

# Travailler dans le support

## Exercices



### Communication : Travailler en équipe

#### Objectif(s) :

A la fin des exercices, l'élève doit être capable de :

- Se comporter de manière adéquate avec les clients et l'équipe (capacité à communiquer, capacité à gérer des conflits, aptitude au travail en équipe)

Durée prévue : 60'

### Introduction au Team-building (intelligence collective)

Comment former une équipe et l'amener à maturité ?

Le psychosociologue américain **Bruce Wayne Tuckman** a défini un modèle de "team-building". Les 4 premières étapes de ce modèle exploitent toutes les forces de l'**intelligence collective** :

1. **Forming/Formation**, les membres de l'équipe apprendront à se connaître et à se faire accepter. Les conflits latents ne seront pas ou peu abordés
2. **Storming/Tension**, les membres de l'équipe se placeront les uns par rapport aux autres, se confronteront et pourront parfois entrer en conflit
3. **Norming/Régularisation**, l'équipe commencera à privilégier un cadre coopératif et collaboratif plus fluide. Les membres partageront des valeurs et des objectifs communs. La confiance s'installera dans l'équipe qui s'autogérera progressivement
4. **Performing/Exécution**, chaque membre de l'équipe sera interdépendant, autonome et compétent. La confiance sera bien installée ; but à atteindre pour gérer un projet efficacement



L'exercice qui suit va essayer de démontrer tout cela, ainsi que les différents rôles à mettre en place pour assurer le bon fonctionnement d'une équipe.

## Travaux à effectuer

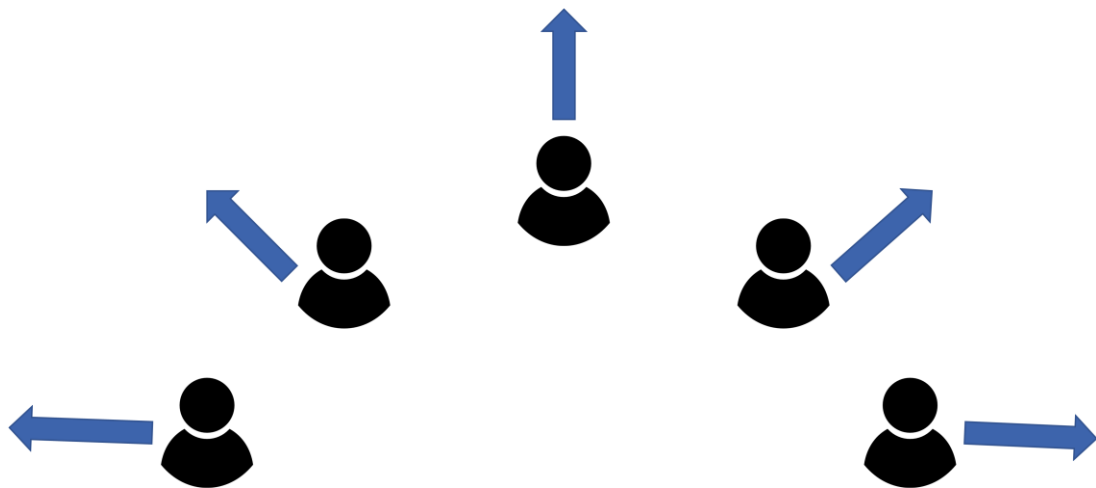
### Préparation :

Composer une équipe de 5 personnes. Chacun s'installe sur une chaise et forme un demi-cercle devant la classe. Il faut que chacun tourne le dos à la salle, il ne doit pas pouvoir voir les autres.

Chacun reçoit un paquet de cartes avec les chiffres 0 à 9.



*Les autres élèves (s'il y en a) sont des observateurs et n'interviennent pas !*



### Déroulement :

L'enseignant énonce des nombres, par exemple « 20 » et les membres de l'équipe doivent choisir parmi leurs dix cartes, le chiffre qui leur semblent le plus approprié pour que l'addition de tous les chiffres de l'équipe corresponde au chiffre énoncé.

Dans l'exemple donné, tout le monde devrait montrer le chiffre « 4 » puisque :

$$4 + 4 + 4 + 4 + 4 = 20$$

Une fois la consigne comprise par tout le monde, on pourra commencer...

Plusieurs étapes seront proposées et un bilan (constatations) sera fait à la fin.

### Constatation ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....