tellement soucieux de faire en sorte que les gens se sont rencontrés besoins émotionnels, qu'ils ne se soucient pas tant à obtenir la tâche accomplie.  Dans tous les groupes, ces 3 forces sont en conflit et doivent être équilibrés. | DIAPO. 8  DIAPO.9 |
| discussion plénière  Exercice de groupe  discussion plénière | 20  20 | Expliquez que la fonction d'une entreprise est différente de son but. En utilisant cette idée,  Demandez à répondre aux questions suivantes pour votre entreprise.   1. Quelle est la fonction de votre centre ? 2. Quel est le but de votre centre ? 3. Quelle est la fonction de votre département ou d'un groupe de travail? 4. Déterminez comment vous communiquerez la mission ou le but du service aux employés.   **Le but du service sera communiqué par des moyens suivants**   1. **communication quotidienne** 2. **communication hebdomadaire** 3. **communication mensuelle**   **Explique** les quatre quadrants  **Demander** les participants à:  Pensez aux employés de votre centre, département ou groupe de travail. Écrivez les noms de ces employés dans le quadrant qui décrit le mieux chacun d'entre eux.   * Des noms ci-dessus, choisissez une personne qui vous souhaitez aider: * Déterminer une stratégie pour aider à déplacer cette personne « up » un quadrant basé sur.   **De quadrant les étapes suivantes sont prévues**  1. Position de l'employé:  2. Leur quadrant actuel:  3. Mesures à prendre:  **People Patterns**  *Différentes personnes prêtent attention à différentes choses.*  Expliquer les différents processus cognitif et émotionnels  Mettre en valeur l’importance de comprendre ces différences afin de les appliquer dans vos pratiques de leadership.  Amenez les participants à identifier les divergences qui existent dans leurs équipes et comment tirer profit de ces divergences et Booster ainsi la performance collective. | DIAPO. 10 – 11  DIAPO. 13 – 16 |