

## Ressources pour le programme d'études

Réponses sur l'apprentissage : Mettre toutes les chances de son côté

## Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	<b>A1. Lire des textes continus</b>	<b>2</b>
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	<b>A2. Interpréter des documents</b>	<b>2</b>
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B1. Interagir avec les autres</b>	<b>2</b>
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B2. Rédiger des textes continus</b>	<b>2</b>
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B3. Remplir et créer des documents</b>	<b>2</b>

### Voies de transition *(cochez toutes les cases qui s'appliquent)*

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi                     | <input type="checkbox"/> Études postsecondaires |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input type="checkbox"/> Autonomie              |
| <input type="checkbox"/> Études secondaires                    |   |

### Compétences pour réussir intégrées *(cochez toutes les cases qui s'appliquent)*

- |  |  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Adaptabilité           | <input checked="" type="checkbox"/> Créativité et innovation |
| <input checked="" type="checkbox"/> Calcul                 | <input checked="" type="checkbox"/> Lecture                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Collaboration          | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction                |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication          | <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes  |
| <input checked="" type="checkbox"/> Compétences numériques |  |

**Notes :** Bien que chacune des Compétences pour réussir soit intégrée, cette ressource se concentre sur l'Adaptabilité, la Collaboration, la Communication, la Créativité et l'innovation, et la Résolution de problèmes.

**Matériel original :** Programme Réponses sur l'apprentissage

**Propriétaire :** Literacy Link Niagara

**Chercheuse CLO/Rédactrice :** Summer Burton

**Note :** À l'origine, il s'agissait d'une seule grande ressource comprenant trois unités. Sur la base des recommandations de nos spécialistes, elle a été divisée en plusieurs ressources distinctes.

1. Réponses sur l'apprentissage : Découverte de la formation en apprentissage
2. Réponses sur l'apprentissage : Comment intégrer une formation en apprentissage ?
3. Réponses sur l'apprentissage : Compétences nécessaires pour réussir sa formation en apprentissage
4. Réponses sur l'apprentissage : Parlons chiffres
5. Réponses sur l'apprentissage : Travailler comme apprenti ou apprentie
6. Réponses sur l'apprentissage : Mettre toutes les chances de son côté

Ceci est la sixième ressource, intitulée Réponses sur l'apprentissage : Mettre toutes les chances de son côté.

# Réponses sur l'apprentissage : Mettre toutes les chances de son côté

## Table des matières :

Compétences pour réussir .....	3
<i>Les Compétences pour réussir en apprentissage</i> .....	6
Compétences générales et Compétences pour réussir .....	8
Travailler avec d'autres personnes .....	9
<i>Quand les choses changent</i> .....	11
<i>Activité — Aller au fond des choses</i> .....	13
<i>Anticiper les problèmes</i> .....	14
<i>Activité — Anticiper les problèmes</i> .....	15
<i>Quand vous êtes face à un problème</i> .....	16
Développer sa créativité.....	17
Poser des questions.....	19
<i>Activité — Trouver l'information dont on a besoin</i> .....	22
Communication non verbale .....	24
<i>Activité — Langage corporel et expressions du visage</i> .....	25
Prendre soin de soi en dehors du travail .....	27
<i>Activité — Se prioriser</i> .....	28
<i>Prochaines étapes</i> .....	29

## Compétences pour réussir

Les Compétences pour réussir sont les compétences dont les apprentis et apprenties (et tout le monde !) ont besoin pour réussir dans l'apprentissage, le travail et la vie. Il y en a neuf.

### 1. Adaptabilité

L'adaptabilité est la compétence que vous utilisez lorsqu'il y a des changements. Si vous arrivez à rester optimiste, à apprendre de nouvelles façons de faire les choses, à relever des défis et à vous concentrer lorsque des événements inattendus se produisent, c'est que vous êtes capable de vous adapter.

En apprentissage, il vous faudra faire preuve d'adaptabilité lorsque vous apprendrez à faire les choses différemment de ce dont vous aviez l'habitude, lorsque votre employeur vous fera des commentaires sur la manière d'améliorer votre travail, ou lorsque vous changerez vos plans pour répondre aux besoins d'un client.

### 2. Collaboration

Travailler avec d'autres personnes de manière positive, c'est collaborer. Si vous êtes capable d'aider les autres et d'accepter leur aide tout en partageant le travail avec eux, vous êtes un bon collaborateur ou une bonne collaboratrice.

En apprentissage, vous devrez faire preuve de compétences en matière de collaboration en étant un bon employé ou une bonne employée et un bon membre de l'équipe. Vous devrez suivre les consignes de votre employeur et travailler avec les autres membres de votre équipe pour respecter les délais, mener à terme les projets et contribuer à la réussite de l'entreprise pour laquelle vous travaillez.

### 3. Communication

Parler, écouter et interagir, c'est de la communication. Si vous êtes capable de vous intéresser aux autres, de réfléchir et de comprendre ce qu'ils disent, et de partager des informations avec eux de manière claire, vous êtes un bon communicateur ou une bonne communicatrice.

