

Séminaire de régulation d'équipe

Description du processus



*Se parler et s'écouter
pour conclure une meilleure façon de coopérer*

➔ Objectifs d'un séminaire de régulation d'équipe(s)

- Progresser dans la communication et la coopération entre partenaires pour que chaque membre de l'équipe (ou des équipes) puisse au mieux remplir sa mission
- Rétablir un climat de confiance et d'efficacité collective propice aux personnes comme à leurs activités

➔ *Le principe : échanger sur les besoins, pas sur les solutions*

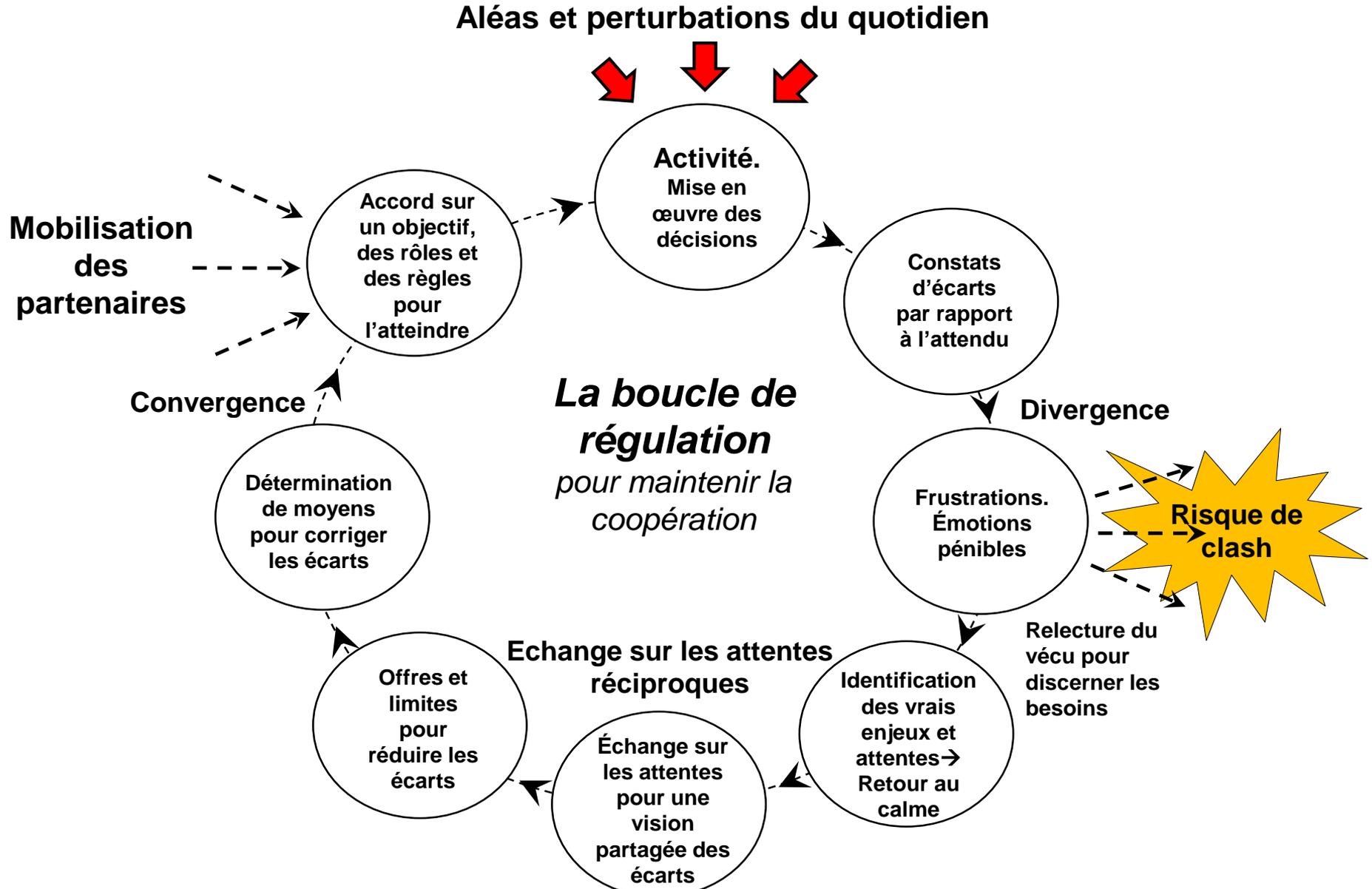
**« Si vous voulez résoudre un conflit,
n'avez aucune solution.
Mais soyez très clairs sur vos besoins. »**

