

ATELIER ATTITUDES

FEUILLE DE ROUTE

DUREE : 1H30

GROUPE CIBLE : JEUNES

L'atelier fonctionne de manière interactive. Les participants sont donc impliqués activement et autant que possible dans le processus.

Ce document contient les explications relatives à chaque exercice qui figure dans le PowerPoint en annexe. Un bref débriefing a lieu après chaque exercice.

1. Partie 1 : mettez-vous dans la peau d'un recruteur

1.1. Explications EX. 1

Dans ce premier exercice, nous travaillons sur la prise de conscience des attitudes les plus demandées dans le monde du travail et sur la conscientisation de leurs effets.

En mettant les participants à la place d'un dirigeant ou d'un recruteur, les nouveaux travailleurs sont amenés à jeter un regard complètement différent sur l'importance des attitudes et compétences au travail. Ils se montrent quelque part plus sévères et établissent plus rapidement le lien entre bons employés et bonnes attitudes.

Il s'agit d'un excellent point de départ au thème des attitudes professionnelles permettant de relier leurs propres comportements aux attentes d'une entreprise

Objectif : les nouveaux travailleurs examinent le travail et les attitudes du point de vue d'un recruteur ou d'un employeur. Les nouveaux travailleurs ont alors la tâche d'engager quelqu'un dans l'entreprise.

1.1.1. Donnez les instructions suivantes :

5 personnes effectuent une semaine d'essai chez Énergie Peeters en tant qu'installateur électricien résidentiel.

Une seule personne peut être engagée.

Les participants à la mini formation exécutent cette tâche en deux étapes (vous pouvez décider de la faire avec tout le groupe ou de diviser les participants en petits groupes dans le cas d'un grand groupe, travailler en petits groupes facilitant le processus).

Première étape : avant la semaine d'essai des candidats

Matériel : modèle de formulaire d'évaluation

Temps : 30 minutes

Informations données :

Un groupe de 5 demandeurs d'emploi **effectuera** une semaine d'essai dans l'entreprise. Il vous appartient d'évaluer sur quels points ces personnes seront évaluées.

Tâches :

- Les jeunes discutent ensemble des **points sur lesquels les demandeurs d'emploi seront évalués**. Il est question des attitudes (donc pas des connaissances techniques).
- Ils discutent de ce à quoi les collègues, qui collaboreront avec eux, devront prêter attention pendant la semaine d'essai.
- Enfin, ils établissent un formulaire d'évaluation. Ils peuvent le faire eux-mêmes. Un modèle est disponible.

Deuxième étape : une fois la semaine d'essai des candidats terminée

Matériel : cartes de profil. Vous trouverez le détail des profils dans le document 'profils'.

Temps : 30 minutes

Informations données :

Les participants reçoivent des cartes avec les 5 profils de demandeurs d'emploi ayant effectué la semaine d'essai dans l'entreprise.

Tâches :

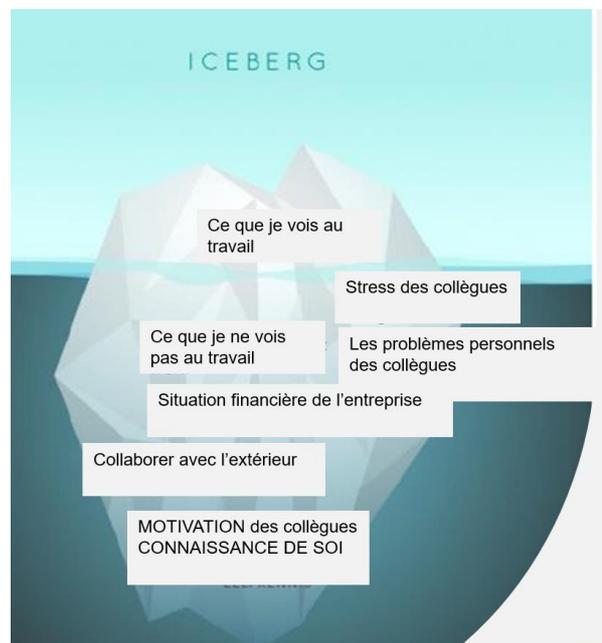
- Les participants lisent les cartes de profil.
- Ils discutent des profils.
- Ils notent ce qui est important à leurs yeux en matière d'attitudes.
- Ils expliquent comment et qui ils décident d'embaucher.
- Pour ce faire, ils utilisent aussi leur propre formulaire d'évaluation (de la partie 1).
- Les participants établissent le lien avec leurs propres attitudes.