En apprentissage, vous devrez faire preuve de solides compétences en communication au cours de votre formation en milieu de travail, mais aussi en classe. Vous communiquerez avec votre employeur et votre équipe, vous discuterez de la meilleure manière d'effectuer les tâches et vous échangerez des informations avec la clientèle.

#### 4. Créativité et innovation

La créativité et l'innovation consistent à envisager les choses de manière nouvelle et différente. Si vous faites preuve d'imagination pour trouver des idées intéressantes et réfléchir à la manière dont les choses pourraient être plutôt qu'à la manière dont elles sont faites, c'est que vous faites preuve de créativité et d'innovation.

En apprentissage, vous devrez démontrer ces compétences lorsque vous apprendrez de nouvelles et meilleures façons de faire les choses, lorsque vous développerez de nouveaux produits et lorsque vous imaginerez de nouvelles façons de promouvoir ou de fournir vos services.

#### 5. Compétences numériques

Les compétences numériques sont nécessaires pour travailler avec des ordinateurs, des appareils mobiles, des logiciels et des applications. Si vous êtes capable de trouver, de créer et d'utiliser des documents numériques et des feuilles de calcul, ainsi que de trouver, de créer et de partager des informations en ligne en toute sécurité, cela démontre que vous possédez des compétences numériques.

En apprentissage, vous aurez besoin de compétences numériques pour commander des fournitures, faire le suivi des envois, communiquer avec vos collègues et votre clientèle, et utiliser la technologie et les logiciels liés au métier que vous avez choisi.

#### 6. Calcul

Le calcul, c'est la capacité à comprendre et à utiliser les mathématiques. Si vous êtes capable d'additionner, de soustraire, de multiplier, de diviser et d'utiliser des fractions et des décimales avec aisance, et si vous comprenez le fonctionnement des équations mathématiques, c'est que vous avez des compétences en calcul.

En apprentissage, vous aurez besoin de nombreuses compétences en calcul pour calculer les fournitures dont vous aurez besoin pour un travail, pour mesurer les espaces ou les produits avec lesquels vous travaillez, pour gérer un budget, pour calculer les taxes et pour fournir des estimations à la clientèle.

#### 7. Résolution de problèmes

Cerner les problèmes, réfléchir à leurs causes, proposer des solutions et prendre des décisions, tout cela fait partie de la résolution de problèmes. Si vous aimez réparer des choses, résoudre des énigmes ou aider des personnes à trouver un compromis, c'est que vous êtes capable de résoudre des problèmes.

En apprentissage, vous devrez résoudre des problèmes lorsque vous repèrerez des anomalies dans les outils ou les processus de travail, lorsque les machines tomberont en panne ou que vous n'aurez pas les fournitures nécessaires, ou encore lorsque vous serez aux prises avec des difficultés avec des collègues ou la clientèle.

## 8. Lecture

Lire, c'est plus que regarder des lettres sur une page. C'est la capacité de trouver, de comprendre et d'utiliser des informations présentées sous forme de mots, de symboles et d'images. Si vous êtes capable de trouver des informations dans des formulaires et des dessins, de lire et de comprendre facilement des courriels, des rapports, des articles de presse ou de blogue et des consignes, c'est que vous savez bien lire.

En apprentissage, vous devrez posséder de solides compétences en lecture pour comprendre le contenu de votre formation et les exigences de votre programme. Vous devrez également être en mesure de lire des modes d'emploi, des manuels, des politiques, des renseignements sur la sécurité et de prendre connaissance des notes et des courriels de votre employeur, de vos collègues et de vos clients et clientes.

## 9. Rédaction

La rédaction fait référence à votre capacité à partager des informations à l'aide de mots écrits, de symboles et d'images. Si vous êtes capable de rédiger des courriels, des rapports, des instructions et des messages sur les réseaux sociaux de manière qu'ils soient faciles à comprendre et à faire passer votre message clairement, vous avez de bonnes aptitudes rédactionnelles.

En apprentissage, vous aurez besoin de compétences en rédaction pour remplir des formulaires et des demandes, pour rédiger des dissertations et passer des examens pendant la partie théorique de votre formation, et pour communiquer de manière claire et professionnelle lorsque vous écrirez à des clients et clientes, à des collègues et à votre employeur.

### Discussion :

D'après vous, quelles sont les Compétences pour réussir qui sont les plus importantes en apprentissage ? Pourquoi ?

## Les Compétences pour réussir en apprentissage

En apprentissage, on apprend constamment : de l'employeur, des professeurs et des collègues. On apprend également de ses erreurs, afin de pouvoir faire les choses différemment la prochaine fois. Pour réussir en apprentissage, il faut être disponible et avide d'apprendre de nouvelles choses.

Pour être capable d'apprendre, il faut posséder toutes les compétences nécessaires à la réussite de l'apprentissage. Pensez au moment où quelqu'un vous apprend à accomplir une tâche au travail ou lorsque vous apprenez quelque chose en classe. Donnez un exemple de la manière dont vous devrez faire preuve de chacune de ces compétences pendant votre apprentissage.

Comment allez-vous utiliser l'**Adaptabilité** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Collaboration** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Communication** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Créativité et l'innovation** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser les **Compétences numériques** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser le **Calcul** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Résolution de problèmes** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Lecture** ?