Kofi Annan à propos de la crise en Irak



Aléas + Stress
Différences de perceptions
Différences de besoins
Différences de personnalités
Différences de valeurs

→ La régulation à partir des désaccords



➔ Agenda d'une régulation d'équipe

Travaux sur les attentes réciproques pour que chacun puisse remplir au mieux sa mission

- Expression des attentes et demandes en sous-groupes homogènes
- Restitution en grand groupe
- Priorisation des demandes
- Offres et limites en réponse aux demandes

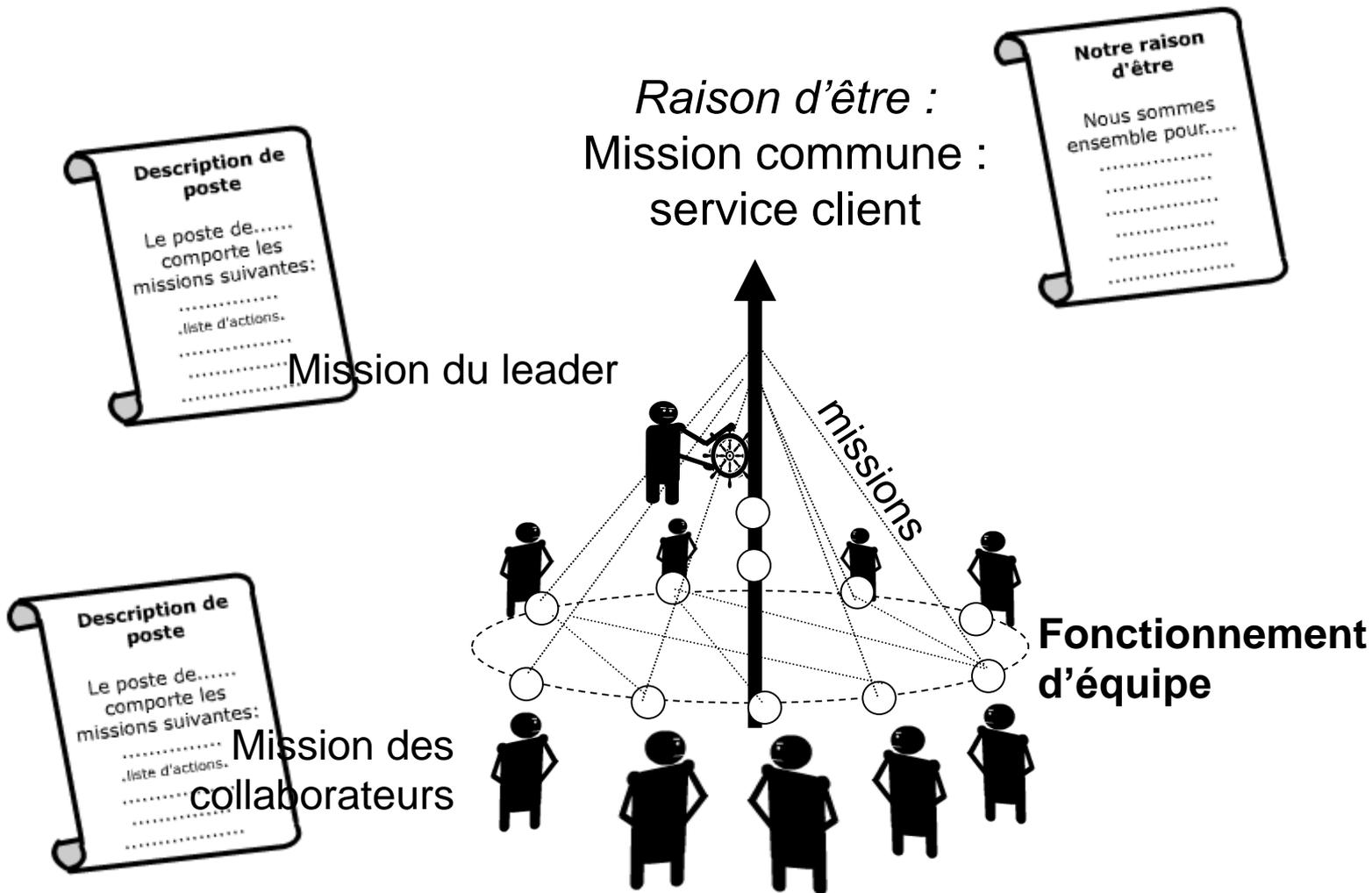
Travaux sur les chantiers définis comme prioritaires

- Travaux en sous-groupe mixtes (managers, collaborateurs) sur des chantiers prioritaires
- Restitution. Construction d'un accord collectif sur les contributions de chacun

