

Ressources pour le programme d'études

Les compétences générales en apprentissage

Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A1. Lire des textes continus	2
Compétence A — Rechercher et utiliser de l'information	A3. Extraire des informations de films, d'émissions et de présentations	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B2. Rédiger des textes continus	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B3. Remplir et créer des documents	2
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	B4. S'exprimer de manière créative	2
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	s. o.	2
Compétence E — Gérer l'apprentissage	s. o.	2

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

- | | |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi | <input checked="" type="checkbox"/> Études postsecondaires |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input type="checkbox"/> Autonomie |
| <input checked="" 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 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 : Tâches jalons suggérées — Tâche jalon 160

Cette ressource contient du contenu et du matériel modifié provenant de :

- Le programme STEP de TR Leger pour les assistants et assistantes en éducation et les aides-éducateurs et aides-éducatrices de la petite enfance <https://trleger.ucdsb.on.ca/>
- Cours de compétences professionnelles 2021 de CESBA. CESBA (2019) Programme de formation pour adultes, Manuel de compétences professionnelles <https://cesba.com>



Les compétences générales en apprentissage

Ce document comprend un guide des réponses.

Cible de la ressource — Intégration des services AFB pour soutenir l'apprentissage

Directrice du projet : Charlotte Parliament, gestionnaire de programme de CESBA

Coordinatrice du projet : Debera Flynn

Consultantes au projet : Angela Williams et Susan Boyd

Soutien au projet : Paul Cox, directeur général de CESBA

Merci aux nombreux membres de CESBA qui ont soutenu le projet en révisant les ressources pédagogiques.

Conçu par Susan Boyd pour CESBA. © 2023 CESBA. CESBA encourage la distribution de ces informations. Veuillez mentionner le crédit approprié lorsque des parties sont citées. La citation à privilégier est la suivante : CESBA (2023) Ressources du programme d'études Compétences pour réussir de <https://cesba.com>



Table des matières

Table des matières.....	4
Qu'est-ce que l'apprentissage ?.....	6
Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?.....	6
Compétences générales transférables	7
Pourquoi les compétences générales sont-elles importantes ?	7
Activité 1 : Inventaire des compétences générales.....	8
Activité 2 : Activité de rédaction de l'inventaire des compétences générales.....	11
Leçon 2 : Gestion du temps	11
Activité 1 : Gérer son temps à l'aide d'un agenda	13
Activité 2 : Gérer les distractions.....	14
Activité 3 : Effectuer des recherches en ligne.....	15
Leçon 3 : Prendre des initiatives	16
Conseils pour vous aider à prendre des initiatives	16
Activité 1 : Comprendre ce qu'est une initiative	17
Leçon 4 : Adaptabilité et flexibilité	18
Activité 1 : En savoir plus sur l'adaptabilité et la flexibilité.....	18
Activité 2 : Questions « Que se passerait-il si »	20
Leçon 5 : Prise de décision.....	21
Activité 1 : Dressez une liste des avantages et des inconvénients... 	22
Activité 2 : Utiliser l'approche de la mascarade	24
La responsabilité signifie que vous vous souciez de la qualité de votre travail. Le fait d'assumer la responsabilité de vos actes contribue à renforcer les relations avec vos collègues et votre propre bien-être. Cela montre que vous êtes honnête, digne de confiance et que vous avez envie de vous améliorer.	25
Leçon 7 : Gestion du stress.....	26
Trouver des moyens de gérer le stress.....	26
Activité 1 : Méthodes saines de gestion du stress	27
Activité 2 : Facteurs de stress	27
Activité 3 : Vidéo sur la gestion du stress.....	28

Leçon 8 : Résolution de problèmes	29
Activité 1 : Mon style d'apprentissage.....	30
Activité 2 : Stratégies de résolution de problèmes	30
Activité 4 : Travailler sur un problème en équipe.....	34
Leçon 9 : Communication et travail d'équipe en milieu de travail ..	35
Activité 1 : Trouver des informations dans une vidéo	36
Activité 2 : Autoévaluation.....	38
Pensez à votre comportement lors d'une situation en groupe ou en équipe ayant eu lieu récemment. Lisez la liste et cochez la colonne qui décrit le mieux votre comportement.	38
Activité 3 : Discuter de respect et de soutien	41
Activité 4 : Appliquer vos connaissances	42
Réflexion sur les compétences générales.....	43
Guide des réponses.....	44

Qu'est-ce que l'apprentissage ?

L'apprentissage est une filière d'enseignement postsecondaire qui combine une formation en milieu de travail et un apprentissage en classe. C'est une forme de contrat entre une personne qui souhaite apprendre un métier (l'apprenti ou apprentie) et une entreprise qui a besoin d'un ouvrier qualifié ou d'une ouvrière qualifiée (l'employeur ou le parrain ou la marraine). En apprentissage, 80 % du temps est consacré à la formation et 20 % à l'enseignement technique. En choisissant l'apprentissage, la personne est rémunérée tout en acquérant des compétences et une expérience précieuse sur le terrain.

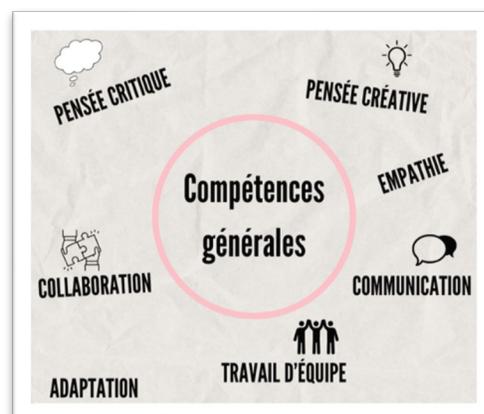


Leçon 1 : Que sont les compétences générales ?