1.1.2. Informations pour les attitudes souhaitées au travail

- Ponctualité
- Prise d'initiatives
- Feed-back (deux sens) : p. ex. ne pas bavarder, etc.
- Utilisation du GSM
- Collaboration

2. Partie 2 : quid si...

2.1. Introduction – iceberg du travail



Les jeunes nouvellement engagés se posent souvent la question : comment faire pour garder l'emploi qui me plaît ? Puis-je avoir une influence là-dessus ?

Pour entamer la discussion, nous établissons la comparaison avec un iceberg. La particularité d'un iceberg est que l'on remarque ce qu'il se passe au-dessus de l'eau. Une grande partie est toutefois cachée en-dessous de la surface. Et cette partie est bien plus difficile à percevoir. Au plus profond nous regardons, au plus sombre il fait et au plus d'efforts il nous faut pour découvrir ce qu'il s'y passe.

Nous savons que nous travaillons et adoptons différents comportements au travail, ce qui équivaut au sommet de l'iceberg effectivement visible. Pour conserver un emploi qui plaît, il en faut davantage. D'autres aspects, qui ne sautent pas immédiatement aux yeux, jouent également. Différents éléments tout aussi importants sont donc moins visibles. Certains nouveaux travailleurs se concentrent parfois trop sur la partie visible, sans prendre en considération la partie invisible. Nous tentons de le faire comprendre avec cette comparaison simple.

2.2. Exercice « Quid si... »

Il arrive dans diverses situations que les choses se passent mal au travail pour une nouvelle recrue. Elle manque de vue d'ensemble, se sent désavantagée ou a moins de patience dans un cas particulier. Certaines compétences et attitudes sont nécessaires pour repérer et cartographier les éventuels problèmes. Nous les abordons dans ce module.

Dans la partie suivante, le formateur/l'accompagnateur laissera aux participants le choix de décider par groupe ce qu' est une « bonne » manière d'aborder ce genre de situation difficile.

Nous présentons quelques situations « quid si » aux participants. Celles-ci sont réalistes et décrivent en détail un contexte de travail difficile qu'il faut solutionner grâce aux bonnes attitudes ou au bon comportement professionnel.

Instructions

Il est possible de faire un choix parmi les situations « quid si ». (Vous pouvez sélectionner des situations applicables)

Matériel : feuille de route et PowerPoint

Temps : 30 minutes

Durant cette partie, le formateur peut :

- Donner des conseils (voir ci-dessous).
- Faire référence à de la théorie (donner un feed-back – montrer une vidéo – comportement assertif).
- Remonter l'iceberg si c'est nécessaire (voir PowerPoint).

Le formateur laisse les jeunes prendre part à un jeu de rôle dans lequel ils participent activement

Vous pouvez choisir que cela se fasse avec tout le groupe ou en petits groupes.

Si vous travaillez avec des petits groupes, il vous est aussi loisible de laisser les participants choisir une situation « quid si » et faire en sorte qu'ils réfléchissent à quelques conseils. Enfin, en groupe, essayez d'intégrer les conseils pour arriver à une issue favorable.