➔ Règles protectrices pour les échanges

- **Respect des personnes** dans tout ce qui est exprimé
- **Confidentialité** sur les propos exprimés : *par respect nous nous abstiendrons de ré-évoquer en son absence ce qui fut dit par l'un ou l'autre*
- Chacun s'exprime **pour lui-même et non sur les autres**.
Pas de jugement sur autrui.
- **Chacun est écouté** jusqu'au bout
- Écoute et **reformulation** de ce qui est exprimé
- **Équilibre des temps de parole** pour que tous puissent s'exprimer
- Engagement des hiérarchiques : les propos exprimés selon ces règles ne seront en aucun cas retenus contre leurs auteurs
- Respect du droit de réserve (l'expression n'est pas obligatoire)
 - *OK de chacun sur ces règles ?*
 - *OK pour que l'animateur régule les échanges et veille au respect de ces règles ?*

➔ Rappel de la raison d'être d'équipe et des missions de chacun



➔ Le cadre de la régulation

➤ Raisons d'être de l'équipe ou des équipes



➤ Rappel des points clé des missions de chacun au sein des équipes

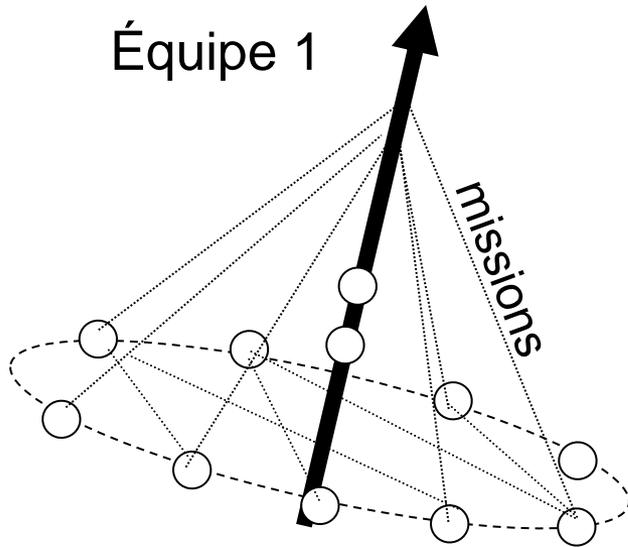


➤ Rappel des chartes et règles d'équipe si elles existent

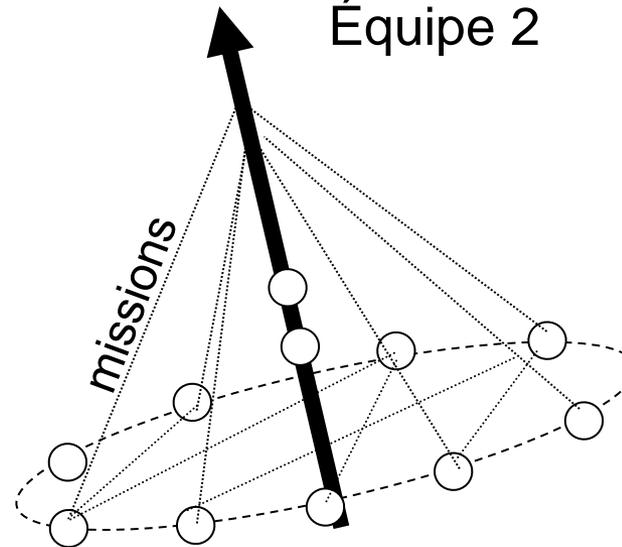
➔ Si régulation entre équipe...

Résultat commun
issu de la coopération
des équipes

Équipe 1



Équipe 2



Fonctionnements d'équipe

➔ Méthode de travail

- Les personnes sont réparties en sous-groupes homogènes.
- Dans chaque sous-groupe, à partir du vécu quotidien, chacun explicite les besoins et attentes qu'il a vis-à-vis de ses partenaires pour bien remplir sa mission.
- Le degré de satisfaction de ces attentes est estimé



*Une attente satisfaite = une « fleur », une attente non satisfaite = un « bourgeon »
Règle : 3 fleurs pour un bourgeon (=occasion de progrès)*

➔ Organisation des sous-groupes de travail

- Répartir les personnes en sous-groupes homogènes en fonction des missions et domaines de responsabilité.
- Désigner dans chaque sous-groupe un scribe et un rapporteur
- Distribuer une feuille de paper-board à chaque sous-groupe
- *Exemple de 3 sous-groupes de missions respectives : A (les leaders ou hiérarchiques par exemple), B et C (les collaborateurs)*

➔ Les attentes du leader vers ses collaborateurs

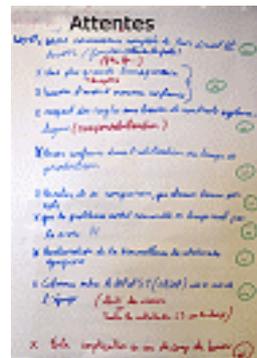
1. En tant que A (leader), pour remplir bien ma mission, ce que j'attends de mes collaborateurs (missions B et C) c'est...