Les compétences générales correspondent au fait d'agir de telle sorte qu'il est plus facile de bien travailler avec les autres. Ces compétences sont parfois appelées « compétences relationnelles ». Elles englobent la manière de travailler avec les autres, de résoudre les problèmes et de gérer ses journées. Ces compétences font de nous ce que nous sommes, nos attitudes, nos habitudes et notre façon d'interagir avec les autres. Arriver à l'heure au travail, prendre des initiatives, écouter les consignes... tout ça, ce sont des exemples de ces compétences. Elles sont différentes des « compétences techniques » qui correspondent à ce que l'on apprend à faire au travail, dans son métier ou à l'école. Un plombier ou une plombière qui sait comment réparer des canalisations brisées constitue un exemple de compétences techniques.

Il est important pour les employeurs d'avoir un personnel capable de gérer son temps et de travailler en équipe. Les personnes qui se soutiennent mutuellement et travaillent bien ensemble sont plus productives et obtiennent de meilleurs résultats professionnels, ce qui permet à l'employeur de réaliser des bénéfices plus importants. Les employeurs aiment embaucher des personnes qu'ils n'ont pas à microgérer ou à superviser pour chaque tâche.

En apprentissage, on doit gérer un grand nombre de compétences générales.



Voici quelques-unes des compétences générales les plus importantes que nous aborderons dans le cadre de ce cours :

Formation continue	Prise d'initiative
Intégrité	Flexibilité
Gestion de stress	Fiabilité
Respect des échéanciers	Gestion du temps
Communications et Collaboration	Ponctualité
Leadership	Adaptabilité



Compétences générales transférables

Vous serez peut-être surpris d'apprendre que vous possédez déjà un grand nombre des compétences nécessaires au travail en tant qu'apprenti ou apprentie. De nombreuses compétences que vous utilisez au travail, à l'école ou à la maison sont transférables.

On ne pense pas toujours à ces compétences transférables parce qu'on les utilise au quotidien. Nous les développons sans même le savoir.

Parfois, lorsque nous postulons un emploi ou passons une entrevue, nous nous contentons d'énumérer les compétences professionnelles que nous avons acquises sur le tas, mais parler de nos compétences transférables peut nous donner un avantage sur la concurrence.

Il se peut que vous deviez suivre une formation plus poussée pour acquérir de nouvelles compétences techniques, mais les compétences générales, vous les avez déjà.



Pourquoi les compétences générales sont-elles importantes ?

Les compétences générales sont importantes dans n'importe quel domaine, mais au cours de votre apprentissage, de bonnes compétences générales vous aideront à prouver que vous effectuez bien votre travail et que vous prenez votre apprentissage au sérieux. La passion, la détermination, la volonté d'apprendre sont autant de compétences générales qui augmentent vos chances de réussite. Ces compétences peuvent améliorer la manière dont vous interagissez avec vos responsables et vos collègues.

Plus on améliore et travaille ces compétences, plus on est capable de trouver un bon équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de relever les défis qui se présentent à nous sur notre lieu de travail.

Activité 1 : Inventaire des compétences générales

Remplissez les listes de contrôle suivantes pour en savoir plus sur ces compétences. Lorsque vous aurez terminé, répondez aux questions de l'activité 2.

Cette autoévaluation vous aidera à déterminer si vous possédez ces compétences importantes recherchées par les employeurs. Elle vous aidera à identifier vos points forts pour l'avenir et les points que vous devrez peut-être travailler davantage.

Bien développées	Je possède la compétence requise et je l'utilise souvent. Je peux l'utiliser au travail au besoin.
Un peu développées	J'ai déjà utilisé cette compétence dans une moindre mesure dans ma vie privée.
Pas développées	Je n'ai jamais eu la chance de beaucoup utiliser cette compétence et j'aimerais la développer davantage.

Cochez la colonne appropriée pour évaluer vos compétences générales.

Communication et relations humaines	Bien développée	Un peu développée	Pas développée
Écoute : J’écoute ce que les gens disent et je reformule leurs propos. Je pose des questions lorsque je ne comprends pas. Je me concentre sur ce qui a été dit et y accorde toute mon attention.			
Perception : Je comprends pourquoi les gens agissent et réagissent comme ils le font. J’essaie de voir la situation du point de vue d’autrui.			
Respect : Je me respecte et je respecte les autres. Je m’assure de toujours réfléchir à ce qui serait le mieux.			
Ouverture d’esprit : Je suis sensible aux idées nouvelles ou différentes des miennes. Je tiens à apprendre de nouvelles façons de faire les choses si nécessaire.			
Persuasion : Je suis capable d’influencer les autres avec mes idées et mes suggestions. Les gens souhaitent souvent m’aider et me soutenir. Les gens aiment essayer mes idées et mes projets.			
Expression orale : J’essaie de faire preuve de politesse, de m’exprimer correctement et d’établir un contact visuel. Je suis capable de m’adresser à une personne ou à un groupe. Je parle distinctement. Je ne crains pas de parler en public.			
Travail d’équipe : Je suis fidèle à mon équipe et je travaille bien avec les autres. J’aime partager des points de vue et j’accepte volontiers de prendre en charge des tâches qui aident le groupe.			
Leadership : J’aime organiser des projets. J’ai souvent joué un rôle de leader dans ma vie et les résultats ont été bons.			
Pertinence : J’utilise le bon niveau de langue au bon moment. Je me comporte de manière polie et je suis les règles et procédures dans toutes les situations.			



