

# TECHNIQUES DE FACILITATION

## SOFT SKILLS



**Soft skills**

Facilitating the vocational integration of  
people with low levels of qualifications

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



Le soutien apporté par la Commission européenne à la réalisation de cette publication ne constitue pas une approbation de son contenu, qui n'engage que ses auteurs, et la Commission ne peut être tenue responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qu'elle contient.

Version : 29 juillet 2021

Cofinancé par le  
programme Erasmus+  
de l'Union européenne



## Table des matières

<b>PREAMBULE</b>	<b>5</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>9</b>
<b>LE REFERENTIEL SOFT SKILLS</b>	<b>11</b>
<b>LES TECHNIQUES DE FACILITATION</b>	<b>13</b>
<b>COMMENT NOUS CONTACTER ?</b>	<b>49</b>

# TECHNIQUES DE FACILITATION SOFT SKILLS



## PREAMBULE

Ces techniques sont conçues pour aider le formateur/le superviseur technique/le tuteur/l'évaluateur à soutenir leurs apprenants dans la phase de consolidation en situation de travail (dernière étape du processus d'acquisition des soft skills). Elles ont été développées dans le cadre du projet Erasmus+ Soft skills.

**Le projet Erasmus+ Soft skills** s'inscrit dans une démarche facilitatrice d'accès aux soft skills pour des personnes de bas niveaux de qualification en vue d'accélérer leur insertion professionnelle. En effet, la maîtrise d'une activité professionnelle ne suppose pas seulement la mise en œuvre de compétences techniques propres au métier (hard skills), elle repose aussi sur la mobilisation de soft skills.

Pour cela, le partenariat a développé une méthode ainsi que des outils pédagogiques de formation aux soft skills. Pour plus d'informations, n'hésitez pas à nous contacter (contacts sur la dernière page)

Les "techniques de facilitation soft skills" rassemblent des idées sur la manière de mettre en pratique les soft skills dans le travail quotidien et peuvent servir de modèle et de base de conseil pour accompagner les apprenants au jour le jour. Nous conseillons aux formateurs de les lire avant de commencer la phase de consolidation en situation de travail pour pouvoir aider ses apprenants. Ces techniques sont des suggestions et ne se veulent pas exhaustives.

## Autres outils

D'autres outils ont été développés pour faciliter l'appropriation du projet Soft skills par les formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs et pour leur permettre de former et évaluer aux soft skills de manière autonome et indépendante.

- **Le catalogue européen des références soft skills** donne un aperçu de l'approche Soft skills suivie par le projet : il contient la liste des soft skills définies dans le cadre du projet, les niveaux d'acquisition et leurs définitions ainsi qu'une description du processus d'acquisition des soft skills et du positionnement et de l'évaluation qui y sont liés
- **La boîte à outils pédagogique Soft skills** présente une collection de plus de 80 outils qui peuvent être mobilisés pour former aux soft skills. Les outils sont basés sur l'expérience des partenaires du projet (des outils qu'ils ont utilisés dans certaines formations ou pendant leurs carrières professionnelles ainsi que des outils qu'ils ont développés ou adaptés pour ce projet). Ces outils nécessitent quelques équipements et peuvent être facilement adaptés aux différents contextes. Le kit de formation suggère leur utilisation.
- **Le kit de formation** donne toutes les clés pour préparer et mettre en œuvre la formation aux soft skills dans n'importe quelle organisation et avec n'importe quel apprenant. Il décrit en détail la méthode et le programme de formation et fournit des fiches récapitulatives des formations par niveau. Il donne également des suggestions concernant les outils pédagogiques à mobiliser à chaque étape de la formation ou la posture à adopter en tant que formateur.
- **Le protocole de positionnement et d'évaluation aux soft skills** donne toutes les clés pour évaluer et attester l'acquisition aux soft skills. Il décrit les différents moments et les différentes méthodes de formation et donne des outils pour évaluer correctement ;
- **La formation des formateurs** est un programme et un contenu de formation à destination des formateurs, encadrants techniques, tuteurs, évaluateurs qui souhaitent apprendre à utiliser les outils développés dans le cadre du projet et à former aux soft skills sans problème.
- **La checklist des soft skills des formateurs** permet aux formateurs, encadrants techniques, tuteurs et évaluateurs de vérifier, après une formation ou une lecture de nos outils, leurs connaissances liées aux soft skills mais aussi d'avoir une vue d'ensemble sur les matériaux et outils nécessaires à l'implémentation de positionnements, de formations ou encore d'évaluations soft skills dans leurs structures.

Vous trouverez tous ces outils en accès libre sur notre page web : [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)



## Zerobarrier

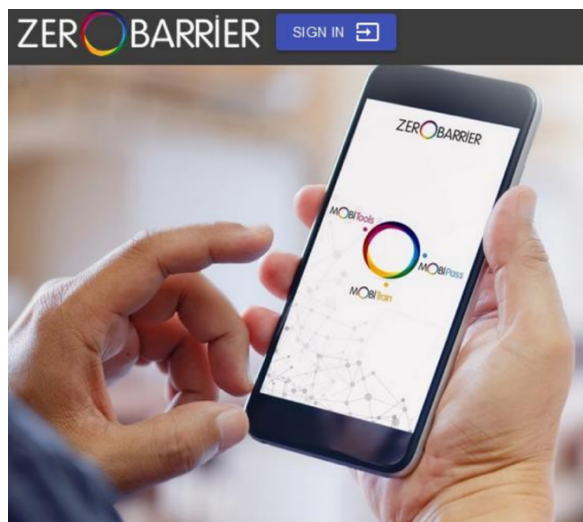
Zerobarrier est une solution globale de formation au travail, de capitalisation des compétences acquises et de promotion de la mobilité professionnelle européenne développée par l'organisation Solivers avec l'aide des différents partenaires dans le cadre de plusieurs projets européens.

Sur cette plateforme payante, les utilisateurs peuvent facilement rechercher les outils que nous avons développés au cours du projet soft skills, garder une trace des sessions de formation, enregistrer les différents résultats du test de positionnement ou des évaluations et générer des CV et des portefeuilles de compétences.

La plateforme est divisée en 3 parties :

- **Mobitools** : sur Mobitools, vous pouvez trouver le catalogue européen de références aux soft skills, le kit de formation, la boîte à outils (ainsi que les fiches outils individuelles), la publication regroupant les techniques de facilitations, le protocole de positionnement et d'évaluation, les 7 référentiels métiers qui ont été liés aux soft skill), les roues et les pictogrammes ainsi que le référentiel des soft skills. Tous ces outils sont aussi accessibles gratuitement sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu)
- **Mobitrain** : sur Mobitrain, il est possible de garder une trace de toutes les formations et de toutes les phases de consolidation en situation de travail suivies par chaque apprenant, ce qui est très utile lorsque le process d'acquisition des soft skills ne se déroule pas dans la même organisation ou si un apprenant change d'organisation.
- **Mobipass** : il est possible de trouver les 7 référentiels métiers que nous avons liés aux soft skills (...) ainsi que le référentiel métier Soft Skills. En même temps, il est possible d'enregistrer les résultats du positionnement et des évaluations et de générer automatiquement des CV et des portefeuilles de compétences.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la plateforme, contactez Solivers : [contact@zerobarrier.eu](mailto:contact@zerobarrier.eu) ou visiter directement l'application [www.zerobarrier.eu](http://www.zerobarrier.eu)







## INTRODUCTION

Le développement efficace des soft skills et leur assimilation régulière dans le comportement des personnes nécessitent une insistance et une mise en œuvre récurrente dans la vie quotidienne. Cela complète la réalisation d'une dynamique de travail spécifique dans un environnement de formation classique (salle de classe ou similaire) dans lequel l'activité est principalement axée sur les soft skills elles-mêmes.

- **La liste des techniques de facilitation**

Les stratégies non structurées suivantes suggèrent à l'enseignant ou au mentor chargé du travail des participants des ressources pour renforcer la mise en œuvre des soft skills dans les contextes de formation ou de travail dans lesquels les propositions de compétences de chaque entité sont développées.