Quid si... ?	Situation...	À faire
...votre dirigeant élève la voix ?	Lorsque arrive sur le lieu de travail, son dirigeant se met à lui crier dessus. Il dit que Tim n'a pas bien rangé son matériel hier soir et que ce n'est pas permis. Son dirigeant crie parfois lorsque Tim commet une erreur ou ne travaille pas assez rapidement.	Conseils : Restez calme et ne commencez pas à discuter. Votre dirigeant connaît parfois aussi des situations stressantes. Essayez de ne pas le prendre personnellement. Un dirigeant doit parfois faire preuve de sévérité pour garantir la sécurité. À un moment plus calme, demandez ce que vous pouvez faire autrement et ce que votre dirigeant attend de vous. Demandez éventuellement des accords concrets et corrects ou un manuel. Ici, vous pouvez aussi faire le lien avec le modèle de l'iceberg.
...votre dirigeant ne dit pas ce que vous faites bien ou moins bien ?	Sara travaille chez un installateur électricien résidentiel depuis un mois, mais elle ne reçoit aucun feed-back de son dirigeant quand elle a terminé ses tâches. Le feed-back est un commentaire que l'on donne ou reçoit sur le comportement ou l'attitude d'une personne. Le feed-back indique comment le comportement ou l'attitude paraît et les conséquences qu'ils ont pour l'autre. Le feed-back peut être tant positif que négatif.	Conseils : Ne vous attendez pas à toujours recevoir un feed-back immédiatement. Si vous souhaitez savoir ce que votre dirigeant pense de votre travail, vous pouvez le lui demander. Faites-le toujours en demandant poliment si votre dirigeant a le temps de contrôler votre travail. Vous pouvez également demander à vos collègues ce que vous faites bien ou moins bien.
...vous avez terminé votre tâche plus vite que prévu et vous ne savez pas quoi faire le reste du temps ?	Tous les jours, Sara s'occupe de charger la camionnette. Une fois cette tâche terminée, il ne sait pas ce qu'il peut faire d'autre et attend que quelqu'un lui donne une autre mission.	Conseils : Dites que vous avez terminé ! Tentez également d'identifier le travail et de prendre des initiatives. (Identifier le travail, p. ex. <i>ranger, proposer à un collègue de l'aider...</i>) Qui n'avance pas recule ! N'hésitez pas à demander une nouvelle tâche à votre dirigeant ou à un collègue. N'attendez pas d'en recevoir une nouvelle.
...vous ne savez plus comment quelque chose doit être fait ou comment quelque chose fonctionne ?	Alors que Sara travaille sur son nouveau lieu de travail depuis quelques semaines, elle oublie régulièrement comment faire le raccordement de la tension triphasée. Elle doit maintenant poser la question pour la 5 ^e fois et trouve cela ennuyeux.	Conseils : Ne craignez pas de demander quelque chose à nouveau. Cherchez une manière de le retenir. Écrivez par exemple d'éventuelles instructions dans un carnet pour pouvoir relire vos notes vous-même la prochaine fois.