Compétences numériques et autogestion	Bien développée	Un peu développée	Pas développée
Compétences numériques : Je sais utiliser un ordinateur pour rédiger des textes, mais aussi Internet et les courriels.			
Gestion du temps : Je sais hiérarchiser les tâches de manière que les plus importantes soient effectuées en premier. J'utilise mon temps à bon escient. Je me sers de calendriers et de listes.			
Résolution de conflits : J'aborde les conflits avec assurance et j'utilise le « je » pour discuter des problèmes avec les autres.			
Résolution de problèmes : Je fais preuve d'ingéniosité pour résoudre les problèmes. J'utilise des outils comme la liste des avantages et des inconvénients, et je réfléchis aux problèmes avant de les résoudre.			
Gestion du stress : Je garde mon sang-froid dans les situations délicates. Je sais ne pas laisser les problèmes personnels interférer avec la tâche à accomplir.			
Esprit pratique : Je suis capable d'utiliser des outils ou du matériel si on m'apprend à le faire. Je suis à l'aise pour suivre les instructions et les règles.			
Orientation vers la clientèle : Je traite la clientèle avec respect. J'essaie de comprendre les besoins des gens et de me montrer serviable et aimable.			

Compétences personnelles	Bien développée	Un peu développée	Pas développée
Fiabilité : Je suis à l'heure. Je vérifie que j'ai terminé tout ce qui doit être fait.			
Autonomie : Je suis généralement capable de comprendre ce que je dois faire. Je ne ressens pas de nervosité à l'idée d'effectuer des tâches par moi-même.			
Initiative : Si nécessaire, je peux facilement me trouver d'autres choses à faire. J'aime trouver des moyens d'améliorer les situations et ensuite faire le suivi de ces améliorations.			
Flexibilité : Je sais que les choses changent parfois et je suis capable d'accepter et de m'adapter à ces changements. J'aime les nouveaux défis et je suis à l'aise avec ça.			
Ambition : Je ressens le besoin de réussir et de faire de mon mieux. J'essaie de me surpasser au maximum.			
Adaptabilité : J'apprends de mes erreurs et j'applique ces leçons à de nouvelles situations. Je peux changer ma façon de me comporter ou d'agir en fonction de ce que j'ai appris.			

Activité 2 : Activité de rédaction de l'inventaire des compétences générales

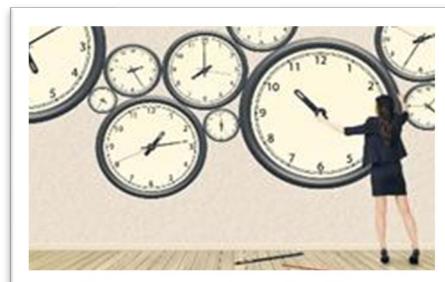
Maintenant que vous avez terminé l'évaluation, répondez aux questions suivantes de manière succincte.

1. Quelles compétences générales aimeriez-vous le plus développer? Citez-en au moins trois et indiquez les raisons pour lesquelles vous aimeriez les améliorer.

2. Dans quels trois domaines pensez-vous avoir les compétences les plus développées? Pourquoi croyez-vous avoir obtenus les meilleurs résultats dans ces catégories?

Leçon 2 : Gestion du temps

La gestion du temps est une compétence générale qui permet de rester concentré sur la tâche à accomplir et d'atteindre les objectifs fixés.



Voici six manières de bien gérer son temps :

1. Planifier sa journée par ordre de priorité (en fonction de ce qui doit être fait en premier)
2. Éviter la procrastination (mettre des tâches de côté pour plus tard)
3. Éviter les distractions (les choses qui interrompent votre travail ou votre concentration)
4. Respecter les horaires
5. Dresser des listes de choses à faire
6. Maintenir les canaux de communication ouverts

La plus grande partie de la gestion de votre temps consiste à dresser une liste des tâches à accomplir et à les classer par ordre de priorité en fonction de leur importance. Ces listes sont de formidables outils pour noter tout ce que vous avez à faire. Si vous notez vos tâches sur un papier ou sur votre téléphone, de la plus urgente à la moins urgente, vous saurez par où commencer.

Si, dans le cadre de votre travail, vos compétences en gestion du temps dépendent de votre capacité à vous trouver à un certain endroit et à une certaine heure, il peut être très utile de tenir un emploi du temps quotidien ainsi qu'une liste de tâches à effectuer chaque jour.

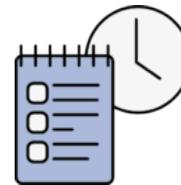
Planifier son temps = atteindre ses objectifs !

Procrastiner, c'est reporter quelque chose qui devrait être fait. Il y aura toujours des tâches que l'on n'aime pas accomplir, mais il est important d'aller jusqu'au bout et d'effectuer ces tâches. Garder les canaux de communication ouverts avec ses collègues de travail et vérifier ce qui est prioritaire est également un bon moyen de gérer son temps. Il est important d'apprendre des autres ce qui doit être fait chaque jour et ce qui constitue une priorité.

Quels conseils utilisez-vous pour arriver à gérer votre temps ?

Activité 1 : Gérer son temps à l'aide d'un agenda

Pat suit sa formation en apprentissage dans un garage. Il veut devenir mécanicien. Cette semaine, il apprendra de nouvelles compétences. Demain, certains de ses collègues seront absents. Pat devra s'assurer que leurs tâches seront bien effectuées.