Elles sont conçues pour être appliquées lorsque le principal objectif de l'activité qu'une personne réalise n'est pas le développement de soft skills, mais une tâche d'un autre type, normalement liée au domaine technico-professionnel.

La liste des stratégies présentées couvre des questions qui peuvent être appliquées à la fois dans un contexte lié à l'enseignement et la formation professionnels et dans un contexte de travail productif.

- **Postulats**

Les soft skills ne sont pas seulement développées dans un laboratoire comme une salle de classe.

Les soft skills doivent être travaillées et appliquées dans des situations de la vie réelle et doivent être répétées afin de produire une habitude.

Les stratégies aident le formateur à consolider les soft skills des participants dans la vie de tous les jours.

- **Comment procéder ?**

Le formateur doit être au courant de ces stratégies et :

- Les prendre en compte afin de les utiliser dans les activités quotidiennes.
- Utiliser la liste des stratégies comme une ressource qui renforcera les exercices structurés qui se trouvent dans le kit de formation et dans la boîte à outils préparés pour introduire et travailler spécifiquement les soft skills.
- Ne pas oublier qu'une soft skill doit être développée et appliquée dans des situations réelles.

Les soft skills doivent être renforcées dans toutes les activités quotidiennes :

- Habituer les gens à se comporter selon cette soft skill.
- Par conséquent, l'enseignant/mentor doit accompagner et encadrer les activités réalisées, en faisant des suggestions et en donnant des instructions selon les compétences définies.

- **Opportunités et risques à prendre en compte**

### **Opportunités**

- Dans leur utilisation se trouve une grande partie de la clé pour consolider en habitudes la plupart des soft skills.



- Les stratégies décrites dans ce document n'impliquent pas de partir de zéro sur cet aspect, car les enseignants/mentors ont généralement tendance à appliquer des stratégies de ces caractéristiques dans la formation ou la dynamique de travail. De fait, il est normal que certaines des propositions méthodologiques soient déjà appliquées dans les contextes où le processus se déroule.

### **Risques**

- Il n'y a pas de moments temporels précis pour leur application et, par conséquent, il y a un risque d'oublier de les mettre en œuvre, puisque l'objectif principal des moments pour lesquels les stratégies sont définies est différent de ce que l'on veut travailler.
- En conséquence, elles dépendent dans une très large mesure de l'implication et de la prise de conscience de l'enseignant ou du mentor quant à la nécessité de les réaliser. Ainsi que sur leur mémoire pour se rappeler de les mettre en pratique dans les situations appropriées.

# LE REFERENTIEL SOFT SKILLS

Pour rappel, voici la liste des Soft Skills et leurs définitions. Vous trouverez un détail de cette liste dans notre catalogue européen de références Soft Skills sur [www.softskills-project.eu](http://www.softskills-project.eu).



## TECHNIQUES DE FACILITATION



Catégorie	Soft skills	Facile à lire	Définitions
<b>Capacité de progresser</b> Etre capable de se remettre en question et de progresser	<a href="#">Apprendre à apprendre</a>	Apprendre de ses réussites et de ses échecs	Aptitude et volonté d'acquérir et d'actualiser en permanence ses connaissances et ses compétences
	<a href="#">Autonomie</a>	Effectuer les tâches assignées sans aide	Capacité à être indépendant, à penser par soi-même, à prendre des décisions et à effectuer des actions par soi-même, dans le cadre et les limites fixées par le poste de travail
	<a href="#">Accepter les remarques professionnelles</a>	Accepter les remarques	Capacité à accepter les remarques et à les prendre en compte pour améliorer son travail
	<a href="#">Faculté d'adaptation</a>	S'adapter aux changements	Capacité à intégrer les changements, et à s'adapter aux personnes et à l'environnement, de façon positive
<b>Conscience de soi</b> "Connais-toi toi-même !"	<a href="#">Prise de recul/Auto-réflexivité</a>	Comprendre ses propres sentiments et comportements	Capacité de mettre les choses en perspective, de réfléchir à ses propres sentiments et comportements
	<a href="#">Confiance en soi</a>	Croire en soi	Capacité à apprécier ses qualités et ses ressources personnelles qui engendrent un sentiment d'assurance
	<a href="#">Intelligence émotionnelle</a>	Gérer ses émotions	Capacité à utiliser l'information émotionnelle pour identifier la manière adéquate de gérer ses émotions en fonction de l'autre ou de la situation
	<a href="#">Présentation</a>	Soigner son apparence	Capacité à accorder son image et son apparence aux enjeux de sa fonction
<b>Implication</b> Etre force de proposition et s'atteler activement à son travail et aux tâches associées	<a href="#">Sens de l'organisation</a>	Structurer son travail de manière méthodique	Abilité à planifier, préparer, prioriser et coordonner les tâches à accomplir avec une vision globale de la situation
	<a href="#">Sens des responsabilités</a>	Etre conscient de ses obligations	Capacité à assumer les conséquences de ses décisions, de ses actions, et à se sentir responsable des missions confiées
	<a href="#">Prendre des initiatives</a>	Passer à l'action	Capacité d'une personne à proposer, entreprendre ou imaginer une action ou de nouvelles solutions pour réaliser ou améliorer son travail, conformément aux règles de la profession
	<a href="#">Sens de l'anticipation</a>	Se préparer avant d'agir	Capacité à se tourner vers l'avenir, à travailler avec persévérance et à se préparer en fonction des besoins
<b>Fiabilité</b> Inspirer confiance par ses actes et ses attitudes professionnelles	<a href="#">Respect des règles</a>	Respecter les règles	Aptitude à respecter les règles liées au contexte dans lequel l'activité se déroule
	<a href="#">Efficacité</a>	Atteindre ses objectifs dans les temps	Capacité de produire à l'échéance prévue les résultats escomptés et de réaliser les objectifs fixés
	<a href="#">Conscience professionnelle</a>	Adopter un comportement approprié	Capacité et volonté d'adopter le comportement approprié à son milieu de travail et de fournir les efforts nécessaires pour atteindre ses objectifs
	<a href="#">Sens de l'éthique</a>	Etre fidèle aux valeurs de son métier	Capacité individuelle à agir selon les valeurs du métier, à adopter une attitude déontologique face aux situations données
<b>Interactions</b> Avoir les ressources nécessaires pour comprendre et se faire comprendre. Faire preuve de considération et d'écoute	<a href="#">Communication</a>	Savoir s'exprimer	Capacité à s'exprimer clairement et efficacement, savoir structurer ses idées, adapter son vocabulaire et le message à son interlocuteur
	<a href="#">Leadership</a>	Mener un groupe vers une direction choisie	Capacité à influencer et à fédérer un groupe pour atteindre un but commun dans une relation de confiance mutuelle, à le diriger sans excès d'autorité
	<a href="#">Travail en équipe</a>	Collaborer avec les autres	Capacité à entreprendre des missions ensemble dans le respect mutuel pour atteindre des objectifs communs
	<a href="#">Assertivité</a>	S'exprimer avec confiance	Capacité à exprimer ses sentiments et à affirmer ses droits avec confiance tout en respectant les sentiments et les droits des autres





## LES TECHNIQUES DE FACILITATION

Dans les pages suivantes, vous trouverez des suggestions de techniques qui peuvent aider le formateur à accompagner l'apprenant dans la mise en œuvre des soft skills en situation de travail.

Ainsi, les formateurs auront à leur disposition des techniques de facilitation liées à chaque niveau de chaque soft skill. Il appartient au formateur d'en faire bon usage et de lire attentivement celles qui concernent l'apprenant avant d'entamer la phase de consolidation en situation de travail.



