

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°1

---

## Faire preuve d'esprit d'équipe

---

### Objectifs évaluateurs :

- b1.ef1 : Ils/elles travaillent avec tous les membres de l'équipe en fonction de la situation. (C3)
- b1.ef2 : Ils/elles communiquent avec tous les membres de l'équipe dans la langue nationale de la région, en anglais ou dans une deuxième langue nationale. (C3)
- b1.ef3 : Ils/elles communiquent avec tous les membres de l'équipe de manière adaptée au destinataire. (C3)
- b1.ef6 : Ils/elles mettent en œuvre des directives, des accords et des délais dans leurs mandats et prennent des mesures en temps utile en cas d'écarts. (C4)

**Recommandation** : Première année d'apprentissage

---

## Mandat pratique

### Exposé de la situation

En ta qualité de professionnel/le, tu travailles en équipe avec différentes personnes. Le succès d'une équipe ne dépend jamais d'une seule personne, mais de toute l'équipe. Par ta motivation et ton engagement, tu contribues grandement à entretenir un esprit d'équipe positif. Cet exercice pratique te permet de t'intéresser de plus près à ton équipe et à ta contribution au sein de celle-ci.

### Série d'exercices

Exercice n°1 :

Discute avec plusieurs de tes collègues de leurs attentes par rapport à la collaboration au sein de l'équipe. Dresse une carte heuristique (*mind map*) des caractéristiques d'une bonne collaboration en équipe au sein de ton entreprise.



Plus tu interrogeras de personnes sur leurs attentes, plus tu obtiendras de points de vue différents sur les différents aspects de la collaboration au sein de l'équipe. Prépare quelques questions à poser à tes interlocuteurs/trices pour connaître leurs attentes.

---

Exercice n°2 :

Complète ta carte heuristique en ajoutant l'ensemble des règles du travail en équipe qui doivent être respectées au sein de ton entreprise (par ex. comportement, définition des rôles, code vestimentaire).

---

- Exercice n°3 :            Au cours des deux prochaines semaines, étudie de manière approfondie l'esprit d'équipe et essaie de répondre aux questions suivantes :
- Quelles sont les caractéristiques de ton équipe et de son succès ?
  - Quelle est ta contribution au sein de l'équipe ?
  - Quels sont les objectifs visés par l'équipe dans son ensemble ?
  - Quelles situations donnent lieu à des désaccords ?

Complète ta carte heuristique de l'exercice n°1 avec les enseignements que tu as tirés de tes réflexions.

---

Exercice n°4 :            Réfléchis à ta contribution au sein de l'équipe et demande un *feed-back* en la matière aux différents membres de ton équipe. Réfléchis au rôle que tu joues au sein de ton équipe.

---

Exercice n°5 :            Discute de tes expériences avec ton/ta supérieur/e et, le cas échéant, formule des propositions pour t'impliquer davantage encore au sein de l'équipe.

---

Exercice n°6 :            Classe la carte heuristique dans le 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 :**

Le cas échéant, intégrer ici, en guise d'outils, les règles de l'entreprise relatives au travail en équipe/les règles de conduite définies par l'entreprise.

---



## Grille de compétences

### Auto-évaluation

**Question de fond n°1 :** Est-ce que je collabore de manière respectueuse avec tous les membres de l'équipe ?

#### Critères de compétence

---

Je m'intègre activement et facilement dans de nouvelles équipes en faisant preuve d'ouverture et d'amabilité.

---

J'adopte délibérément un ton objectif et respectueux avec les membres de mon équipe.

---

J'écoute activement les membres de mon équipe en me concentrant sur leurs propos et en maintenant le contact visuel. Je pose des questions lorsque je n'ai pas compris quelque chose.

---

J'explique les différentes procédures aux nouveaux membres de l'équipe. Je fais alors preuve de compréhension et de patience.

---

Je témoigne ouverture d'esprit et tolérance à l'égard des personnes d'origine différente ou dont les coutumes ne me sont pas familières. Je ne porte pas de jugement de valeur sur ces circonstances, mais j'en tiens compte avec bienveillance lorsque je collabore ou communique avec elles.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce que, dans les faits, j'arrive à cibler les objectifs de mon équipe et à respecter ses règles ?

#### Critères de compétence

---

Je m'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de mon équipe.

---

Je propose mon aide à mes collègues de travail de manière active et dans la mesure de mes possibilités.

---

Je respecte toujours les accords passés avec mes collègues de travail.

---

En cas de difficultés ou d'incertitudes, je demande activement de l'aide.

---



## Évaluation par un tiers

**Question de fond n°1 :** Il/elle collabore avec tous les membres de l'équipe de manière respectueuse.

### Critères de compétence

---

Il/elle s'intègre activement et facilement dans de nouvelles équipes en faisant preuve d'ouverture et d'amabilité.

---

Il/elle adopte délibérément un ton objectif et respectueux avec les membres de son équipe.

---

Il/elle écoute activement les membres de son équipe en se concentrant sur leurs propos et en maintenant le contact visuel. Il/elle pose des questions lorsqu'il/elle n'a pas compris quelque chose.

---

Il/elle explique les différentes procédures aux nouveaux membres de l'équipe et fait alors preuve de compréhension et de patience.

---

Il/elle témoigne ouverture d'esprit et tolérance à l'égard des personnes d'origine différente ou dont les coutumes ne lui sont pas familières. Il/elle ne porte pas de jugement de valeur sur ces circonstances, mais en tient compte avec bienveillance lorsqu'il/elle collabore ou communique avec ces personnes.

---

**Question de fond n°2 :** Est-ce que, dans les faits, il/elle arrive à cibler les objectifs de son équipe et à respecter ses règles ?

### Critères de compétence

---

Il/elle s'efforce de connaître et de mettre en œuvre les objectifs et les règles de son équipe.

---

Il/elle propose son aide à ses collègues de travail de manière active et dans la mesure de ses possibilités.

---

Il/elle respecte toujours les accords passés avec ses collègues de travail.

---

En cas de difficultés ou d'incertitudes, il/elle demande activement de l'aide.

---