Justin devra partir à 13 h pour un rendez-vous. Pat devra participer à la tâche de rotation des pneus et le réglage du train avant au quai no 3. Il commencera sa journée à 8 h, et travaillera avec son superviseur pour apprendre à régler et réparer les systèmes de freinage. Ils travailleront au quai no 5 du garage. Cela devrait leur prendre une heure et demie.

Après avoir compris le système de freinage, Pat devra se rendre au quai no 4 pour travailler avec Alisha et apprendre à remplacer des feux avant et arrière. Cela devrait lui prendre 45 minutes. Après avoir aidé Alisha, Pat pourra prendre une pause de 15 minutes.

Après sa pause, Pat devra retrouver Jack au quai no 1 pour réparer un système d'allumage. Cela devrait prendre une heure et il pourra ensuite prendre sa demi-heure de pause de diner.

Après son diner, Pat aura un peu de temps avant d'aller aider avec l'alignement du train avant. Il devra prévoir consacrer ce temps à nettoyer l'atelier ou à effectuer des réparations d'urgence.

À 14 h 30, Pat se rendra au quai no 2. Ici, il apprendra à changer les systèmes de silencieux.

Il devra prévoir une heure pour réaliser cette activité. Puis il se rendra au quai no 1 pour terminer sa journée en effectuant une vidange.



Ce sera une journée très déroutante pour Pat. Faites-lui un emploi du temps sur le tableau fourni pour l'aider à organiser sa journée bien remplie.

Heure	Tâche	Numéro de quai
8 h		

Activité 2 : Gérer les distractions

Les distractions peuvent sérieusement nuire à une bonne gestion du temps. Il est très facile de se laisser distraire. Parfois, nous provoquons nos propres distractions en ayant quelque chose à l'esprit qui nous préoccupe tout au long de la journée. C'est ce qu'on appelle les distractions cérébrales internes. Ce sont les distractions qui viennent de l'intérieur et qui nous empêchent de nous concentrer.

Les autres distractions proviennent de l'extérieur. On les appelle les distractions cérébrales externes. Les bruits et les activités autour de nous sont quelques-unes des distractions cérébrales externes auxquelles nous pouvons être confrontés au travail.

Ces deux types de distractions peuvent nuire à la gestion du temps parce qu'elles nous éloignent de nos objectifs et nous empêchent d'effectuer nos tâches.

Regardez la liste ci-dessous et cochez la bonne colonne.

Distraction	Cérébrale interne	Cérébrale externe
Faim		
Téléphones cellulaires		
Sonneries		
Bavardages		
Peur de ne pas pouvoir quitter le travail à temps pour sortir avec des amis		
Être en colère parce que votre patron vous demande de faire les choses différemment		

Donnez quelques exemples qui s'appliquent à vous.

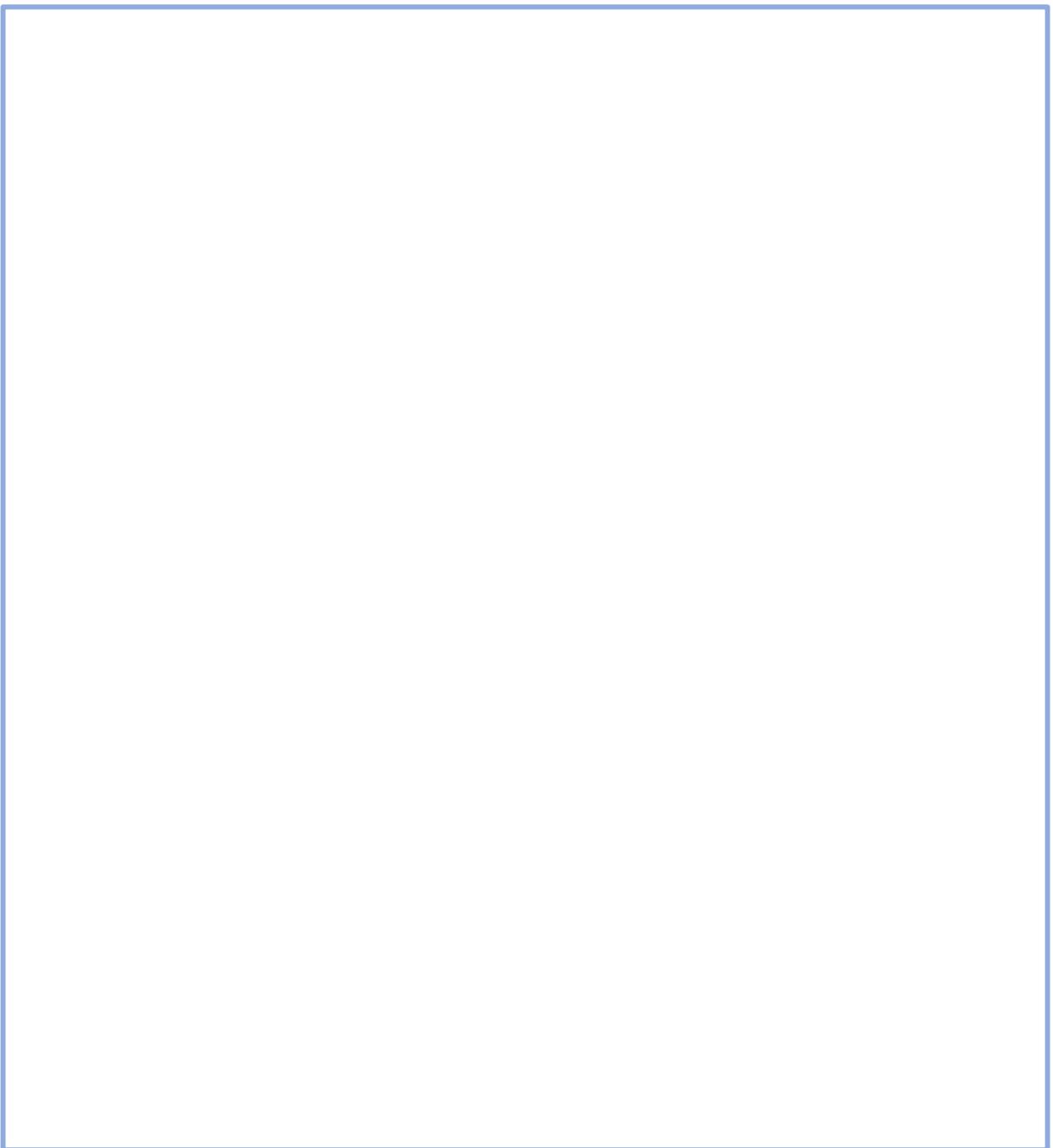
Distraction cérébrale interne :