## APPRENDRE A APPRENDRE

Montrer l'importance de planifier le travail et expliquer les éventuelles conséquences liées à l'absence d'un plan.	Se rappeler et comprendre
Donner des paramètres écrits du travail à faire.	Se rappeler et comprendre
Expliquer la marge d'erreur (à ne pas franchir) lorsqu'on exécute la tâche.	Se rappeler et comprendre
Définir clairement les points critiques où des erreurs sont possibles.	Se rappeler et comprendre
Parcourir toutes les questions nécessaires pour s'assurer que la tâche à accomplir soit claire et vérifier la compréhension de celle-ci.	Se rappeler et comprendre
Construire un tableau avec les opérations identifiées à mener.	Appliquer
Suivre le plan mis en place et l'enregistrer dans les tableaux. Impliquer les étudiants/stagiaires dans ce processus.	Appliquer
Les informer de l'avantage d'identifier les opérations nécessaires pour accomplir une tâche.	Analyser et évaluer
Dans le stade de planification du travail, illustrer l'importance de suivre un ordre d'exécution dans la réalisation d'un travail.	Analyser et évaluer
Les éduquer sur l'approche bénéfique de définir les ressources nécessaires à la réalisation d'un bon travail.	Analyser et évaluer
Analyser le travail afin de comprendre quels sont les outils les plus adéquats.	Analyser et évaluer
Souligner le fait que chaque outil a un objectif/une raison d'être et doit être utilisé exclusivement pour cet objectif. Rappeler les conséquences liées à un mauvais usage de ces outils.	Analyser et évaluer

Dès le projet ou le travail fini, revoir et évaluer le plan préparé pour celui-ci, impliquer les étudiants/stagiaires dans ce processus.	Analyser et évaluer
Réfléchir ensemble aux opérations nécessaires pour la réalisation du travail.	Créer

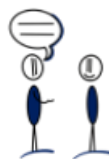


## AUTONOMIE

Guider les étudiants dans la bonne direction s'ils n'y arrivent pas seuls. Expliquer les différents regards possibles sur l'information.	Se rappeler et comprendre
Montrer l'importance de planifier le travail et expliquer les conséquences liées à l'absence d'un plan.	Se rappeler et comprendre
Donner des paramètres écrits du travail à faire.	Se rappeler et comprendre
Parcourir toutes les questions nécessaires pour être clair sur ce qui doit être fait et en vérifier la compréhension.	Se rappeler et comprendre
Fixer une échéance pour chaque tâche devant être réalisée par les étudiants.	Se rappeler et comprendre
Expliquer aux étudiants les principes à suivre en cas de problème : a. Analyser le problème. b. Chercher des solutions. c. Demander de l'aide à un formateur avant de réaliser une action	Se rappeler et comprendre
L'étudiant doit effectuer une recherche sur les informations nécessaires à l'accomplissement d'une tâche. Cela nous permettra d'évaluer si l'étudiant a les compétences pour mener à bien cette tâche.	Appliquer
Organiser des activités en groupes (ou binômes) où ils recherchent l'information nécessaire pour finaliser le travail.	Appliquer
Étudier les matériaux/outils/machines nécessaires pour effectuer une tâche.	Appliquer
Les formateurs doivent aider les étudiants en guidant leurs réflexions, sans donner des solutions concrètes.	Analyser et évaluer
Demander aux étudiants d'effectuer un suivi régulier de leurs progrès avec l'aide d'éléments stables (pour s'assurer que ce qui est fait correspond à la demande).	Analyser et évaluer
Suivre le plan mis en place et l'enregistrer dans les tableaux. Impliquer les étudiants dans ce processus.	Analyser et évaluer



Réfléchir aux conséquences si on ne sait pas effectuer la recherche par soi-même.	Créer
Réfléchir sur la tendance d'une augmentation d'autonomie.	Créer



## ACCEPTER LES REMARQUES PROFESSIONNELLES

Soulever le fait que personne n'est parfait et qu'un travail peut donc toujours être amélioré.	Se rappeler et comprendre
Visualiser et comprendre les raisons qui motivent le respect des normes établies.	Se rappeler et comprendre
Le formateur doit s'assurer du respect des relations sociales dans le groupe durant les activités.	Se rappeler et comprendre
Toujours exprimer, si possible, des critiques constructives.	Appliquer
Expliquer et pratiquer des techniques de maîtrise de soi (compter à l'envers, fuir le conflit...) lorsqu'on est confronté à un conflit.	Appliquer
Dialoguer et débattre des avantages et des inconvénients liés au respect des directives professionnelles, tant dans un environnement d'apprentissage que dans un environnement de travail.	Appliquer
Enseigner la nécessité d'être raisonnable lors d'un débat et de ne pas systématiquement vouloir imposer ses idées.	Appliquer
Réfléchir avec les étudiants sur l'utilité d'accepter les conseils avec bienveillance, et en constater l'impact positif sur le travail en cours.	Analyser et évaluer
Valoriser explicitement le comportement exigeant d'un étudiant qui amène à être le plus performant possible.	Analyser et évaluer
Enseigner la valorisation d'un tel comportement dans le monde du travail et montrer à quel point cela facilite l'accomplissement des tâches.	Analyser et évaluer
Donner un retour positif lorsque l'ambiance de travail est bonne.	Analyser et évaluer
Formuler des exigences claires avant que les étudiants réalisent une tâche.	Analyser et évaluer

Réfléchir sur un incident possible : causes, conséquences, et manières de l'éviter.	Analyser et évaluer
Utiliser la technique du jeu de rôle pour mettre les étudiants à la place des enseignants (« Et alors, que ferais-tu à ma place ? Si tu étais formateur et que tu avais mes responsabilités »).	Créer
Pousser cette réflexion pour comprendre le point de vue du formateur et sa logique.	Créer



## FACULTE D'ADAPTATION

Prévenir de la nécessité de travailler à un rythme plus élevé.	Se rappeler et comprendre
Apporter des changements dans les activités, si les conditions sont bonnes et les changements ne sont pas forcés.	Appliquer
Profiter de possibles situations pertinentes pour varier le programme fixé sur le sujet (thèmes d'actualité, activité d'apprentissage, problèmes ou situations pertinentes...).	Appliquer
Dialoguer et débattre sur les aspects communs entre les tâches et enseigner la possibilité d'appliquer une compétence acquise sur une nouvelle tâche.	Appliquer
Questionner les raisons qui font que les étudiants interrompent une tâche et arriver à une conclusion qui permette de s'adapter à la nouvelle situation.	Appliquer
Réfléchir sur les avantages d'une flexibilité et d'une adaptation aux changements dans le contexte professionnel.	Analyser et évaluer
Exiger et vérifier, par le biais d'un enregistrement standardisé, la mise en pratique de ce qui est considéré comme acquis avec une qualité minimum, dans une nouvelle tâche.	Analyser et évaluer
Réfléchir sur le marché du travail actuel, les conditions de travail, et la nécessité de les confronter.	Analyser et évaluer
Les formateurs doivent conseiller sur la recherche d'alternatives.	Analyser et évaluer
Lorsque la tâche a déjà commencé, changer de manière aléatoire des données spécifiques : changer la dimension, le nombre de pièces à réaliser, le matériel utilisé, la date d'échéance...	Créer
Programmer les tâches avec une date d'échéance qui demande un rythme de travail plus élevé que d'habitude.	Créer
Exiger et vérifier la recherche d'alternatives de l'ordre fixé dans la planification de la tâche, pour éviter d'entraver la tâche si les conditions fixes changent.	Créer