<p>...vous ne vous sentez pas bien, êtes malade et ne pouvez pas aller travailler ?</p>	<p>Au lever ce matin, Sara ne se sent pas bien. Il a mal au ventre et a passé la nuit aux toilettes.</p>	<p>Conseils : Informez votre dirigeant et votre école le plus vite possible et procurez-vous un certificat médical. Tentez de trouver une solution ensemble s'il s'agit d'une période de pointe en termes de charge de travail.</p>
<p>...vous travaillez plus d'heures que prévu ?</p>	<p>Depuis une semaine déjà, Sara travaille plus de 10 heures par jour. Son contrat indique qu'elle ne peut pas travailler plus de 8 heures par jour. Elle aimerait en discuter avec son dirigeant.</p>	<p>Conseils : Communiquez ouvertement à ce sujet. Osez vous adresser à votre dirigeant pour en parler. Cela peut toujours arriver qu'il ait oublié ou perdu cela de vue. Signalez-le de façon neutre, de manière à éviter les malentendus. Les conseils concernant le comportement assertif peuvent aider à cet égard (voir explications au bas du document).</p>
<p>...votre dirigeant ne vous écoute pas quand vous avez une nouvelle idée ?</p>	<p>Quand veut parler à son dirigeant d'une certaine amélioration, il remarque que celui-ci ne l'écoute pas. Il a l'impression que ses idées sont inutiles.</p>	<p>Conseils : Pensez aux conseils relatifs au comportement assertif. Tenez compte de la charge de travail et tentez de rechercher le bon moment pour discuter de quelque chose.</p> <p>Exposez votre idée de façon structurée et claire.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expliquez comment vous procédez maintenant. 2. Expliquez comment vous comptez améliorer les choses et ce qu'il est possible de faire autrement. 3. Expliquez pourquoi vous pensez que c'est une meilleure solution. <p>Bien entendu, votre dirigeant reste toujours votre dirigeant. S'il veut continuer à sa manière, c'est bien, mais que cela ne vous empêche pas de proposer aussi vos idées.</p>
<p>...je ne comprends pas bien mon dirigeant ?</p>	<p>Parfois, Sara ne comprend pas ce que son dirigeant veut dire, car il parle une autre langue maternelle (ou un autre dialecte).</p>	<p>Conseils : Complétez votre communication avec votre dirigeant par des gestes. Si vous n'avez pas compris quelque chose, il importe de le signaler clairement. Posez des questions jusqu'à ce que vous ayez bien compris ce que vous devez faire. Essayez de chercher ensemble les bons mots et dissipez les malentendus. Veillez à avoir bien compris les instructions avant de commencer la mission.</p> <p>Vous pouvez utiliser le Dictionnaire illustré de Volta pour vous aider : https://www.volta-org.be/fr/employeurs/soutien-outils-rh/accueil-et-accompagnement/dictionnaire-illustre</p>

2.3. Conseils relatifs au comportement assertif

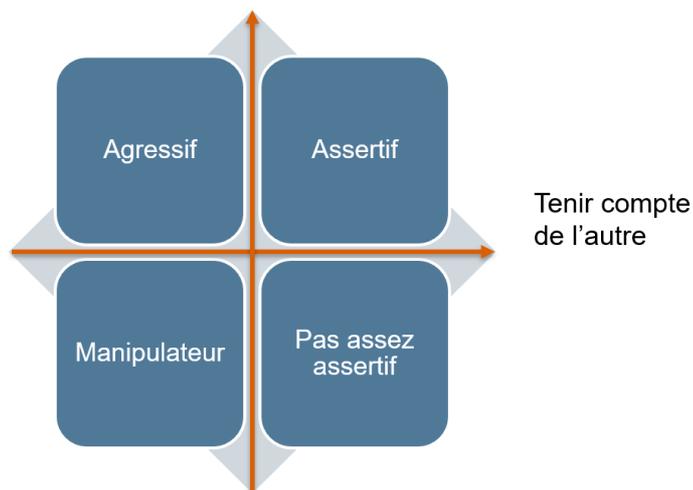
Que signifie un comportement assertif ? Vous tenez compte de ce que vous souhaitez, mais aussi de ce que l'autre veut. Vous recherchez une solution ensemble !

Nous pouvons placer les comportements sur deux axes :

1. La mesure dans laquelle vous tenez compte de vos propres souhaits, besoins et objectifs.
2. La mesure dans laquelle vous tenez compte des souhaits, besoins et objectifs de l'autre.

Nous arrivons ainsi à 4 comportements :

Tenir compte de soi-même



2.3.1. Comportement agressif

- Tenir beaucoup compte des souhaits propres et peu voire pas de ceux de l'autre personne.
- Une personne se met toujours en avant et se moque des autres et de leurs besoins. Elle ne s'intéresse qu'à elle-même. Il n'y a pas de compassion ni d'équilibre.