2. Mon degré de satisfaction actuel pour chaque item

: 😊 😐 😞

3. Mes propositions de progrès (Demandes Vitales, Nécessaires, Confort)

Rédaction par le
groupe sur 2
feuilles de
paper-board



➔ Les attentes des collaborateurs vers leur leader

1. En tant que B ou C, pour remplir bien ma mission, ce que j'attends de ma hiérarchie c'est...
2. Mon degré de satisfaction actuel pour chaque item : 😊 😐 ☹️
3. Mes propositions de progrès (Demandes Vitales, Nécessaires, Confort)

Rédaction par le groupe sur 2 feuilles de paper-board



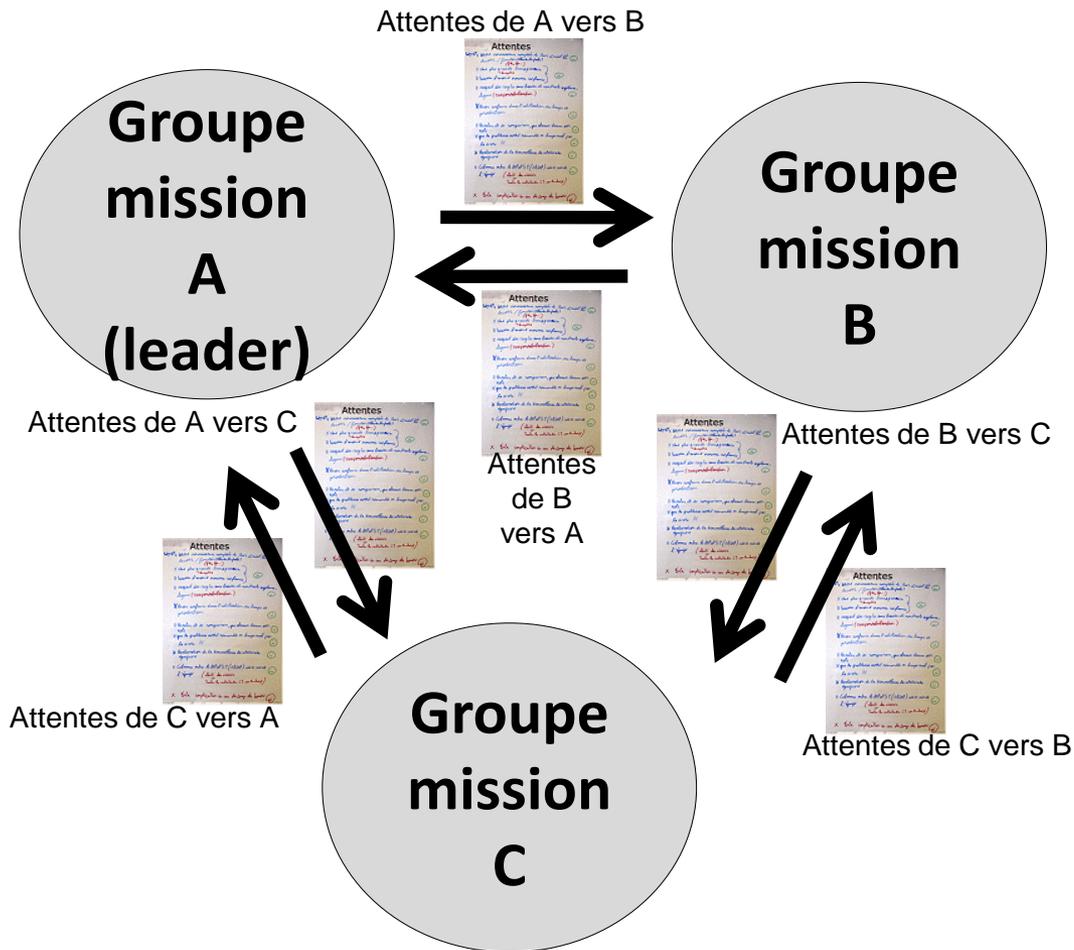
➔ Les attentes des collaborateurs entre eux

1. En tant que B (ou C), pour remplir bien ma mission, ce que j'attends de mes collègues C (ou B) c'est...
2. Mon degré de satisfaction actuel pour chaque item : 😊 😐 ☹️
3. Mes propositions de progrès (Demandes Vitales, Nécessaires, Confort)