## PRISE DE REcul

Réfléchir sur la prévention de situation conflictuelle. Et sur la prévention des changements extrêmes de comportements.	Se rappeler et comprendre
Susciter une prise de conscience des avantages liés à l'identification des difficultés rencontrées et l'importance de les surmonter : raisonner sur la perte de contrôle.	Se rappeler et comprendre
Réfléchir à l'importance de persévérer dans ses objectifs.	Se rappeler et comprendre
Susciter une prise de conscience de l'importance de demander de l'aide lorsque c'est nécessaire.	Se rappeler et comprendre
Lorsque des crises de comportements surviennent (explosion de rage, agression, colère disproportionnée, etc.) essayer dans un premier temps de calmer les humeurs.	Appliquer
Le formateur fait un plan avec les participants ayant des difficultés de maîtrise de soi (self-control). Ce plan comporte des objectifs spécifiques en fonction des caractéristiques des participants et du contenu de la tâche.	Appliquer
Mettre en place des pactes avec les étudiants ayant des difficultés de maîtrise de soi (self-control), établir avec eux les conditions précises de ce pacte, en accord avec les caractéristiques des étudiants et le contexte de la tâche.	Appliquer
Réprimander activement les perturbations liées au comportement. Déterminer si nécessaire des sanctions adaptées à la situation.	Appliquer
Lorsqu'un étudiant est calmé, lui expliquer les possibles conséquences de son comportement. Par exemple, la possibilité de perdre son travail s'il se comporte ainsi avec des collègues ou supérieurs.	Analyser et évaluer
Valoriser positivement et explicitement les étudiants qui contrôlent leurs comportements.	Analyser et évaluer
Conseiller chaque étudiant sur comment éviter de faire partie d'un conflit (éviter les relations avec d'autres étudiants ayant des difficultés relationnelles, fuir une situation conflictuelle et prévenir les autorités ...).	Analyser et évaluer
Évaluer positivement la mise en pratique de techniques de maîtrise de soi pour éviter la perte de contrôle.	Analyser et évaluer
Analyser et dialoguer avec les étudiants d'une situation qu'ils veulent modifier et expliquer comment un changement de comportement leur sera bénéfique.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement aux comportements ayant provoqué une sanction. Une fois la réflexion faite, expliquer, en privé, pourquoi cette sanction a été choisie et la correction attendue.	Analyser et évaluer

Conclure avec un contrat écrit les termes de l'accord.	Créer
Établir un système de récompenses, qui ne provoque pas de comparaison, en cas de réalisation d'un progrès prédéterminé dans le contrôle de leur comportement (leur permettre de faire quelque chose qui leur plaît, etc.).	Créer



## CONFIANCE EN SOI

Réfléchir collectivement sur l'importance de ne pas se laisser emporter par les opinions des autres avec qui on est en désaccord.	Se rappeler et comprendre
Donner, par écrit, les paramètres du travail à faire. Les ajuster si nécessaire (facile à lire, symboles, etc.).	Appliquer
Poser toutes les questions possibles pour s'assurer de la compréhension par tous de ce qui doit être fait et comment.	Appliquer
Donner des responsabilités aux étudiants, les faire participer dans des tâches avec une responsabilité accrue.	Appliquer
Demander d'un individu l'accomplissement d'une tâche qui soit dans ses capacités.	Appliquer
Exiger aux étudiants de superviser régulièrement le progrès d'une tâche en utilisant des éléments de contrôle (vérifier que ce qui a été fait jusque-là répond aux exigences prévues pour la tâche).	Appliquer
Appuyer la décision individuelle d'un étudiant de confronter le groupe, si cette décision est raisonnée et positive.	Appliquer
Laisser les étudiants réaliser une tâche qui soit ou non dans leurs capacités. Observer leurs réactions.	Analyser et évaluer
Féliciter des décisions personnelles, surtout si ces décisions diffèrent de l'opinion du groupe.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement sur l'attrait de réfléchir par soi-même tout en prenant en compte l'opinion du groupe. Utiliser l'argument que les membres du groupe ne seront pas toujours présents partout.	Analyser et évaluer
Sensibiliser les jeunes sur leur situation réelle dans le monde.	Analyser et évaluer
Conseiller sur des postures différentes à adopter selon la situation sociale et socio-professionnelle, en adéquation avec leurs qualités et faiblesses.	Analyser et évaluer
Spécifier comment consolider et évaluer cette faculté.	Analyser et évaluer
Organiser des groupes ou binômes, avec une atmosphère positive, où les étudiants qui ont tendance à être influencés sont impliqués, afin de contrebalancer une possible influence négative du groupe.	Créer



## INTELLIGENCE EMOTIONNELLE

Rappeler au jeune des situations dans lesquelles il a ressenti la même chose et parler de comment ce jeune est affecté maintenant (colère, tristesse, rage, déception, ...)	Se rappeler et comprendre
Exiger du formateur qu'il soit un modèle et un protagoniste important du contrôle du comportement dans les situations de conflit. Il doit donc être le premier à éviter les troubles graves du comportement (éviter les cris disproportionnés, ne pas répondre par des formes agressives, des accès de colère, etc.), et si cela se produit, essayer de verbaliser les raisons qui ont conduit à un tel comportement, avec les étudiants.	Appliquer
Réfléchir collectivement à l'acceptation et au respect des opinions différentes des autres, si elles ne violent pas nos propres droits.	Appliquer
Calmer l'ambiance face à des troubles graves du comportement (accès de colère, agressivité, colère disproportionnée, etc.), comme première étape.	Appliquer
Parler des sentiments liés à la perte de maîtrise de soi et les reconnaître.	Appliquer
Mettre en pratique des techniques de maîtrise de soi (compte à rebours, respirer profondément, se retirer du lieu du conflit, ...) avant que les situations conflictuelles ne surviennent.	Appliquer
Valoriser explicitement les idées réfléchies et réussies exprimées par un jeune lors d'un dialogue ou d'un débat.	Analyser et évaluer
Être très attentif aux moments où les étudiants, moins appréciés par leurs pairs, expriment une opinion ou une idée positive, les mettre explicitement en valeur et les féliciter pour cela, devant leurs pairs. Se concentrer sur l'évaluation de l'idée, et non sur l'étudiant personnellement, pour éviter l'effet inverse.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement sur les moyens de résoudre une nouvelle situation de conflit ou sur les sentiments négatifs que cette situation a créés chez une autre personne.	Analyser et évaluer
Parler aux étudiants en personne, une fois que le contrôle et le calme ont été rétablis, des conséquences que la perte de contrôle peut entraîner, tant au niveau de la formation qu'au niveau personnel ou professionnel.	Analyser et évaluer
Analyser et réfléchir avec les étudiants concernés à la situation qu'ils veulent changer. Expliquer verbalement qu'ils seront les principaux bénéficiaires de ce changement. Mentionner les problèmes qu'ils peuvent rencontrer chaque jour s'ils ne changent pas de comportement.	Analyser et évaluer
Évaluation positive des étudiants qui maintiennent un comportement équilibré ainsi que des étudiants qui appliquent des techniques pour travailler sur leur perte de contrôle dans le passé.	Analyser et évaluer



Sensibiliser les jeunes à leur situation réelle dans le monde.	Analyser et évaluer
Conseiller sur des postures différentes à adopter selon la situation sociale et socio-professionnelle, en adéquation avec leurs qualités et faiblesses.	Analyser et évaluer
Susciter une prise de conscience de l'importance de demander de l'aide lorsque c'est nécessaire.	Analyser et évaluer
Discuter de certaines questions spécifiques, impliquant de nombreuses personnes, afin qu'il y ait des opinions différentes dans le dialogue.	Créer
Promouvoir l'organisation d'activités en groupes ou en binômes, afin de faire du dialogue un élément commun de la dynamique de formation. Et superviser le respect dans leurs relations.	Créer
Faire un jeu de rôle informel en plaçant les étudiants dans la position du formateur (« Et alors, que ferais-tu à ma place ? Si tu étais formateur et que tu avais mes responsabilités »).	Créer
Utiliser la même technique pour les placer dans la situation d'autres personnes (partenaire, fournisseur, client, ...).	Créer



## PRESENTATION

Préciser les vêtements minimums requis et comment les utiliser correctement pour accomplir la tâche.	Se rappeler et comprendre
Distinguer les bonnes et les mauvaises habitudes en matière d'hygiène.	Se rappeler et comprendre
Contrôler activement l'image des étudiants et signaler tout aspect qui pourrait être nuisible dans le développement de leurs activités quotidiennes (boucles d'oreilles, bagues, cheveux non attachés lors de la manipulation de machines, alimentation...).	Appliquer
Exiger un entretien rigoureux des vêtements de travail.	Appliquer
Face à des problèmes d'hygiène répétés, il est interdit de commencer à travailler tant que les problèmes n'ont pas été résolus.	Appliquer
Interdire l'exercice de toute activité en cas de risque pour l'intégrité physique ou l'hygiène, et expliquer pourquoi.	Appliquer
Réfléchir collectivement à la nécessité d'avoir une image appropriée en adéquation avec les exigences de leur tâche. Évaluer les conséquences possibles d'une mauvaise image et fixer des priorités.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement en comparant les exigences du lieu de travail en ce qui concerne l'hygiène personnelle (mauvaise impression pour le client, les collègues, les supérieurs...).	Analyser et évaluer