---

---

Comment allez-vous utiliser la **Rédaction** ?

---

---



## Compétences générales et Compétences pour réussir

À quoi pensez-vous quand vous entendez la phrase « Mettre toutes les chances de son côté » ?

Cela signifie généralement faire bonne impression, impressionner les autres et, lorsqu'il s'agit du travail, montrer que vous pourriez être un membre précieux de l'équipe.

Bon nombre des comportements qui font bonne impression sur les autres sont appelés « compétences générales », « compétences relationnelles », « compétences interpersonnelles » ou « compétences du 21<sup>e</sup> siècle ». Ces compétences ne sont pas liées à vos connaissances, mais plutôt à votre façon de penser et d'agir.

Beaucoup sont des Compétences pour réussir :



**Adaptabilité**



**Collaboration**



**Communication**



**Créativité et innovation**



**Résolution de problèmes**

La capacité à démontrer ces compétences, ainsi que la volonté d'apprendre et une bonne éthique de travail, peuvent vous aider à réussir en apprentissage et tout au long de votre carrière dans les métiers spécialisés.

Voyons comment ces compétences particulières sont utilisées en apprentissage. Surveillez les symboles de chacune de ces Compétences pour réussir au fur et à mesure que vous complétez cette ressource !



## Travailler avec d'autres personnes



Rares sont les emplois qui n'impliquent pas de travailler avec d'autres personnes. Même une personne qui possède sa propre entreprise et travaille seule doit s'entendre avec des clients et clientes qui ont des opinions et des modes de communication différents. En tant qu'apprenti ou apprentie, vous travaillerez pour un employeur et aurez probablement des collègues et des camarades de classe avec qui vous devrez travailler. La capacité à travailler avec d'autres personnes est un élément extrêmement important de la réussite en apprentissage.

Pensez à quelqu'un avec qui vous avez travaillé dans le passé et que vous avez vraiment apprécié. Qu'est-ce qu'il faisait qui vous donnait envie de la côtoyer?

---

---

---

Voici quelques caractéristiques qui font qu'une personne possède une bonne capacité à travailler avec d'autres personnes :

- On peut lui faire confiance
- Elle est toujours à l'heure
- Elle encourage et soutient les autres
- Elle apprécie et respecte les différentes cultures, religions, valeurs et habiletés
- Elle accueille les différents points de vue
- Elle adapte sa manière de communiquer pour que tout le monde la comprenne bien
- Elle aide les autres à régler les conflits et les disputes
- Elle aide ses collègues et souligne leurs points forts
- Elle implique tout le monde dans les discussions et les conversations
- Elle tient parole quand elle dit qu'elle va faire quelque chose
- Elle apprécie la rétroaction et les suggestions qu'on lui fait

Lesquelles de ces caractéristiques possédez-vous ?

---

---

Donnez un exemple de cas où vous avez montré ces caractéristiques au travail.

---

---

---

Lesquelles de ces caractéristiques aimeriez-vous améliorer ?

---

---

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

## Quand les choses changent



Lorsque quelque chose ne se passe pas comme prévu ou que des changements inattendus se produisent, cela peut être très frustrant. Être capable de faire face aux changements sans « éclater » fait partie de la manière dont on donne le meilleur de soi-même. Cela ne veut pas dire qu'on n'est pas ennuyé ou contrarié, mais qu'on est capable de gérer les changements sans perdre son sang-froid.

Cela signifie également que l'on est capable de s'adapter et de rebondir après les sentiments désagréables qu'on a pu ressentir. Il existe quelques astuces pour gérer le changement, que ce soit au travail, à l'école ou à la maison.

Lorsque des changements surviennent, ne réagissez pas immédiatement. Souvent, notre première réaction est d'exprimer notre frustration ou de rejeter le changement parce que cela nous rend mal à l'aise. Prenez le temps de réfléchir à **ce qui s'est passé** et à la raison pour laquelle **ça s'est passé**.

### Que s'est-il passé ?

La première étape pour affronter le changement est de bien le comprendre. Lorsqu'une personne vous dit que les choses changeront, elle peut vous partager le pourquoi, quand cela se produira, qui est concerné, ce que vous devrez changer et pour combien de temps. Elle pourrait également exprimer ses sentiments sur le changement et vous partager ce qu'elle en pense.

Le message clé, c'est-à-dire le changement réel, peut se perdre au milieu d'un flot d'informations. En premier, notez ce changement par écrit, en laissant de côté tous les détails supplémentaires. Essayez de le décrire en cinq mots ou moins.

Ensuite, posez-vous les questions suivantes.

- Est-ce un petit changement qui n'aura pas un trop gros impact sur moi ?
- Est-ce un changement qui facilitera votre travail ou l'améliorera à long terme ?
- Est-ce un changement qui vous ajoutera du travail ou qui vous obligera à apprendre une nouvelle méthode de travail ou une méthode de travail plus complexe ?

Le mieux est de ne pas réagir tant que vous ne connaissez pas les implications de ce changement et de quelle manière il vous affectera.