Distraction cérébrale externe :

Activité 3 : Effectuer des recherches en ligne

1. Cherchez sur Internet une bonne citation sur la gestion du temps. Choisissez-en une qui vous semble pertinente et notez-la ci-dessous.

2. Cherchez un dessin animé ou une bande dessinée amusante sur la gestion du temps. Choisissez quelque chose qui vous plait, faites-en une copie et joignez-la ici (si vous n'avez pas accès à une imprimante, partagez le site Web ici).



Leçon 3 : Prendre des initiatives

Prendre des initiatives, c'est faire quelque chose sans y avoir été invité. C'est la capacité d'évaluer un besoin et de commencer à y travailler de manière autonome. Au travail, prendre des initiatives revient à fournir un effort supplémentaire ou à aller au-delà de ses responsabilités professionnelles normales pour faire avancer les choses.



Ce n'est pas facile de toujours faire preuve d'initiative. Vous devrez parfois identifier vous-même ce qui est nécessaire. Ne cessez jamais de chercher à prendre des initiatives. Tout en travaillant, observez votre entourage afin de pouvoir réagir lorsque l'opportunité de suggérer un changement se présentera.

Conseils pour vous aider à prendre des initiatives

Plus vous prendrez d'initiatives, plus il vous sera facile de faire preuve d'ingéniosité et d'agir en cas de besoin. Faire preuve d'ingéniosité signifie apprendre où trouver des réponses ou des informations.

L'ingéniosité est un élément clé de la prise d'initiative. Commencez par de petites choses. Tout ce que vous essayez de faire par vous-même est un pas dans la bonne direction.

Vous pouvez toujours demander que l'on vous fasse des commentaires sur vos suggestions. Une discussion avec votre patron ou vos collègues sur les suggestions que vous avez faites au cours de la journée peut vous aider à comprendre ou à prendre des initiatives la prochaine fois. Exercez-vous à prendre la parole et à parler de votre journée. Vous pouvez essayer de le faire en tête-à-tête avec un membre du personnel ou essayez de découvrir les idées et les opinions d'un plus grand nombre de personnes. Soyez à l'aise et ayez confiance en vos suggestions. Il est important, une fois que vous avez fait une suggestion, de vous concentrer sur celle-ci et de travailler à l'obtention du résultat voulu.

Prenez toujours conseil auprès de personnes plus expérimentées. Il est important de ne pas laisser votre égo (fierté) créer un obstacle à la réalisation de votre objectif. Il n'y a pas de mal à demander conseil à des collègues plus expérimentés. Savoir comment un membre du personnel que vous respectez réagit à vos suggestions vous aidera à prendre des décisions à l'avenir. En devenant un bon joueur ou une bonne joueuse d'équipe, vous deviendrez un membre du personnel plus indépendant.

Dans la mesure du possible, essayez de remplacer un collègue absent ou accaparé par d'autres responsabilités. Prendre des responsabilités supplémentaires est un autre excellent moyen de faire preuve d'initiative au travail.



Beaucoup de gens souffrent de timidité. Si c'est votre cas, sachez que vous n'êtes pas seul. Il est important que vous cerniez votre personnalité et que vous sachiez quel type de personne vous êtes.

Si vous savez que vous êtes timide et que vous avez du mal à prendre la parole ou à vous porter volontaire pour des projets qui impliquent de communiquer avec d'autres personnes, vous pouvez travailler sur cette facette de votre personnalité.

Être sociable pourrait faire partie de votre travail. Les choses s'améliorent généralement avec le temps. La timidité peut être bénéfique au travail, car lorsqu'une personne timide décide de prendre la parole, elle dit ce qu'elle a à dire sans s'éparpiller.

Les personnes timides vont droit au but et ne disent pas n'importe quoi, ce qui peut être un avantage, alors assurez-vous de vous concentrer sur ce point positif si vous êtes timide.

Activité 1 : Comprendre ce qu'est une initiative

1. Cherchez le mot initiative sur [synonymes.com](https://www.synonymes.com) et donnez deux synonymes de ce mot.

2. Allez sur [larousse.fr](https://www.larousse.fr) et écrivez la définition du mot initiative ci-dessous.

3. Ouvrez votre navigateur, entrez l'adresse <https://fr.bab.la/exemples/francais/prendre-des-initiatives> et trouvez une phrase contenant le mot initiative et notez-la ci-dessous.

4. Quel conseil sur la prise d'initiative vous semble le plus utile ? Choisissez-en un qui, selon vous, pourrait vous aider à prendre des initiatives au travail et expliquez pourquoi vous l'avez choisi.