## SENS DE L'ORGANISATION

Expliquer les différents rôles que les personnes peuvent jouer dans une organisation.	Se rappeler et comprendre
Utilisation obligatoire de vêtements de travail avec le logo de l'entreprise s'il existe.	Se rappeler et comprendre
Indiquer à chaque personne le rôle qu'elle jouera dans chaque tâche.	Appliquer
Participer à différents forums autour de travaux-débats, d'expositions... liés au domaine/secteur du (futur) contexte de l'étudiant.	Appliquer
Exiger un suivi quotidien pour la réalisation des objectifs à court ou moyen terme.	Analyser et évaluer
Effectuer avec les étudiants un "brainstorming", sur l'amélioration de leur travail ou de leur formation et sur leur satisfaction à cet égard.	Créer



## SENS DES RESPONSABILITES

Exiger un entretien rigoureux des vêtements de travail.	Se rappeler et comprendre
Verbaliser aux étudiants les exigences de sécurité nécessaires pour accomplir une tâche.	Se rappeler et comprendre
Revoir les règles de sécurité liées à la tâche et réviser les incidents possibles en cas de non-respect des règles.	Se rappeler et comprendre
Distribuer les tâches d'une manière qui corresponde à l'implication de chaque étudiant. Outre certains facteurs (compétences acquises,...), encourager ceux qui font preuve d'engagement.	Se rappeler et comprendre
Evaluer publiquement les différents degrés d'implication de chaque étudiant dans le but de les motiver et d'encourager les autres à faire mieux.	Appliquer
Demander aux personnes responsables de la tâche d'expliquer la cause de l'erreur, d'en porter la responsabilité et d'en citer les conséquences.	Appliquer
Ne pas accepter des arguments de comparaison comme justification d'une erreur (exemple : "Le fait que d'autres personnes font aussi parfois des erreurs ne veut pas dire que tu les feras aussi, par ailleurs, nous ne sommes pas en train de parler de ces cas, mais ce celui-ci en particulier").	Appliquer
Se concentrer sur la situation en cours d'analyse.	Appliquer
Reconnaître et corriger les erreurs liées à une tâche, jusqu'à obtenir le niveau de qualité exigé.	Appliquer
En cas d'erreurs affectant la qualité d'une tâche, souligner la nécessité de trouver des solutions et de corriger les erreurs, avant la fin des travaux.	Appliquer
Remplacer les vêtements endommagés et/ou perdus.	Appliquer

En cas de manque grave d'hygiène, envisager la possibilité de mettre en place des mesures d'hygiène spécifiques (entretien, hygiène des mains, douche).	Appliquer
Planifier les tâches à l'avance, avec de la marge pour la prévision des risques et des moyens de les adresser.	Appliquer
Immédiatement suspendre une tâche lorsque les règles de sécurité ne sont pas respectées, réfléchir avec l'étudiant sur les causes probables de ce manque de considération.	Appliquer
Permettre la reprise de la tâche une fois le problème de sécurité réglé.	Appliquer
Tenir une liste de présence des étudiants.	Appliquer
Informier à l'avance d'une absence et en expliquer la cause.	Appliquer
Demander une preuve écrite en cas d'absence d'un étudiant, ainsi qu'une explication immédiate lors d'un manque de ponctualité.	Appliquer
Débuter une activité à l'heure prévue, quel que soit le nombre d'étudiants présents.	Appliquer
Réfléchir collectivement sur le temps perdu au travail lorsqu'on remarque une faible implication dans les tâches.	Appliquer
Analyser et vérifier l'existence de différences entre les exigences et la réalité.	Analyser et évaluer
Analyser ensemble la cause des erreurs.	Analyser et évaluer
Évaluer et archiver d'une manière standardisée, les résultats des tâches accomplies, pour permettre une évaluation et une maîtrise des résultats de la part du formateur et des étudiants.	Analyser et évaluer
Réviser chaque tâche ou projet confié aux étudiants ainsi que le niveau minimum de conditions pour l'accomplir.	Analyser et évaluer
Distinguer les bonnes et mauvaises habitudes d'hygiène et les conséquences possibles sur le résultat de ces tâches.	Analyser et évaluer
Parler de ponctualité, aussi bien en formation qu'au travail, expliquer les conséquences que ce comportement peut avoir.	Analyser et évaluer
Évaluer positivement la création et l'entretien d'un bon environnement de travail	Analyser et évaluer

Établir une liste préliminaire des risques probables liés à une tâche.

Créer



## PRENDRE DES INITIATIVES

Expliquer l'intention de la stratégie qui peut conduire à une plus grande autonomie.	Se rappeler et comprendre
"Expliquer le principe de fonctionnement suivant en cas de problème :	Appliquer
1er Analyse du problème	Appliquer
2ème Proposition d'alternatives possibles pour résoudre le problème et choix de la meilleure	Appliquer
3ème En cas de doute, consulter le formateur et l'informer du problème et des solutions actuellement envisagées.	Appliquer
Se conformer à la stratégie précédente en tant que première réponse aux problèmes inattendus dans la tâche et au refus de l'aide, sauf dans des cas exceptionnels, si cette stratégie n'a pas été suivie comme première option.	Appliquer
Remarquer lorsqu'un étudiant refuse inutilement une aide qui lui a été proposée à plusieurs reprises, en raison d'un sentiment d'insécurité.	Appliquer
Aider lorsque la demande est là sans jamais donner la solution, mais en orientant le raisonnement du sujet dans la bonne direction.	Appliquer
Dialoguer avec les étudiants sur l'importance de prendre des initiatives pour aider les autres. Demander à chaque étudiant de partager son opinion sur ce fait.	Appliquer
Discuter des décisions prises au sein du groupe et analyser leur viabilité.	Analyser et évaluer
Exiger le respect des stratégies convenues dans le cadre de la tâche.	Analyser et évaluer
Surveiller la performance de la compétence en termes de faculté.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement à la nécessité de tirer le meilleur parti du temps, en éliminant les éventuels temps morts.	Analyser et évaluer
Verbaliser la confiance de l'autorité dans les personnes et leur capacité à résoudre la situation par elles-mêmes.	Créer

Réitérer explicitement la confiance précédemment exprimée dans ses possibilités, une fois la tâche accomplie avec succès.	Créer
Réfléchir collectivement à l'idée d'aider les autres de sa propre initiative dans un dialogue fondé sur le respect.	Créer





## SENS DE L'ANTICIPATION

Exprimer la confiance de l'autorité dans le fait que les gens peuvent résoudre la situation par eux-mêmes.	Se rappeler et comprendre
Dialoguer avec les étudiants sur l'importance d'aider les autres de sa propre initiative et de partager leurs réflexions.	Se rappeler et comprendre
Aider, en cas de demande, en orientant le raisonnement du sujet dans la bonne direction, sans jamais donner la solution.	Appliquer
Réitérer explicitement la confiance précédemment exprimée dans les possibilités de l'étudiant, une fois la tâche accomplie avec succès.	Appliquer
Discuter des décisions prises au sein du groupe et analyser leur viabilité.	Appliquer
Exiger le respect des stratégies convenues dans le cadre de la tâche.	Analyser et évaluer
Surveiller la performance de la compétence en termes de faculté.	Analyser et évaluer
Faire part aux étudiants de notre confiance en eux et de notre confiance en leur capacité à gérer les situations par eux-mêmes.	Analyser et évaluer
Montrer aux étudiants leurs possibilités une fois la tâche accomplie avec succès.	Analyser et évaluer
Revoir avec eux le principe d'aider les autres, de sa propre initiative, et dans un dialogue fondé sur le respect.	Créer
Définir, avec le formateur, la meilleure façon de résoudre un problème avant de poursuivre la tâche. Faire disparaître l'aide progressivement, afin que les étudiants atteignent une plus grande autonomie.	Créer