### Pourquoi est-ce arrivé ?

Certains changements sont nécessaires. Un employeur peut vous demander de modifier votre façon de travailler pour respecter une nouvelle norme de sécurité, pour donner la priorité à une tâche importante ou parce qu'une mise à jour a été apportée aux produits ou aux outils que vous utilisez. Changer notre façon de faire peut-être inconfortable, mais c'est souvent nécessaire. Il est important de l'accepter et de trouver le moyen de s'adapter au changement. Cela fait partie de l'apprentissage tout au long de la vie.

Parfois, les façons différentes peuvent être meilleures. Cette situation peut se produire lorsque de nouveaux employés ou nouvelles employées ou un nouveau superviseur ou une nouvelle superviseuse rejoignent une équipe, amenant de nouvelles idées. **C'est le moment de vous rappeler que le changement n'est pas forcément mauvais.** Les meilleures idées, les plus novatrices et innovantes, naissent parfois de la décision de changer la manière dont les choses se faisaient par le passé.



Demander la raison d'un changement peut vous aider à vous y adapter. Utilisez vos compétences en communication pour parler calmement à votre employeur et à votre équipe afin d'en savoir plus sur les raisons du changement.

C'est le bon moment pour parler des autres changements qui pourraient en résulter. Parfois, les changements améliorent et facilitent les choses, parfois ils les compliquent. Lorsque des changements surviennent, il est important que toutes les personnes concernées en comprennent les conséquences.

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

#### Discussion :

Essayez de vous souvenir d'une occasion où un changement a permis d'améliorer les choses au lieu de les rendre plus difficiles. Partagez votre expérience avec les autres.

**Activité — Aller au fond des choses**

Lisez le scénario ci-dessus et essayez de comprendre ce qui s'est passé, pourquoi c'est arrivé et quels sont les autres changements qui pourraient en résulter. Répondez ensuite aux questions qui suivent.

Vous travaillez dans une boulangerie et votre collègue vous explique qu'il a peur de ne pas pouvoir honorer les commandes parce qu'à partir d'aujourd'hui, le boulanger en chef veut que tout le monde pétrisse la pâte à pain à la main au lieu d'utiliser le batteur électrique. Il se plaint du fait qu'il est beaucoup plus difficile de préparer la pâte de cette manière et explique qu'il faut beaucoup plus de temps pour pétrir la pâte à la main. Il pense que le boulanger en chef veut que la boulangerie soit plus « traditionnelle » et que c'est pour cette raison qu'il demande au personnel de pétrir la pâte à la main. Il vous explique qu'il a cherché les accessoires du batteur électrique, mais qu'ils ne sont plus là. Selon un autre collègue, la boulangerie a commencé à utiliser une nouvelle farine pour la pâte et les accessoires ont été retirés parce qu'ils se coinçaient dans le batteur électrique. Le chef boulanger réunit l'équipe et annonce à tout le monde que les accessoires du batteur ont été testés positifs au plomb et qu'ils ont dû être retirés pour des raisons de santé. De nouveaux accessoires en acier inoxydable ont été commandés et tout le monde est rassuré de ne devoir pétrir la pâte qu'à la main que jusqu'à ce que les nouvelles pièces arrivent dans deux jours.

Que s'est-il passé ? Essayez de décrire le problème en cinq mots ou moins !

---

Pourquoi est-ce arrivé ?

---

Quels sont les autres changements qui pourraient en résulter ?

---

Est-ce un changement positif, ou qui va être exigeant ? ☐ Positif ☐ Demandant

Est-ce que c'est un changement nécessaire ? ☐ Oui ☐ Non

## Anticiper les problèmes



Avant de commencer une tâche, réfléchissez aux problèmes qui pourraient surgir et qui risqueraient de vous affecter ou de vous empêcher de terminer. Si vous dressez une liste des choses qui pourraient se produire, réfléchissez également à comment vous pourriez résoudre le problème ou éviter qu'il ne se produise.

Par exemple, si vous souhaitez repeindre une pièce, vous pourriez anticiper les problèmes suivants :

1. Vous n'avez plus de peinture alors que vous n'avez pas terminé.
2. Vous avez choisi une couleur qui ne convient pas aux meubles qui se trouvent dans la pièce.
3. Vous n'avez pas les fournitures nécessaires.
4. Vous avez renversé de la peinture sur le tapis.

En réfléchissant à l'avance à ces problèmes, vous pourrez élaborer un plan pour les éviter :

1. Mesurez la hauteur et la largeur des murs et calculez la surface à couvrir. Ensuite, demandez au détaillant de vous indiquer la quantité dont vous aurez besoin et en acheter un peu plus pour satisfaire les imprévus.
2. Apportez à la maison quelques échantillons de couleurs de peinture qui vous plaisent et placez-les à côté de tous les meubles. Choisissez ensuite la couleur qui s'harmonise le mieux avec les meubles.
3. Dressez une liste des fournitures dont vous aurez besoin et comparez-la à ce que vous possédez déjà. Ensuite, empruntez ou achetez ce qui manque.
4. Protégez le sol avec un tissu et du ruban adhésif, de sorte que même si vous renversez de la peinture, il n'y aura pas de dégâts.