5. Racontez un moment de votre vie où vous avez démontré de l'initiative. Vous étiez à quel endroit (maison/travail/bénévolat) et qu'avez-vous fait ?

Leçon 4 : Adaptabilité et flexibilité



Il arrive que les choses ne se passent pas comme prévu. La capacité à s'adapter à des changements soudains ou à des événements inattendus est une compétence générale essentielle au travail.

L'adaptabilité est la capacité à supporter de nouvelles conditions, tâches ou situations. La flexibilité est la capacité à faire face à des changements ou à des modifications.

Il arrive que des changements surviennent au travail sans que l'on s'en aperçoive. Les horaires peuvent changer, le personnel peut fluctuer et les tâches peuvent différer d'un jour à l'autre. Un personnel capable de s'adapter et de faire preuve de flexibilité est très apprécié par les employeurs. Avoir envie de nouvelles expériences peut s'avérer fort utile. Parfois, il est facile de se laisser emporter par le stress qui accompagne les changements et de s'y opposer. Décider d'essayer de nouvelles choses au travail et garder cet état d'esprit fera de vous un excellent employé.

Adaptabilité

- Savoir faire preuve de flexibilité quand des événements surviennent
- Garder son calme dans les situations délicates
- Gérer des changements de priorités

Activité 1 : En savoir plus sur l'adaptabilité et la flexibilité

1. En lisant le récit suivant sur la flexibilité et l'adaptabilité, quels aspects de ces compétences vous paraissent complexes ? Expliquez votre réponse. Puis, répondez aux questions qui suivent.

2. Carlos est un apprenti dans une entreprise de construction. Aujourd'hui, le patron est malade et est remplacé par son fils. Le fils demande aux ouvriers de mesurer le sol et de prédécouper des morceaux au lieu de mesurer et de faire la pose au fur et à mesure. La grande scie est nécessaire pour un projet à l'autre bout du bâtiment.

Carlos est frustré et conteste les consignes. Il pense que ce sera beaucoup plus compliqué et que le risque d'erreur sera plus grand. Lorsque le fils du patron lui dit qu'il doit suivre les nouvelles instructions, Carlos s'éloigne pour se calmer. Il revient trente minutes plus tard. Pendant son absence, les autres ouvriers se sont occupés des découpes. Le fils du patron lui demande de se remettre au travail. Il informe Carlos que les ouvriers de l'autre côté du bâtiment devront faire des heures supplémentaires à cause du départ de Carlos.

a) Qu'est-ce que Carlos aurait dû faire différemment dans cette situation ?

b) Selon vous, qu'elle sera la réaction du fils du patron ?

3. Sheila est apprentie dans un atelier de peinture automobile et de réparation de carrosserie. Une grosse tempête s'annonce et elle ne peut pas terminer son travail à l'extérieur. Il n'y a pas de place dans le garage pour le moment. Son supérieur immédiat lui demande d'arrêter les travaux de peinture et de retourner dans l'atelier pour passer le balai et faire un ménage général. Sheila ne pense pas que cela fasse partie de ses tâches et n'aime pas faire le ménage. Elle pense qu'elle devrait mettre en pratique les compétences qui lui permettraient de devenir peintre automobile et réparatrice de carrosserie. Que devrait-elle faire ?

4. Racontez un moment de votre vie où vous avez eu l'impression de faire preuve de flexibilité et d'adaptabilité. Décrivez ce qui s'est passé et comment vous y avez fait face.

Activité 2 : Questions « Que se passerait-il si »

Faites de votre mieux pour répondre aux questions suivantes « Que se passerait-il si » pour démontrer votre capacité d'adaptation.

1. Que se passerait-il si vous commenciez un nouvel emploi et que vous ne vous entendiez pas bien avec votre formateur?

2. Que se passerait-il si vous n'étiez pas d'accord avec les commentaires de votre patron sur votre rendement au travail ?

3. Vous avez reçu des billets gratuits pour assister à un concert de votre groupe/chanteur préféré. Que se passerait-il si, deux jours avant le concert, vous appreniez que vous deviez travailler cette journée-là?

4. Que se passerait-il si, dans le cadre d'un projet, vous deviez persuader un membre de votre équipe de faire les choses à votre manière ?



Leçon 5 : Prise de décision

Au cours de votre formation en apprentissage, vous devrez parfois prendre des décisions, idéalement bonnes pour votre milieu de travail et pour vous. Ce n'est pas toujours facile d'envisager tous les résultats possibles d'une décision.

Certaines personnes ont du mal à prendre des décisions. Cette leçon vous présentera quelques stratégies et comment les utiliser.



Avantages et inconvénients

Pour prendre une décision, beaucoup de personnes optent pour la liste des avantages et des inconvénients. Ce genre de liste permet de visualiser les conséquences positives et négatives d'une décision. Il est possible de dresser une liste distincte pour chaque choix possible. C'est une bonne manière de réfléchir à une décision et cela vous aidera à prendre en compte tous les aspects de votre choix.

Abdul essaie de décider s'il doit opter pour la location d'une voiture neuve ou l'achat d'une voiture d'occasion. Il a fait deux listes d'avantages et d'inconvénients afin de l'aider à prendre une décision éclairée.