## RESPECT DES REGLES

Préciser les vêtements minimums requis et comment les utiliser correctement pour accomplir la tâche.	Se rappeler et comprendre
Expliquer aux étudiants les exigences de sécurité nécessaires à l'exécution d'une tâche.	Se rappeler et comprendre
Informers à l'avance s'il n'y aura pas d'assistance, expliquer pourquoi.	Se rappeler et comprendre
Permettre la reprise de la tâche une fois le problème de sécurité réglé.	Appliquer
Remplacer les vêtements endommagés et perdus.	Appliquer
Distinguer les bonnes et les mauvaises habitudes en matière d'hygiène et les conséquences que cela peut avoir sur le résultat final de la tâche.	Appliquer
En cas de grave manque d'hygiène, envisager la possibilité d'installer des mesures d'hygiène spécifiques dans le centre lui-même (nettoyage, lavage des mains, douche).	Appliquer
Tenir un registre quotidien de présence des étudiants.	Appliquer
Demander une preuve écrite en cas d'absence, ainsi qu'une explication immédiate en cas de retard.	Appliquer
Commencer l'activité à l'heure prévue, peu importe le nombre de personnes présentes.	Appliquer
Revoir les règles de sécurité concernant la tâche à accomplir et examiner les incidents possibles si ces règles ne sont pas respectées.	Analyser et évaluer
Suspendre immédiatement l'exécution de la tâche si elle est effectuée sans les mesures de sécurité adéquates. Réfléchir collectivement aux conséquences possibles de l'exécution d'une tâche sans les mesures de sécurité adéquates.	Analyser et évaluer
Exiger un entretien rigoureux des vêtements de travail.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement aux normes de ponctualité, tant dans la formation que sur le lieu de travail, en expliquant les conséquences que ce comportement peut avoir.	Analyser et évaluer

Evaluer de manière positive et explicite et créer ainsi un bon environnement de travail.	Analyser et évaluer
Evaluer et enregistrer - sur un support normalisé - les paramètres qui permettent une évaluation et une auto-évaluation du respect des normes.	Analyser et évaluer
Faire une liste préliminaire des risques probables associés à une tâche.	Créer



## EFFICACITE

Communiquer, avec des faits, la priorité du résultat d'une tâche par rapport à la simple réalisation de celle-ci.	Se rappeler et comprendre
Réfléchir collectivement sur le niveau d'exigence (marqué par l'utilité et la qualité requises) qu'aura l'étape finale de la tâche, une fois réalisée.	Se rappeler et comprendre
Déterminer une période d'exécution temporaire pour chaque tâche.	Appliquer
Faire un inventaire des outils disponibles et vérifier son état quotidiennement.	Appliquer
Encourager la réutilisation du matériel chaque fois que cela est possible.	Appliquer
Éliminer, dans la mesure du possible, le bruit et les autres éléments distrayants dans la zone de travail.	Appliquer
Corriger à maintes reprises les défauts de la tâche jusqu'à ce que le niveau de qualité requis soit atteint, surtout si cela est dû à des erreurs dans le processus de travail.	Appliquer
Exiger une augmentation du niveau de qualité avant l'accomplissement de tâches similaires.	Appliquer
Exiger un rythme de travail accru pour des tâches similaires effectuées précédemment.	Appliquer
Interdire l'abandon complet d'une tâche, une fois le temps écoulé, sans se soucier des conséquences d'un tel abandon.	Appliquer
Travailler avec des feuilles de contrôle énumérant les variables critiques d'une tâche, à remplir par les étudiants.	Appliquer
Exiger qu'après l'utilisation d'un outil ou d'une machine, celui-ci soit laissé en parfait état (le nettoyer si nécessaire, enlever les coupures de matériaux, ...) et à sa place.	Appliquer
Exiger qu'après l'achèvement d'une tâche ou d'une journée de travail, le lieu où le travail a été effectué soit nettoyé et rangé par ceux qui l'ont utilisé.	Appliquer
Vérifier, avant d'effectuer une tâche, si l'étudiant peut chercher de manière autonome les informations nécessaires au développement de sa tâche.	Analyser et évaluer

Donner des conseils sur les différentes façons de chercher des informations, si l'étudiant n'est pas capable de chercher les informations de manière autonome.	Analyser et évaluer
Exiger une bonne exécution de la tâche, en fonction des niveaux minimums d'exigence déterminés par son utilité et/ou des normes définies par les formateurs.	Analyser et évaluer
Exiger que la planification des travaux tienne compte de la possibilité d'utiliser au mieux le matériel nécessaire à l'exécution des travaux.	Analyser et évaluer
En cas d'erreurs affectant la qualité de la tâche, exiger la recherche de solutions, avant que le travail ne soit terminé.	Analyser et évaluer
Disposer d'outils d'auto-évaluation et d'autocontrôle de l'exécution des tâches par les étudiants et les formateurs, afin d'enregistrer et d'évaluer les tâches effectuées.	Analyser et évaluer
Examiner chaque tâche ou projet confié aux étudiants et vérifier le niveau minimum de résultat requis.	Analyser et évaluer
Fournir aux étudiants une évaluation claire par le personnel enseignant sur chaque tâche effectuée.	Analyser et évaluer
Surveiller, tout au long de l'évolution de la tâche, les performances.	Analyser et évaluer
Comparer les tâches avec des demandes similaires afin de différencier les niveaux d'efficacité et de qualité des résultats.	Analyser et évaluer
Evaluer l'état d'avancement des travaux à la fin du délai s'ils n'ont pas été finalisés et mentionner les raisons du retard.	Analyser et évaluer
Vérifier la qualité du travail accompli, comparer le résultat avec les étudiants.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement aux conséquences négatives qui pourraient résulter d'un retard dans l'accomplissement d'une tâche.	Analyser et évaluer
Mentionner les tâches accomplies, les erreurs qui se sont produites et leur correction.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement au fait que l'objectif ne doit jamais être d'accomplir la tâche en toutes circonstances, mais de l'exécuter de la meilleure façon possible.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement au temps perdu au travail lorsqu'un outil nécessaire a été perdu pendant un certain temps et utiliser cet argument comme principale raison pour ranger les outils.	Analyser et évaluer
Mettre en avant publiquement ceux qui ont bien nettoyé leur espace de travail.	Analyser et évaluer
Vérifier la qualité des travaux finis, comparer le résultat final et la tolérance requise.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement sur les critères d'évaluation de la tâche. À la fin de la tâche, faire une évaluation des éventuelles inadéquations et du temps fixé. Réfléchir sur les causes, en tirant des conclusions opérationnelles.	Analyser et évaluer

Organiser certaines activités en groupes ou en binômes où ils doivent rechercher les informations nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.	Créer
Face à une baisse ou une stagnation de la qualité du travail, envisager la possibilité de revenir à des techniques de base qui peuvent ne pas être consolidées dans la pratique.	Créer
En cas de réalisation de tâches nécessitant un temps excessif, l'exécution de petites tâches entrecoupées peut être envisagée, si cela est approprié.	Créer
En cas de travail excessivement répétitif et/ou monotone, les tâches peuvent être effectuées alternativement entre les différentes composantes du groupe de travail, si cela est approprié.	Créer



## CONSCIENCE PROFESSIONNELLE

Expliquer les différents rôles que les gens peuvent jouer dans une organisation, un emploi.	Se rappeler et comprendre
Expliquer l'importance d'avoir des clients satisfaits.	Se rappeler et comprendre
Effectuer des tâches en sachant que les étudiants sont ou non capables de les réaliser pour voir leurs réactions.	Appliquer
Expliquer les différents rôles à jouer et s'assurer que chaque personne en joue un.	Appliquer
Indiquer à chaque personne le rôle qu'elle jouera dans chacune des tâches.	Appliquer
Utilisation obligatoire de vêtements de travail avec identification du logo de l'entreprise, le cas échéant.	Appliquer
Exiger l'accomplissement du travail chaque jour, pour la réalisation des objectifs à court et moyen terme.	Appliquer
Sensibiliser les gens à leur situation réelle dans le monde.	Analyser et évaluer
Conseiller sur les postures à adopter dans différentes situations de la vie socio-professionnelle de l'étudiant en fonction de ses qualités et défauts.	Analyser et évaluer
Évaluer le comportement ou les tâches de l'étudiant.	Analyser et évaluer
Évaluer le comportement ou le travail d'un étudiant, observer s'il peut correctement identifier ses qualités et/ou ses défauts.	Analyser et évaluer
Organiser des entretiens avec différents types de personnes pour les interroger sur leurs expériences professionnelles.	Créer
Élaborer un questionnaire avec les étudiants et l'analyser.	Créer