**Activité — Anticiper les problèmes**

Pensez à quelque chose que vous aimeriez faire, et notez-le dans le tableau. Ajoutez trois problèmes qui pourraient survenir et vous empêcher d'y arriver. Enfin, notez au moins une solution qui éviterait que chacun de ces problèmes se produise ou qui améliorerait la situation si vous ne pouvez pas l'empêcher.

Qu'est-ce que j'essaie de faire ?	Qu'est-ce qui pourrait m'empêcher d'y arriver ?	Que pourrais-je faire pour empêcher ce problème de se produire, ou pour régler la situation si je ne peux pas l'empêcher ?

C'est normal de ressentir de la frustration lorsque les choses changent soudainement. Anticiper les problèmes permet d'éviter de vous faire surprendre.



## Quand vous êtes face à un problème



Même lorsque vous planifiez tout pour éviter les problèmes, les imprévus peuvent survenir. Pour résoudre un problème, il faut réfléchir avant de prendre une décision. Il faut :

- Identifier la nature exacte du problème. Tout comme nous l'avons fait pour déterminer « ce qui s'est passé », il faut aller au fond du problème en le décrivant en cinq mots ou moins.
- Admettre que les échecs arrivent à tout le monde et que la seule façon de réussir est de continuer à essayer.
- Réfléchir aux compétences dont vous disposez pour remédier à la situation et aux personnes ou soutiens qui pourraient vous aider.
- Décider si ça vaut la peine de continuer à faire la même chose ou s'il est temps d'essayer quelque chose de nouveau.
- S'imaginer en train de régler la situation et d'obtenir un résultat positif.
- Mettre en place un plan pour résoudre le problème.
- Décider par quoi commencer.
- Lorsque c'est terminé, réfléchir à ce qui s'est bien passé et à ce que vous aimeriez changer si la situation se reproduisait.

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

## Développer sa créativité



Vous pensez peut-être que la créativité est liée à l'art. En fait, la créativité, ce n'est pas savoir peindre, dessiner ou écrire des poèmes, c'est une façon de penser. La créativité et l'innovation sont étroitement liées à la résolution de problèmes. Avez-vous déjà entendu l'expression « sortir des sentiers battus » ? Les personnes créatives ne voient pas le monde comme quelque chose de figé, mais comme un univers qui ne cesse de changer et d'évoluer.

La créativité, ça s'apprend, comme on apprend à conduire, à utiliser un ordinateur ou à faire du pain. Comment pourriez-vous développer votre créativité et vos capacités d'innovation ? Essayez quelques-unes des activités suivantes et voyez comment votre créativité se développe !

### Imaginer les choses différemment

Sur le chemin du travail ou de l'école, réfléchissez à ce qui changerait si tout le monde avait des voitures volantes. Et s'il y avait des lance-pierres ou frondes pour envoyer les gens là où ils doivent aller ? Peu importe que l'idée soit utopique ou absurde, pensez-y quand même. Comment ces objets changeraient-elles votre trajet pour vous rendre au travail ? Comment changeraient-ils le monde qui vous entoure ?

### Apprendre de nouvelles choses et chercher de nouvelles expériences

Avez-vous déjà visité un endroit où on parlait une langue différente ? Avez-vous déjà essayé un sport, un passe-temps ou une activité que vous n'aviez jamais pratiqué auparavant ? Avez-vous déjà visité un endroit où les personnes pratiquent une autre religion ou appartiennent à une autre culture ? Le simple fait d'apprendre dix mots dans une langue que vous ne parlez pas peut vous aider à voir le monde qui vous entoure différemment.

### Être ouvert aux nouvelles idées sans les juger

S'entourer de personnes qui pensent et agissent comme nous est confortable et ne nous pousse pas à évoluer. Mettez-vous en situation où vous pouvez parler avec des personnes qui ne pensent pas comme vous. Écoutez-les simplement. Même si vous n'êtes pas d'accord avec leur point de vue, le fait d'admettre les différences dans la façon dont les gens voient le monde peut vous aider à développer votre cerveau créatif.

**Remettre en question les manières traditionnelles de faire les choses ou de voir le monde**

Nous faisons souvent les choses comme on nous l'a appris et nous avons les mêmes perspectives et points de vue que les personnes que nous connaissons. Ayez conscience que vous faites les choses « parce que c'est comme ça qu'elles ont toujours été faites » et essayez de trouver des alternatives. Comment les gens feraient-ils s'ils n'avaient pas les outils et les ressources dont vous disposez ? En quoi le monde serait-il différent ?

**Poser des questions même en l'absence de réponse claire**

Poser des questions qui ne semblent pas avoir de réponse était autrefois l'apanage des philosophes, mais vous aussi, vous pouvez le faire. Que ce soit dans votre esprit ou à voix haute avec d'autres personnes, commencez à poser des questions qui commencent par « et si... » et « qu'est-ce qui a causé... » ou « pourquoi les gens... », puis voyez où votre imagination ou les réponses des autres vous mènent.

**Se mettre dans des situations où l'on ne sait pas ce qui va se passer**

S'exposer à des choses imprévisibles est un excellent moyen de développer sa créativité et sa capacité d'adaptation. Allez-vous promener et décidez de la direction à prendre à pile ou face. Vous vous entraînerez à vous adapter à l'inconnu tout en découvrant de nouveaux endroits intéressants dans votre quartier !