Les personnes qui communiquent agressivement :	
Utilisent beaucoup la deuxième personne	« Tu ne vois pas que je suis occupé ? »
Présentent souvent leurs opinions comme des faits	« Cette façon de faire ne fonctionnera pas... » « Cela n'a pas de sens. »
Utilisent souvent des menaces	« Tu peux faire mieux. » « Je ne prendrais pas le risque si j'étais toi. »
Rabaissent souvent les autres	« Tu ne peux pas vouloir dire ça... » « C'est ce que tu dis... »
Utilisent souvent le verbe « devoir »	« Tu ne dois pas crier comme ça... » « Tu dois faire ça autrement. »
Aiment faire porter le chapeau aux autres	« C'était ta faute. C'est toi qui as dit ça. »

2.3.2. Comportement pas assez assertif

- Tenir beaucoup compte des souhaits de l'autre et peu voire pas des siens.
- Une personne qui cherche à se soustraire à toutes les situations. Refoule ses sentiments, s'exprime peu et règle les problèmes elle-même. Ne se prononce pas ou rarement. Fait primer les besoins des autres sur les siens.

Les personnes qui communiquent de manière pas assez assertive :	
Font souvent de longues déclarations confuses	
Évitent souvent la première personne ou se rabaissent	« Ce n'est que mon opinion, mais... »
Utilisent souvent d'autres termes ou expressions pour atténuer	« Est-ce que ce serait grave si... » « Je me demande si... » « Je ne veux pas vous déranger, mais... »
Utilisent souvent des « mots vides »	« Euh... Vous savez... Comme ça... Peut-être... En fait... Un peu... »
Se rabaissent souvent	« Je ne suis manifestement d'aucune aide. » « Je ne peux pas... » « J'essaie toujours, mais... »
Utilisent souvent des formulations qui permettent facilement aux autres de négliger leurs souhaits et leurs besoins	« Ce n'est pas très important, vraiment pas. » « Cela ne fait rien. » « Je veux seulement dire que... Ce n'est rien. »

2.3.3. Comportement manipulateur

- Ne pas tenir compte des souhaits de l'autre et visiblement pas des siens non plus.
- Cette personne ne met ni l'autre personne ni elle-même en avant. Elle se soucie peu des autres, communique mal, utilise souvent des prétextes et a peu d'ambition personnelle.

Les personnes qui communiquent en manipulant :	
Trouvent souvent des prétextes pour échapper à des tâches	« Je voudrais t'aider, mais je dois encore aller au garage puis au magasin et je ne me sens pas très bien. »
Se cachent souvent derrière d'autres personnes	« Je voudrais bien, mais mon mari aime que je sois rentrée à l'heure. »
Flattent souvent	« Tu sais le faire beaucoup mieux que moi, tu sais. »
Se déroberont souvent aux responsabilités	« Je n'y peux rien, ce sont les procédures. » « Ce n'est pas ma faute non plus. » « Malheureusement, cela ne fait pas partie de mes responsabilités. »

2.3.4. Comportement assertif

- Tenir autant compte de ses propres souhaits que de ceux de l'autre.
- Une personne qui souhaite collaborer de manière constructive et entretenir une bonne relation.

Les personnes qui communiquent de manière assertive :	
Utilisent souvent des formules brèves qui vont droit au but	
Utilisent souvent la première personne de façon réfléchie	« Je veux... » « J'aimerais... » « Je crois que... » « J'espère évidemment... »
Font souvent la distinction entre les faits et les opinions	« D'après mon expérience... » « J'estime que... » « D'après moi... » « Je viens de vous entendre dire que... » « J'ai l'impression que... »
Évitent souvent le verbe « devoir »	« Tu pourrais... »
Posent souvent des questions « ouvertes » pour connaître les réflexions, les opinions et les souhaits des autres	« Quelles sont les conséquences pour vous ? » « Qu'en penses-tu ? » « Quelle est ton opinion sur la question ? »
Cherchent souvent des façons de régler les problèmes	« Comment pouvons-nous contourner ce problème ? » « Que penses-tu de ... ? » « Que se passerait-il si... ? »