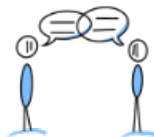


## SENS DE L'ETHIQUE

Rappeler aux élèves les situations dans lesquelles ils ont ressenti la même chose (colère, tristesse, rage, déception, ...).	Se rappeler et comprendre
Veiller au respect des relations entre les groupes, lors de l'exécution des tâches.	Appliquer
Mettre en place un système de récompenses basé sur les tâches effectuées.	Appliquer
Mettre en place un système de répartition des tâches qui tient compte de l'implication démontrée par l'individu, ainsi que d'autres facteurs (compétences acquises, ...).	Appliquer
Donner des responsabilités à chaque personne en l'impliquant dans des tâches avec une responsabilité accrue.	Appliquer
Disposer d'outils d'auto-évaluation et d'autocontrôle de l'exécution des tâches par les étudiants et les formateurs, afin d'enregistrer et d'évaluer les tâches effectuées.	Appliquer
Communiquer, avec des faits, la priorité du résultat d'une tâche par rapport à la simple réalisation de celle-ci.	Appliquer
Réfléchir collectivement à la nécessité de faire prévaloir la rationalité dans un débat, plutôt que d'imposer des idées.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement aux sentiments que l'action de quelqu'un a générés chez d'autres personnes.	Analyser et évaluer
Evaluer publiquement les différents degrés d'implication de chaque étudiant afin de motiver ceux qui ont un haut degré d'implication et d'encourager les autres à faire mieux.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement sur le temps perdu au travail en cas de faible implication dans l'exécution de la tâche.	Analyser et évaluer
Fournir aux étudiants une évaluation claire du personnel enseignant sur chaque tâche effectuée.	Analyser et évaluer
Examen par le formateur de chaque tâche ou projet confié et du niveau minimum de résultat requis pour le mener à bien.	Analyser et évaluer
Comparer les tâches avec des demandes similaires afin de différencier les niveaux d'efficacité et de qualité des résultats.	Analyser et évaluer



Réfléchir collectivement sur le niveau d'exigence marqué par l'utilité et la qualité requises dans l'étape finale de la tâche à réaliser.	Analyser et évaluer
Donner, pour une tâche bien exécutée, les standards définis par les formateurs (en fonction des niveaux d'exigence minimums déterminés par leur utilité).	Analyser et évaluer
Promouvoir l'organisation d'activités en groupes ou en binômes, afin de faire du dialogue un élément commun de la dynamique de formation. Superviser le respect dans leurs relations.	Créer
Faire un jeu de rôle informel en plaçant les étudiants dans la position du formateur (« Et alors, que ferais-tu à ma place ? Si tu étais formateur et que tu avais mes responsabilités »).	Créer
Utiliser la même technique pour les mettre dans la situation d'autres personnes (partenaire, fournisseur, client, ...).	Créer
Trouver différentes alternatives pour résoudre une situation de conflit.	Créer
Répéter et corriger les défauts de la tâche jusqu'à ce que le niveau de qualité requis soit atteint.	Créer
Trouver des solutions et corriger les erreurs avant la fin des travaux.	Créer



## COMMUNICATION

Maintenir et marquer explicitement les temps d'intervention des jeunes de manière informelle.	Se rappeler et comprendre
Définir l'importance de ne pas oublier les questions essentielles de communication.	Se rappeler et comprendre
Réfléchir collectivement à la perte d'efficacité de l'attention, liée à la tentative d'accomplir deux tâches simultanément.	Se rappeler et comprendre
Communiquer les instructions liées aux tâches dans des endroits appropriés qui créent un espace d'écoute correct.	Se rappeler et comprendre
Commenter la possibilité de demander de l'aide à un collègue s'il ou si elle considère qu'il ou elle est la bonne personne pour résoudre le problème.	Se rappeler et comprendre
Préciser les situations dans lesquelles il est essentiel de demander l'autorisation.	Se rappeler et comprendre
Demander des précisions, quel est exactement l'objet du permis, si cela n'est pas suffisamment précis.	Se rappeler et comprendre
Réprimander et ne pas permettre les interventions intempestives, en demandant qu'elles aient lieu en temps utile.	Appliquer
Veiller à ce que tous les membres du groupe interviennent et expriment leurs points de vue sur le sujet de l'activité.	Appliquer
Si des éléments cruciaux font défaut dans la communication, interroger explicitement les personnes (par exemple, "Mais de quoi parlez-vous?").	Appliquer
Insérer des questions directes dans la conversation.	Appliquer
Exiger des membres de l'équipe qu'ils travaillent de manière coordonnée.	Appliquer
Être conscient lorsque les étudiants ont besoin d'aide pour leurs devoirs.	Appliquer
Inciter les étudiants à demander de l'aide lorsqu'ils estiment en avoir besoin, sans crainte.	Appliquer

Dans les situations où le formateur se rend compte qu'il a mal agi, il ou elle doit s'efforcer de s'excuser auprès de ceux qui ont pu être affectés par son attitude.	Appliquer
Ne pas donner l'autorisation avant que l'on sache clairement ce qui est nécessaire.	Appliquer
Exiger des étudiants qu'ils demandent la permission correctement, à leurs pairs ou à l'autorité et réprimander l'attitude de ceux qui ne le font pas.	Appliquer
Expliquer la bonne façon de déposer une plainte, même si celle-ci est adressée directement au formateur. Aider d'abord l'étudiant à formuler correctement la plainte, puis répondre à celle-ci.	Appliquer
Lorsqu'une plainte est mal déposée (mauvais endroit, ton ou contenu de la communication), refuser de répondre, expliquer la raison de cette attitude et proposer une alternative de réponse.	Appliquer
Adresser et répondre à toutes les plaintes bien formulées avec respect et raisonnement.	Appliquer
Réfléchir collectivement sur la nécessité de différencier les temps d'écoute et d'intervention comme moyen fondamental pour établir une communication. équilibrée.	Analyser et évaluer
Louer explicitement l'octroi d'une aide lorsque celle-ci est jugée nécessaire et appropriée.	Analyser et évaluer
Évaluer une situation qui nécessite des excuses.	Analyser et évaluer
Évaluer collectivement la conduite alternative qui aurait pu empêcher l'acte qui a fait l'objet des excuses.	Analyser et évaluer
Évaluer la situation qui a amené l'étudiant à s'excuser et essayer de lui faire comprendre cette même situation du point de vue de l'autre personne.	Analyser et évaluer
Réfléchir avec l'étudiant à une manière appropriée de s'excuser et favoriser sa réalisation.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement aux erreurs détectées dans la manière de demander la permission, parler de la bonne manière de le faire, en incitant les étudiants à utiliser cette stratégie lorsqu'ils doivent demander la permission pour quelque chose.	Analyser et évaluer
Réfléchir à la coexistence du dépôt d'une plainte contre l'inaction.	Analyser et évaluer
Les activités du programme doivent être réalisées en petits groupes ou par deux lorsque cela est pertinent.	Créer
Poser des questions pour vérifier si les étudiants ont bien compris le message transmis.	Créer
Chercher ensemble des solutions de rechange qui atténuent les conséquences de l'erreur et impliquer activement les étudiants dans ce processus. L'étudiant doit réfléchir à la manière de résoudre la situation, ou au moins proposer une solution.	Créer