Rédaction par le groupe sur 2 feuilles de paper-board



→ Organisation des groupes : exemple



Timing :

- Écriture des attentes et demandes (30 mn)
- Restitutions (10mn par groupe)

→ Les restitutions en grand groupe

-La restitution se fait par les **rapporteurs** de chaque groupe

-**Écoute jusqu'au bout** des attentes, de leur niveau de satisfaction et des demandes faites en conséquence

-**Questions** de précision en vue d'une **reformulation** acceptable pour l'émetteur : « *J'entends que vos attentes c'est... C'est bien ça ?* »

-**Pas de débat**

-**Affichage** de tous les paper-boards dans la salle

➔ Le vote pondéré

- Objectif : faire émerger les demandes prioritaires
- Chaque groupe **hiérarchise les demandes exprimées par son propre groupe** avec un jeu de 7 gommettes par personne à répartir sur l'ensemble



→ Les offres réciproques

- Ce nous pouvons offrir et suggérer en **réponse** aux demandes prioritaires de nos partenaires, en fonction de nos contraintes et limites
- Travaux et restitution par les mêmes groupes



➔ Ensemble vers des objectifs communs

- Sélection des chantiers cible prioritaires à partir des demandes identifiées par les échanges précédents
- Répartition des chantiers entre sous-groupes de travail, mixtes en types de responsabilité

Dans chaque sous-groupe écriture de...

- Nos propositions en terme de **plans d'action** ou d'enrichissement de nos **règles d'équipe** :
 - Les modalités (façon de faire) et contributions de chacun pour atteindre la cible de ce chantier
 - Nos points de désaccord éventuels : les expliciter, délimiter leur périmètre.

➔ Les suites de la régulation

- **Engagement** de chaque partie sur les contributions aux plans d'actions ayant fait l'objet d'un accord
- **Devoir d'alerte** de chaque partie dès que des difficultés entravent la mise en œuvre des engagements
- Décision d'une période de mise en œuvre et d'une **date pour faire le point**
- Mise en place d'un groupe de travail pour trouver des façon de **réduire les désaccords** identifiés

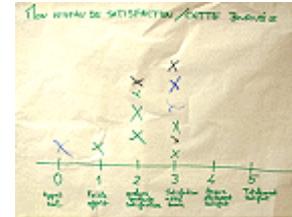
➔ Bilan de l'échange (post it déposé en sortant)

- Ce que je retire de cet échange
- Quelles suites souhaitables ?
Qu'est-ce que je vais faire
personnellement ?



➔ Bilan (un croix sur l'histogramme en sortant)

Mon niveau de satisfaction



Niveau 0 : cet échange ne m'a rien apporté

Niveau 1 : je suis très faiblement satisfait de cet échange

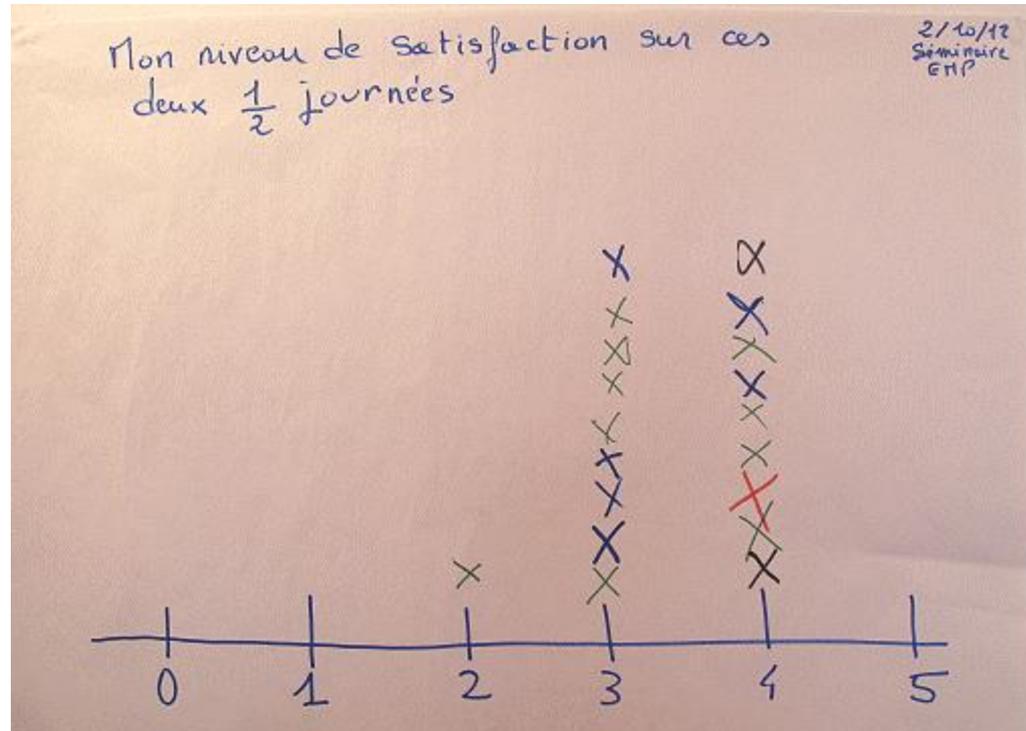
Niveau 2 : j'ai quelques points de satisfaction par rapport à cet échange