Louer une voiture	
Avantages	Inconvénients
La voiture sera neuve, moins de réparations à prévoir.	Deux paiements de 127 \$ par mois
J'aurais un véhicule fiable pour aller au travail.	Je vais devoir prévoir un budget conséquent et faire des heures supplémentaires.
Je n'ai pas besoin de disposer une grosse somme comme lors de l'achat d'une voiture.	J'aurai moins d'argent pour faire des sorties et aller au restaurant.
Je peux l'avoir tout de suite.	Je vais devoir manger à la maison plus souvent.
Je n'aurai pas besoin d'attendre le bus dans le froid.	Je ne pourrai pas prendre de vacances pendant quelques années.
Une voiture neuve a plus de fonctionnalités.	
Acheter une voiture usagée	
Avantages	Inconvénients
Pas de paiements mensuels	Je ne pourrai pas acheter une voiture avant six mois.
Plus d'argent pour l'essence et les réparations	Je vais devoir prendre le bus pendant six mois, en plein hiver.
Je pourrai partir en vacances l'année prochaine.	Une vieille voiture risque d'avoir besoin de plus de réparations.
Je n'aurai pas besoin de faire un prêt.	Ça ne va pas m'aider à améliorer ma cote de crédit.
Je n'aurai pas de paiements mensuels.	
Je n'aurai pas besoin de faire des heures supplémentaires ni de faire attention au quotidien.	

Activité 1 : Dressez une liste des avantages et des inconvénients

Paul souhaite suivre une formation en apprentissage pour devenir opérateur d'équipement lourd. Deux entreprises différentes lui ont proposé un apprentissage.

La première entreprise, « Blueway Construction », est une petite entreprise locale. Certains de ses amis y travaillent déjà et disent que c'est un endroit formidable, mais que les relations sont parfois tendues avec certains collègues. Paul apprécie le fait que Blueway soit une entreprise locale et qu'il puisse travailler avec certains de ses amis, mais il craint que le fait de travailler avec des amis puisse parfois s'avérer difficile et nuire à leur relation. La famille et les grands-parents de Paul vivent à deux pas de là et il aime passer du temps avec eux et rendre visite à ses grands-parents au moins trois fois par semaine. Il aime donc l'idée de travailler près de chez lui. Il aime aussi le type d'équipement qu'on trouve dans cette entreprise et le travail que l'on y effectue (des travaux de voirie, mais aussi l'aménagement de nouveaux lotissements, ce qui l'intéresse beaucoup).

La deuxième entreprise, « J & J Construction », se trouve à environ une heure de route. Cette entreprise jouit également d'une excellente réputation et il en a entendu beaucoup de bien, mais il craint la dépense additionnelle d'essence que cela représentera. Il pourrait éventuellement déménager plus près, mais cela signifierait s'éloigner de sa famille et de ses grands-parents. Cette entreprise propose de le payer 1\$ de plus par heure que Blueway. Un représentant de la compagnie J & J Construction a également dit à Paul qu'elle avait une « société sœur » dans l'Ouest et qu'il pourrait avoir l'occasion d'aller y travailler pendant quelques semaines en été, ce qui, selon Paul, serait une opportunité formidable. Une de ses amies lui a dit que le patron de J & J était très exigeant et se mettait souvent en colère. Paul ne sait pas si c'est vrai ou si son amie lui dit cela parce qu'elle veut qu'il continue à travailler avec elle chez Blueway Construction.

Paul a du mal à prendre une décision. Il a décidé de dresser une liste des avantages et des inconvénients de chaque entreprise pour voir si cela peut l'aider à prendre une décision.

Dressez une courte liste des avantages et des inconvénients afin d'aider Paul à prendre sa décision.



Blueway Construction

Avantages	Inconvénients

J & J Construction

Avantages	Inconvénients

1. Après avoir dressé la liste des avantages et des inconvénients, que pensez-vous que Paul devrait faire ? Expliquez votre réponse.



La mascarade est un style de prise de décision qui consiste à prendre des décisions en imaginant comment elles affecteraient une autre personne impliquée dans la décision (ami, employeur, collègue, proche, etc.).

Elle est basée sur le mot mascarade, qui signifie faire semblant d'être quelqu'un que l'on n'est pas. Que dirait cette personne ou que penserait-elle de cette décision ? Cette technique permet d'envisager la décision sous tous les angles possibles.

Par exemple :

Clara suit une formation en apprentissage dans un salon de coiffure pour devenir styliste. Elle en est à la moitié de son apprentissage et adore le propriétaire du salon et les gens avec qui elle travaille. Tout le monde a été très gentil et serviable avec elle. Clara aimerait prendre congé les samedis du mois prochain. Son fils joue au hockey et elle manque tous ses matchs et tournois importants. Elle ne sait pas si elle doit en faire la demande à son parrain ou non.

Elle se pose les questions suivantes :

- Comment mon parrain va-t-il à réagir ?
- Que vont penser mes collègues ?
- Est-ce que cela aura un impact sur mon apprentissage ?
- Qu'est-ce qui serait le mieux pour le salon de coiffure ?
- Que vont penser mes clients et clientes ?
- Qu'est-ce que ma famille voudrait que je fasse ?
- Qu'est-ce qu'une autre mère avec un enfant jouant au hockey ferait ?

Elle répond à ses questions et cela l'aide à prendre sa décision.

Elle sait que son parrain (employeur) veut qu'elle travaille le samedi parce qu'il a tout organisé en ce sens.

Elle sait que ses collègues qui travaillent depuis longtemps dans ce domaine travaillent toujours le samedi et qu'ils et elles pourraient penser que ce n'est pas juste qu'une apprentie demande à prendre congé les samedis.

Elle ne veut pas que son parrain pense qu'elle ne prend pas son apprentissage au sérieux.

Sa famille voudrait qu'elle fasse ce qui est le mieux pour elle. Ils sont heureux qu'elle aime son travail.