**Accepter l'échec et en tirer les leçons**

Généralement, on essaie d'éviter l'échec à tout prix. C'est aussi une formidable occasion d'apprendre, surtout dans un environnement sécuritaire. Sortez un jeu de société, téléchargez un nouveau jeu vidéo ou prenez un jeu de cartes et mettez quelqu'un au défi de jouer. Personne ne maîtrise un jeu la première fois, ça serait ennuyeux si c'était le cas. Acceptez l'idée que l'échec est quelque chose de normal et déterminez ce que vous en avez appris afin de vous améliorer la prochaine.

Choisissez deux choses que vous aimeriez faire pour développer votre créativité. Notez-les ci-dessous.

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

## Poser des questions



Lorsque l'on apprend une nouvelle compétence ou un nouveau métier, il est important de poser des questions. Beaucoup de personnes ont peur d'en poser et pensent que cela donnera l'impression qu'elles ne sont pas intelligentes ou qu'elles dérangent leur formateur ou formatrice ou leur collègue.

Poser une question sans obtenir de réponse peut conduire à de mauvaises décisions. Cela peut entraîner des problèmes de sécurité, des blessures, des gens mécontents d'un travail mal fait, ou du stress et un manque de confiance chez les apprentis et apprenties.

De nombreuses personnes ne savent pas comment poser des questions et perdent du temps à essayer de trouver les informations par elles-mêmes. Le risque de se tromper est grand.

Poser des questions de la bonne manière peut vous aider à obtenir des réponses rapides et efficaces qui feront de vous un meilleur employé ou une meilleure employée. Voici quatre manières de poser des questions efficaces.

### 1. Ne posez pas de questions fermées

Les questions qui commencent par les mots « serait-il », « devrait-on », « est-ce que », « pensez-vous que » sont des questions auxquelles on va vous répondre par oui ou par non. Certes, vous obtiendrez une réponse, mais celle-ci ne vous fournira peut-être pas toutes les informations dont vous pourriez avoir besoin. Les questions qui commencent par « qui », « quoi », « où », « quand », « comment » ou « pourquoi » amènent les gens à réfléchir à leurs réponses et fournissent beaucoup plus d'informations.

Lorsque vous suivez une formation en apprentissage pour apprendre un métier spécialisé, vous devez poser des questions « ouvertes ». Il s'agit de questions qui n'ont pas nécessairement une bonne ou une mauvaise réponse. Poser des questions ouvertes signifie que votre employeur peut vous donner toutes les informations qu'il estime nécessaires. Avec une question ouverte, on obtient également des informations dont on ne savait même pas que l'on avait besoin.

Voici quelques exemples de questions ouvertes : « Comment feriez-vous face à un client ou une cliente difficile ? » ou « Pourquoi commençons-nous par cette étape ? »

## 2. Creusez un peu plus

Pensez toujours à poser des questions supplémentaires. Une fois que vous avez obtenu la réponse à votre première question, posez une question supplémentaire comme : « Qu'est-ce qui vous fait dire cela ? » ou « Pourquoi pensez-vous cela ? »

Supposons que vous discutiez avec votre responsable et que vous ayez besoin de connaître les détails d'un travail ou d'une tâche en particulier. Votre responsable vous dit qu'il a été très difficile de travailler avec l'un des fournisseurs. Vous voudrez donner suite à ce commentaire en posant une question comme : « Pourquoi est-ce difficile de travailler avec eux ? » Cela vous permettra d'obtenir des informations précises. Ce n'est peut-être pas parce que le fournisseur a une mauvaise attitude. Il se peut que ce soit simplement parce qu'il est difficile à joindre par téléphone.

Ce genre de questions vous permet de mieux connaître les faits et de vous faire votre propre opinion sur les choses.

## 3. Utilisez le pouvoir du silence

Commencez à vous habituer à poser une question, à attendre une réponse, à écouter la réponse et ensuite à continuer d'attendre. Parfois, la personne que vous interrogez dispose de plus d'informations que vous ne le pensez et vous les donnera si vous attendez un peu.

Vous devez être à l'aise avec ce silence avant que la personne en face de vous ne se confie davantage. Les forces de l'ordre utilisent souvent le silence. Les gens ressentent alors le besoin de combler ces silences et, souvent, ils vous donneront les informations dont vous avez besoin.

## 4. N'interrompez pas votre interlocuteur

N'interrompez pas la personne avec laquelle vous êtes en train d'avoir une conversation. Cela envoie le message que vous n'accordez pas d'importance à ce qu'elle dit. En interrompant la personne, vous stoppez le fil de ses pensées et vous orientez la conversation dans le sens que vous souhaitez, mais pas nécessairement dans le sens qu'elle devrait prendre.

Posez votre question, puis laissez la personne y répondre en totalité. Écoutez attentivement ce qu'elle dit et servez-vous-en pour l'orienter vers le sujet de la question suivante dès qu'il y a une pause naturelle dans la conversation.

*Adapté de «How to Be Amazingly Good at Asking Questions» (en anglais seulement)*  
<https://www.lifehack.org/articles/communication/how-amazingly-good-asking-questions.html>

*Ou accéder au site*

<https://www.manager-go.com/efficacite-professionnelle/poser-de-bonnes-questions.html>

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

**Discussion :**

Dans quelles circonstances trouvez-vous difficile de poser des questions ?