Niveau 3 : je suis significativement satisfait de cet échange

Niveau 4 : je suis presque totalement satisfait de cet échange

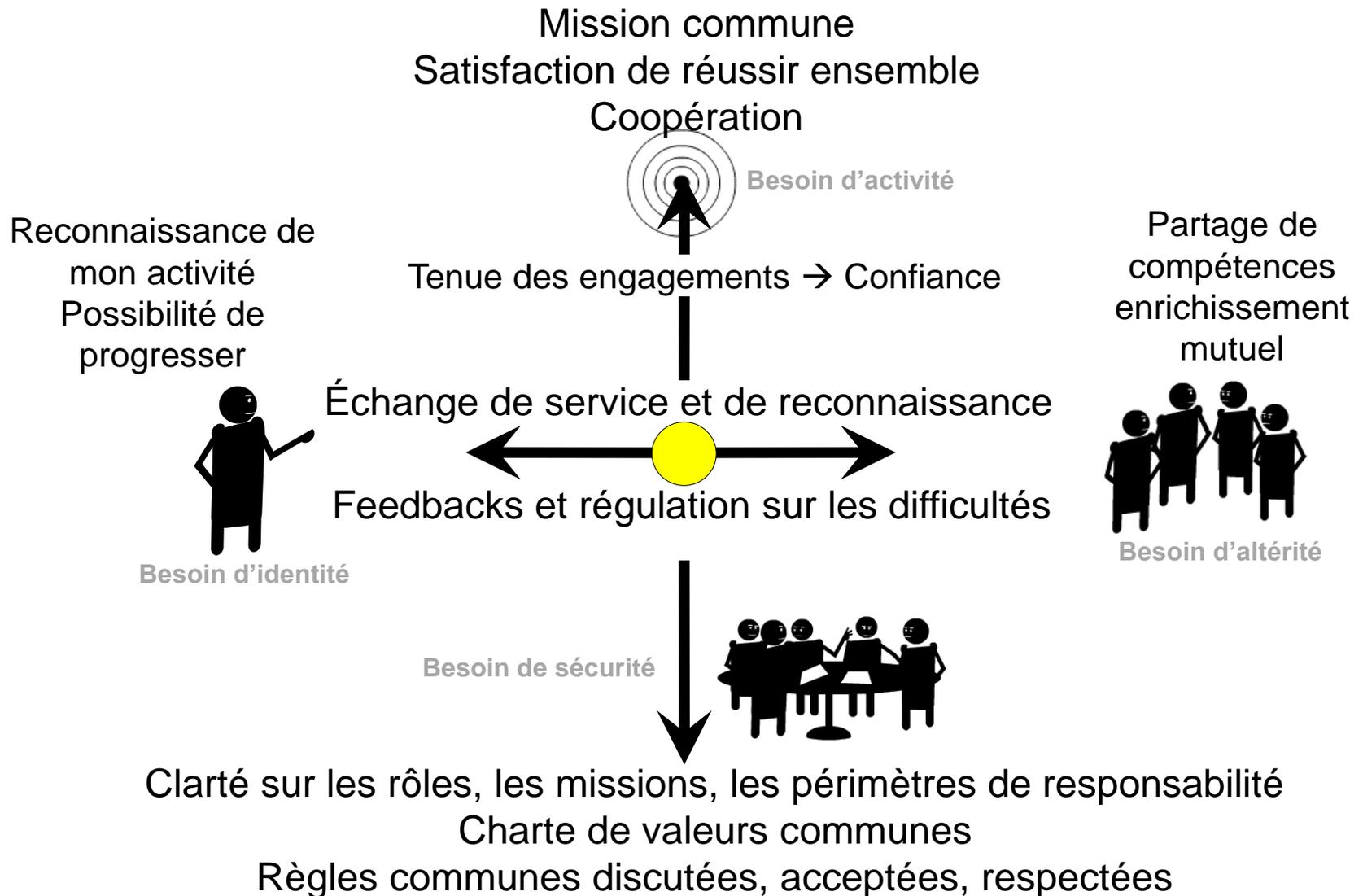
Niveau 5 : je suis pleinement satisfait de cet échange