## TRAVAIL D'EQUIPE

Pour ne pas démarrer une activité sans les conditions minimales requises, il est préférable de perdre 1 minute à assurer le bon environnement, à habituer le groupe à fonctionner, à permettre des altérations des éléments qui entravent l'exécution de la tâche.	Se rappeler et comprendre
Parler au groupe afin qu'il réalise qu'il a une responsabilité partagée sur la qualité de l'exécution de la tâche.	Se rappeler et comprendre
Expliquer l'importance de respecter les idées d'autres personnes qui peuvent être différentes des nôtres, si elles ne violent pas nos droits.	Se rappeler et comprendre
Dans le cas d'une tâche nécessitant un haut degré de concentration, la réaliser, si possible, loin des distractions acoustiques ou d'activité intense.	Appliquer
Conduite du travail en équipe.	Appliquer
Ouvrir un dialogue entre étudiants et formateurs dans lequel ils partagent leurs réflexions sur les avantages du travail en équipe.	Appliquer
Discuter de certaines questions spécifiques, en impliquant les étudiants, afin qu'il y ait des opinions diverses dans le dialogue.	Appliquer
Réfléchir avec les étudiants aux conséquences positives ou négatives dans le monde du travail liées au fait de savoir ou non travailler en équipe.	Analyser et évaluer
Valoriser positivement le maintien d'un environnement de travail sain.	Analyser et évaluer
Revoir avec eux le principe d'aider les autres, de sa propre initiative dans un dialogue fondé sur le respect.	Analyser et évaluer
Réfléchir collectivement à l'idée illogique selon laquelle le point de vue de l'un est juste et celui de l'autre est faux.	Analyser et évaluer
Assurer la présence du respect dans les relations des groupes de travail pendant la mise en œuvre des activités.	Analyser et évaluer
Être très attentif quand un étudiant, peu apprécié par ses compagnons, exprime une opinion ou une idée positive. Souligner explicitement son expression et le féliciter devant ses compagnons. Se concentrer sur la valorisation de son opinion, et non sur lui personnellement, pour éviter l'effet inverse.	Analyser et évaluer

Evaluer les idées raisonnées et réussies exprimées par un jeune lors d'un dialogue ou d'un débat.	Analyser et évaluer
Organiser la tâche par deux ou en petits groupes, avec une composition ne favorisant pas les éléments de distraction ou l'incapacité à accomplir la tâche.	Créer
Créer des équipes de travail équilibrées et hétérogènes.	Créer
Réfléchir et débattre sur les sentiments qu'une action peut susciter chez une autre personne.	Créer
Rechercher et préciser avec l'équipe les solutions à la situation.	Créer



## ASSERTIVITE

Réfléchir collectivement à l'opportunité d'accepter volontairement des conseils qui visent à améliorer la tâche.	Se rappeler et comprendre
Conseiller aux étudiants, qui créent fréquemment des conflits, de ne pas faire de blagues ou de ne pas se moquer des autres.	Se rappeler et comprendre
Exprimer des critiques constructives chaque fois que cela est possible.	Appliquer
Parler du fait que personne n'est parfait et, par conséquent, le travail peut toujours être amélioré. Utiliser cet argument comme un principe pour assimiler et accepter la critique constructive.	Appliquer
Éviter d'inclure dans la critique constructive des éléments susceptibles d'affecter personnellement le destinataire et de déformer le contenu.	Appliquer
Améliorer la prise de décision personnelle, surtout lorsque celle-ci diffère de la réflexion de groupe.	Appliquer
Établir une liste commune avec les étudiants et les formateurs sur les façons les plus appropriées de répondre aux blagues.	Appliquer
Intervenir immédiatement entre les parties d'un conflit, calmer la situation, puis en rechercher les causes et proposer conjointement des alternatives possibles.	Appliquer
Exiger des parties qu'elles résolvent le conflit en évitant la violence.	Appliquer
Éviter, consciemment de la part de l'enseignant, de critiquer ou de réprimander les étudiants, en utilisant des insultes personnelles ou du mépris, et orienter le conflit vers les actions qui le provoquent et non vers les personnes en tant que telles.	Appliquer
Intervenir lorsqu'un étudiant fait l'objet de blagues et d'insultes méchantes, sans répondre à ces blagues et insultes.	Appliquer
Répondre immédiatement aux situations d'agression physique, avec des sanctions proportionnelles à la gravité de l'acte.	Appliquer
Éviter les blagues qui impliquent une forme d'humiliation (physique ou verbale).	Appliquer
Réprimander immédiatement ceux qui ont cette attitude, lorsqu'elle a lieu.	Appliquer

Évaluer positivement l'auto-exigence dans les tâches, qui implique la tentative de les exécuter de la meilleure façon possible.	Analyser et évaluer
Argumenter l'importance de ne pas se laisser entraîner par l'opinion des autres, surtout si nous ne sommes pas d'accord avec eux.	Analyser et évaluer
Discuter de l'opportunité de penser par soi-même et de ne pas être influencé par le groupe, sans évaluer rationnellement leurs pensées.	Analyser et évaluer
Assumer le rôle de répondre à une situation, en défendant la manière la plus appropriée d'y répondre.	Analyser et évaluer
Demander, avec du recul et en privé, une approche plus active en ce qui concerne la résolution des conflits dans le futur, en évitant toujours la confrontation physique.	Analyser et évaluer
Tirer ensemble des conclusions, sur le grand nombre de blagues de ce genre qui finissent ensuite en véritables conflits.	Analyser et évaluer
Pratiquer avec les élèves des techniques de maîtrise de soi (compter à rebours, respirer profondément, quitter le lieu du conflit, etc.) en cas de conflits.	Créer
Donner des exemples pour illustrer l'influence que le groupe (ou une partie de celui-ci) exerce sur le comportement des autres.	Créer
Organiser des groupes ou des binômes de travail, dans lesquels il y a une bonne ambiance, et dans lesquels les étudiants, qui ont tendance à être influencés, sont impliqués comme moyen de contrer une influence négative du groupe.	Créer



## LEADERSHIP

Préciser le besoin de renforcement et l'évaluation de celui-ci.	Se rappeler et comprendre
Donner des responsabilités à un étudiant en l'impliquant dans des tâches de plus grande responsabilité.	Appliquer
Transmettre l'importance d'une bonne gestion de groupe ou du travail.	Appliquer
Effectuer un travail de groupe en désignant une personne responsable.	Appliquer
Assimiler aux étudiants l'importance d'un leadership positif lors de l'exécution d'une tâche.	Analyser et évaluer
Évaluer le travail effectué par le chef d'équipe, résumer ses compétences et ses actions en tant que chef d'équipe.	Analyser et évaluer
Élaborer diverses dynamiques pour internaliser l'importance d'un leadership positif et l'évaluer dans des tâches plus efficaces.	Créer
Planifier les tâches à accomplir et les énumérer pour permettre une bonne compréhension.	Créer



## COMMENT NOUS CONTACTER ?

**FR**

### **REGIE DES ECRIVAINS**

2 rue Verlaine  
67300 Schiltigheim - France

**projets@scic-ecrivains.eu**

**FR**

### **SOLIVERS**

46 route Ecospace  
67120 Molsheim - France

**contact@solivers.eu**

**BE**

### **WORK'INN**

Rue Saint Lambert 84  
4040 Herstal - Belgium

**eft.workinn@aigs.be**

**BE**

### **LE PLOPE**

Rue Vert Vinâve 60  
4040 Herstal - Belgium

**info@lelope.be**

**SP**

### **PENASCAL S. KOOP.**

Carretera Belibao-Gamdakao 10  
48004 Bilbao - Spain

**info@grupopenascal.com**

**SP**

### **ASOCIACION ESPANOLA DE ESCUELAS DE SEGUNDA OPORTUNIDAD**

Calle San Francisco de Sales 1  
14010 Cordoba - Spain

**info@e2oespana.org**

**SI**

### **CUDV Draga**

Draga 1  
1292 Ig - Slovenia

**center.draga.ig@center-db.si**

**AT**

### **CHANCE B**

Franz-Josef-Straße 3  
8200 Gleisdorf - Austria

**office@chanceb.at**



Avec la participation de :



CHANCE B  
GRUPPE