Pourquoi est-il préférable de poser une question ouverte plutôt qu'une question fermée ?

Quel genre de questions pensez-vous poser à votre employeur lorsque vous serez en apprentissage ?

## Activité — Trouver l'information dont on a besoin



Voici l'histoire de trois personnes qui sont en formation en apprentissage et qui ont besoin de trouver de l'information pour résoudre un problème. Déterminez les informations dont ils ont besoin et pourquoi. Rédigez une ou plusieurs questions que chaque personne pourrait poser pour trouver l'information recherchée.

**1.** Un apprenti maçon ne sait pas ce qu'il devra faire demain sur le chantier, ni ce qu'il doit apporter avec lui ou comment s'occuper de la gestion des outils.

De quelles informations a-t-il besoin ?

---



---

Pourquoi a-t-il besoin de ces informations ?

---



---

Quelles questions peut-il poser pour obtenir les informations dont il a besoin ?

---



---

**2.** Un apprenti coordinateur d'événements spéciaux va à la rencontre d'un client avec lequel il a du mal à travailler. Il veut savoir ce qui est arrivé par le passé afin de pouvoir communiquer et agir de manière professionnelle dans le cadre de son travail. Il est stressé.

De quelles informations a-t-il besoin ?

---



---

Pourquoi a-t-il besoin de ces informations ?

---

---

Quelles questions peut-il poser pour obtenir les informations dont il a besoin ?

---

---

Un apprenti manœuvre en construction est frustré. Il a l'impression de faire des heures supplémentaires parce que certains de ses collègues ne font pas leur part.

De quelles informations a-t-il besoin ?

---

---

Pourquoi a-t-il besoin de ces informations ?

---

---

Quelles questions peut-il poser pour obtenir les informations dont il a besoin ?

---

---

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_



## Communication non verbale



En apprentissage, il peut arriver de devoir travailler sur des chantiers ou des lieux de travail différents. Lorsque l'on se rend sur un chantier ou un lieu de travail, on représente l'entreprise pour laquelle on travaille. Il faut donc s'efforcer de s'exprimer de manière professionnelle, de respecter les règles et de faire du bon travail. Ces éléments en disent long sur la personne et sur l'entreprise pour laquelle elle travaille. Que disent vos expressions faciales et votre langage corporel à votre clientèle, à vos collègues et à votre employeur ?

Parfois, on a tendance à se vouter, à s'agiter, à rouler des yeux ou à froncer les sourcils sans même s'en rendre compte. Ces petits gestes peuvent trahir une certaine nervosité ou un manque d'assurance. Les gens qui sont en face de vous pourraient en tirer des conclusions hâtives et penser que le travail ne vous intéresse pas. Personne n'est gagnant lorsque ce genre de choses arrive, et cela peut vraiment avoir des conséquences sur vous et sur l'employeur pour lequel vous travaillez.

Cela signifie que le langage corporel et les expressions faciales sont des éléments dont nous devons prendre conscience et que nous devons éventuellement modifier. Il est important de renvoyer à votre clientèle l'image d'une personne fiable et professionnelle en tout temps. Cela passe par la façon de s'habiller, de se tenir et de communiquer, que ce soit par la parole ou par l'absence de parole.

Chaque milieu de travail est différent. Il n'est pas conseillé de porter un costume d'affaires pour faire de la plomberie, mais pensez à ce que ressent le client ou la cliente si vous rentrez chez lui ou chez elle sans protéger son sol de vos bottes sales. Que va penser cette personne si vous ne la regardez pas dans les yeux quand vous vous adressez à elle ? Si vous arrivez chez quelqu'un la tête haute, en ayant l'air en confiance et sympathique, cela portera ses fruits !

### Discussion :

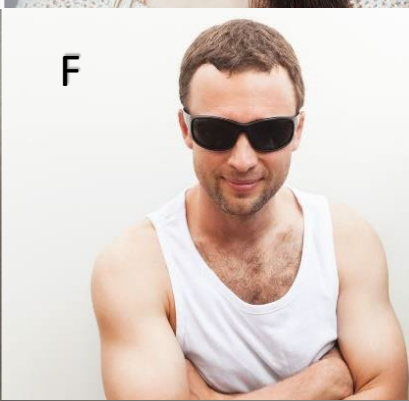
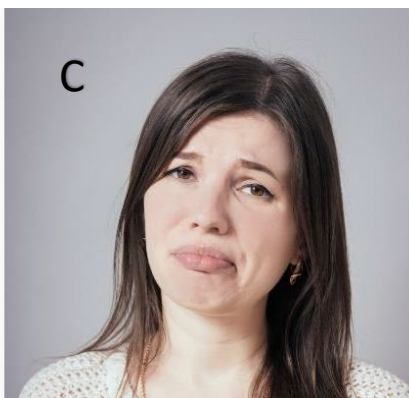
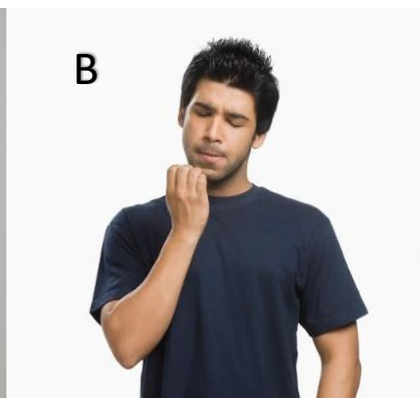
Quelles sont les expressions faciales qui vous frappent le plus lorsque vous observez d'autres personnes ?