➔ Niveau de satisfaction



Annexes

➔ Les besoins d'une équipe



➔ Règles de régulation et de feedback



• Critique destructrice

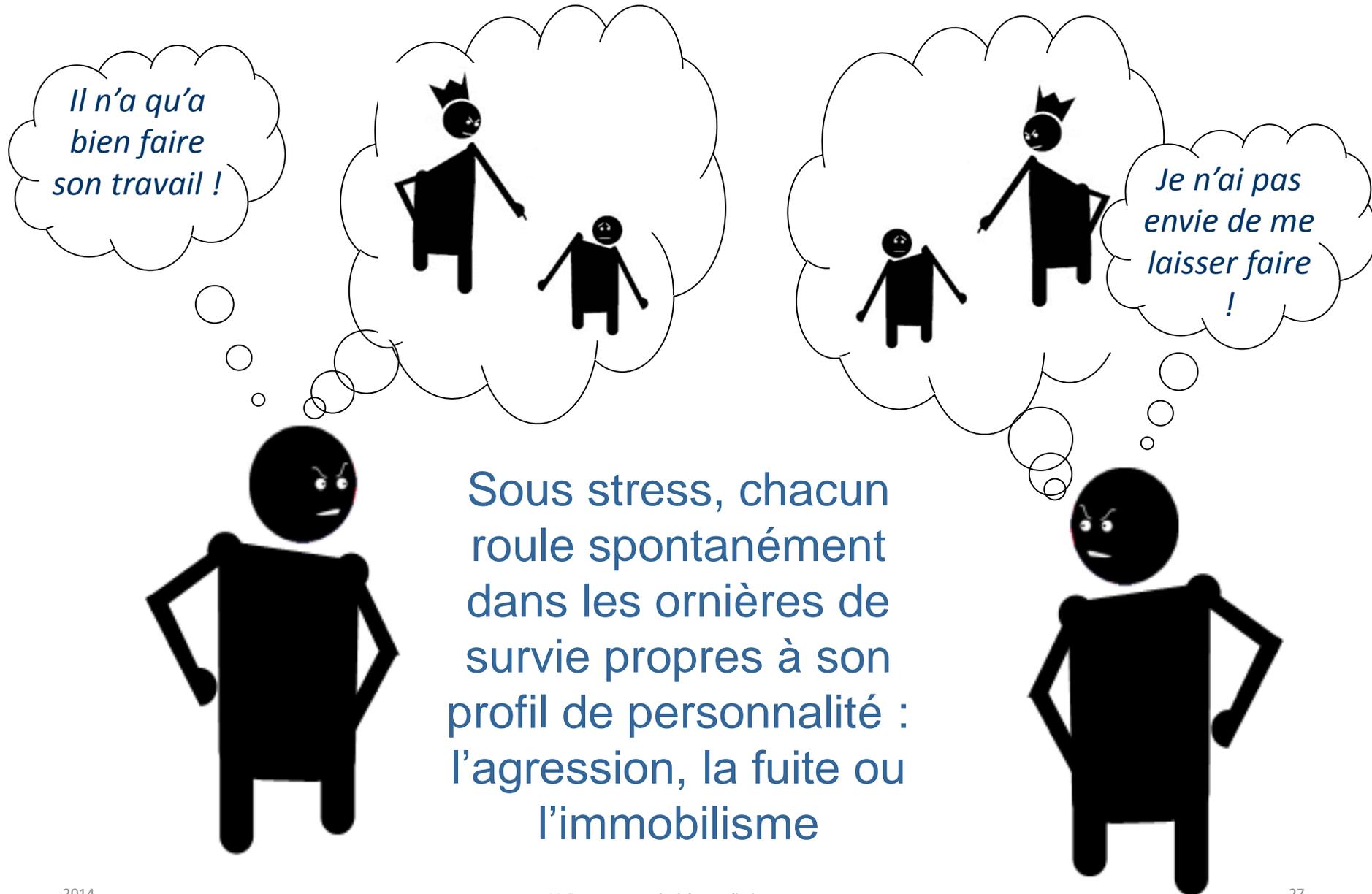


- Pour soi : pour évacuer sa propre tension
- Basée sur des généralités, des impressions floues et sur ses seules perceptions avec des accusations à priori
- « C'est ta faute... »
- Attitude de parent à enfant
- Tournée vers le passé
- Avec jugement
- Avec pression
- Orientée sur la personne elle-même