Pensez à un jour où, en tant que client ou cliente, vous avez eu l'impression que l'on vous accueillait comme il se doit et que l'on vous appréciait. Quelles sont les expressions faciales ou quel est le langage corporel dont vous vous souvenez de cette expérience ?

Pensez à un jour où, en tant que client ou cliente, vous avez eu l'impression de déranger ou de gêner. Quelles sont les expressions faciales ou quel est le langage corporel dont vous vous souvenez de cette expérience ?

**Activité — Langage corporel et expressions du visage**

Regardez les photos ci-dessous et essayez de trouver ce que ces personnes renvoient avec leur corps. Que signifie cette communication silencieuse pour les clients et clientes ? Répondez ensuite aux questions qui se trouvent à la page suivante.



Qui donne l'impression qu'il souhaite vous parler ? \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous donne cette impression ?

---

---

Qui a l'air d'en avoir marre ? \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous donne cette impression ?

---

---

Qui semble facile d'approche ? \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous donne cette impression ?

---

---

Qui a l'air de vous prendre au sérieux ? \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous donne cette impression ?

---

---

Qui a l'air de vous juger ? \_\_\_\_\_

Qu'est-ce qui vous donne cette impression ?

---

---

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

## Prendre soin de soi en dehors du travail



En prenant du temps pour soi à l'extérieur du travail, nous gérons mieux notre stress. Nous pourrions mieux s'adapter au changement et résoudre les problèmes qui peuvent se présenter sur notre lieu de travail. Certaines personnes ont besoin de pratiquer un sport pour évacuer le stress. D'autres ont besoin d'une heure avec un bon livre. Nombreux sont ceux qui se plaignent de ne pas avoir le temps de le faire.

Il est important de se réserver du temps afin de demeurer en bonne santé (physique, mentale et émotionnelle). Si vous étiez dans un avion, vous mettriez d'abord votre masque à oxygène en cas d'urgence avant d'aider les autres. Pour bien fonctionner en famille, avec ses amis et au travail, il est primordial de prendre soin de soi.

Les gens planifient souvent des sorties entre amis. Prenez du temps pour vous-même ! Si cela vous permet d'être plus efficace au travail ou dans votre vie personnelle, ça vaut la peine. Quinze minutes par jour suffisent à vous détendre et à vous préparer pour le lendemain ou la prochaine réunion.

On appelle cela « prendre soin de soi ». Voici quelques exemples :

- se lever 15 minutes avant tout le monde pour profiter du calme
- lire un livre
- aller se faire coiffer ou manucurer
- aller boire un verre avec un ami ou une amie
- écouter de la musique
- faire du bénévolat pour une cause qui vous tient à cœur
- aller marcher
- prendre un bain
- regarder votre équipe préférée jouer

**Activité — Se prioriser**

Prendre soin de soi signifie s'assurer d'être en bonne santé pour pouvoir prendre soin des autres, participer à la vie de la communauté et être efficace au travail. Cette activité porte sur la réflexion. Répondez aux questions ci-dessous.

1. Comment prenez-vous soin de vous après le travail ?

---

---

2. Combien de temps consacrez-vous à prendre soin de vous chaque semaine ?

---

---

3. Si vous aviez plus de temps, que feriez-vous d'autre pour prendre soin de vous ? Comment pourriez-vous trouver le temps de vous consacrer à ces activités ?

---

---

4. Qui bénéficie du fait que vous preniez soin de vous ?

---

---

---

Partagez vos réponses avec votre formateur ou formatrice ou avec un ou une camarade de classe. Ensuite, posez-lui les mêmes questions que vous venez de vous poser et écrivez ses réponses sur la page suivante.

Qui avez-vous interrogé ?

1. Comment cette personne prend-elle soin d'elle après le travail ?

---

---

2. Combien de temps consacre-t-elle à prendre soin d'elle chaque semaine ?

---

---

3. Si elle avait plus de temps, que ferait-elle d'autre pour prendre soin d'elle ? Comment pourrait-elle trouver le temps de se consacrer à ces activités ?

---

---

4. Qui bénéficie du fait que cette personne prenne soin d'elle ?

---

---

---

Sur quelles Compétences pour réussir cette section se concentre-t-elle ? \_\_\_\_\_

### Prochaines étapes

Vous avez terminé la dernière ressource de la série Réponses sur l'apprentissage ! Vous avez beaucoup appris et êtes désormais capable d'acquérir les compétences dont vous avez besoin pour réussir dans les métiers spécialisés. Consultez de nouveau cette ressource et les autres de la série chaque fois que vous voulez rafraîchir vos connaissances et vous préparer en vue de votre formation en apprentissage.