• Feedback constructif

- Pour soi **et** l'autre : pour faire progresser la coopération
- Basé sur une situation et des faits précis, en recherche d'information : « Qu'est-ce qui a pu faire que... ? »
- « J'ai besoin de... »
- Attitude d'adulte à adulte
- Tourné vers le futur
- Sans jugement
- En négociation
- Orienté sur l'activité de la personne

➔ Les postures spontanées en cas de tensions

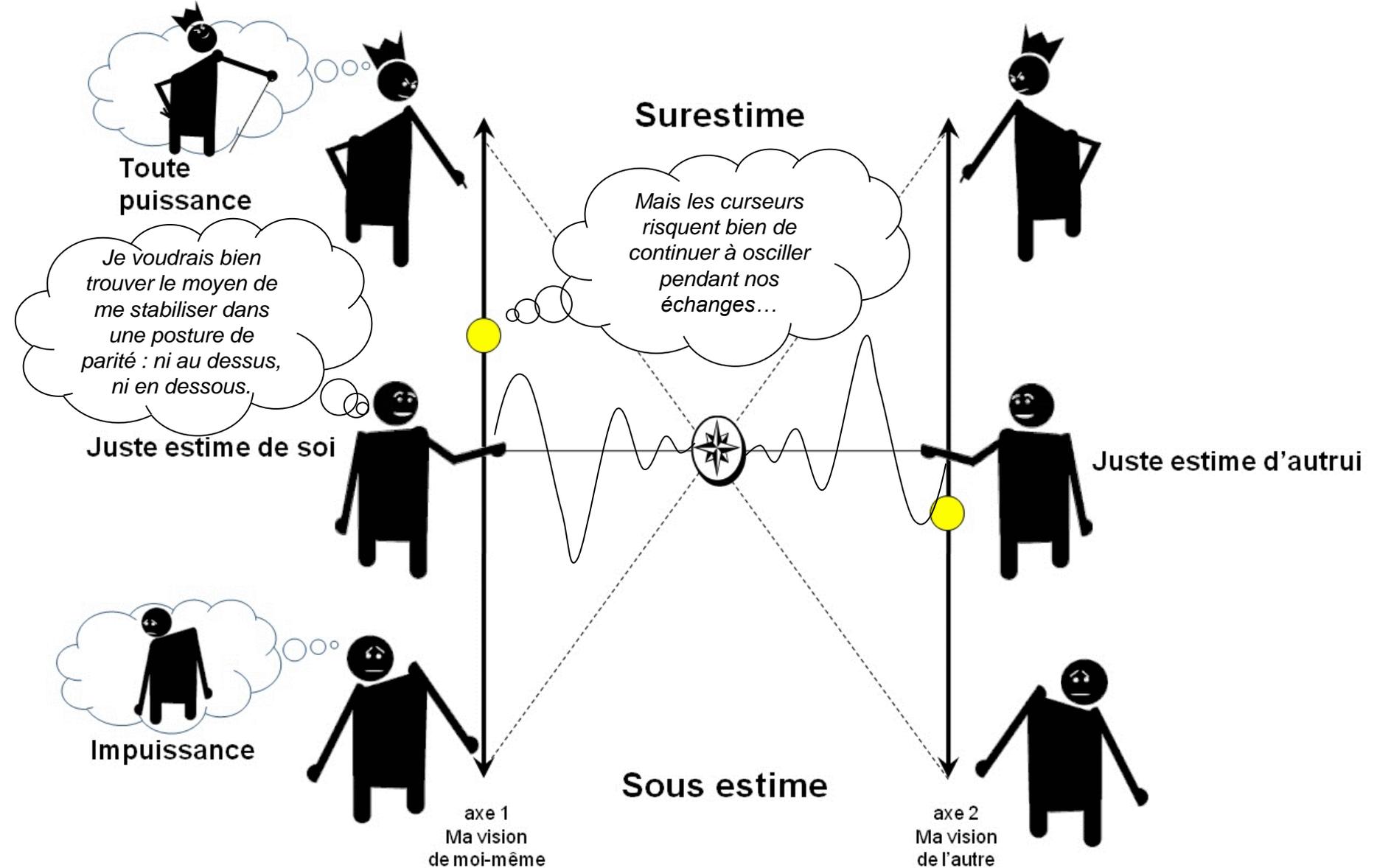


Il n'a qu'à bien faire son travail !

Je n'ai pas envie de me laisser faire !

Sous stress, chacun roule spontanément dans les ornières de survie propres à son profil de personnalité : l'agression, la fuite ou l'immobilisme

→ La posture régulatrice : Recherche d'une perception de soi et de l'autre en parité



➔ Pour maintenir une posture de parité