Son fils aimerait qu'elle assiste à ses matchs, mais il joue parce qu'il aime ça et pas parce qu'il a besoin d'un auditoire. Une autre maman dont l'enfant joue au hockey pourrait penser qu'elle devrait être présente, mais certaines mères n'assistent pas à tous les matchs.

Elle choisit de continuer à travailler le samedi. Le fait d'examiner tous les aspects de la question l'a aidée à prendre cette décision.

Comment ça fonctionne



Clara pense aux opinions des autres et essaie de se mettre à leur place.



Elle se sert de cela pour prendre des décisions.



Elle essaie de réfléchir à la manière dont sa demande de congé pourrait impacter les autres.

Activité 2 : Utiliser l'approche de la mascarade

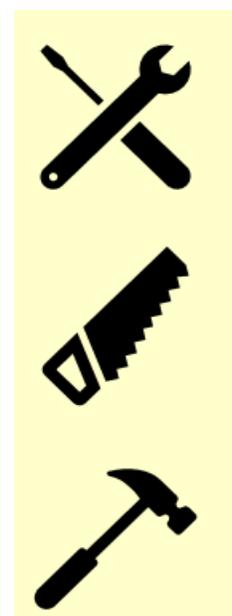
Pierre est apprenti charpentier dans une excellente entreprise. Une autre entreprise de menuiserie lui a proposé un apprentissage dans une ville située à cinq heures de route. Le salaire est bien meilleur et il disposerait d'un téléphone portable professionnel.

Il est propriétaire d'une maison dans la ville où il travaille actuellement. Sa fille passe une fin de semaine sur deux chez lui. Elle va à l'école du quartier et elle a beaucoup d'amis.

Ses parents, qui sont âgés, vivent tout près de chez lui. Il les aide beaucoup au quotidien.

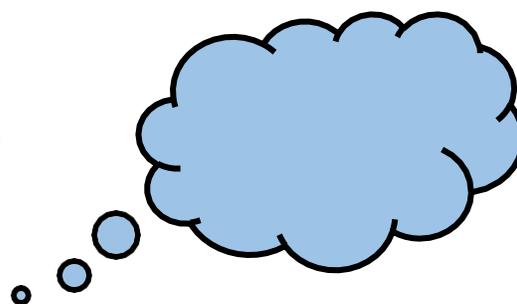
Il s'entend bien avec ses collègues et son parrain trouve qu'il fait du bon travail.

Deux fois par semaine, il joue au baseball avec d'anciens amis du secondaire.



Pierre se pose les questions suivantes :

- Que va penser ma famille si je déménage ?
- Que vont penser mes collègues ?
- Que va penser mon patron ?
- Que vont penser mes amis ?
- Que va penser la personne qui me propose ce poste ?



D'après vous, quelle décision Pierre prendra en utilisant l'approche de la mascarade ?

Leçon 6: Responsabilité

La responsabilité signifie que vous vous souciez de la qualité de votre travail. Le fait d'assumer la responsabilité de vos actes contribue à renforcer les relations avec vos collègues et votre propre bien-être. Cela montre que vous êtes honnête, digne de confiance et que vous avez envie de vous améliorer.



La responsabilité, c'est :

- Se préoccuper de la qualité de son travail
- Assumer ses actes, bons ou mauvais
- Reconnaître ses erreurs et en prendre la responsabilité

Comment démontrer que vous êtes quelqu'un de responsable ?

- ✓ Présentez-vous au travail prêt à travailler. Arrivez à l'heure et proposez votre aide aux collègues qui en ont besoin.
- ✓ Acceptez de recevoir des commentaires sur votre travail, même s'ils ne sont pas toujours positifs, et essayez de ne pas prendre les choses personnellement. Ayez conscience que votre superviseur essaie de vous aider.
- ✓ Faites preuve de maturité quand vous essayez de gérer les désaccords. On ne peut pas toujours être d'accord avec son supérieur ou ses collègues, mais dans tous les cas, il convient de rester calme et de ne jamais crier ou insulter quiconque.
- ✓ Respectez les règles de l'entreprise. Cela montre que vous vous souciez de votre environnement de travail et que vous respectez les règles et vos superviseurs.



Leçon 7 : Gestion du stress

Au travail, il y a des jours où les choses ne se passent pas tout à fait comme prévu. Il peut y avoir des situations délicates. Dans ces cas-là, votre journée peut être très dépendante des autres : clientèle, collègues ou superviseurs.



Il peut être difficile de trouver un équilibre entre une journée de travail imprévisible et tout ce que vous devez gérer de plus dans votre vie personnelle. Vous aurez de bons et de moins bons jours au travail, c'est normal.

Gérer le stress de manière positive peut vous aider à rendre ces journées moins difficiles. Les choses qui nous stressent sont appelées « facteurs de stress ». Un moyen d'y remédier est d'essayer de laisser les facteurs de stress de la maison à la maison et les facteurs de stress du travail au travail. Très souvent, les gens ont tendance à jumeler les deux lorsqu'ils repensent à leur journée. Cela peut se révéler trop envahissant. Il faut essayer de ne pas reporter le stress de la maison sur le travail et de ne pas ramener le stress du travail à la maison.

C'est ce qu'on appelle parfois « laisser ses problèmes à la porte ». Apprendre à les diviser et à les laisser là où ils sont peut aider à rendre la journée moins difficile.

Trouver des moyens de gérer le stress

Il existe de nombreuses manières de gérer le stress. Lorsque vous exercez des responsabilités professionnelles, vous devrez trouver un moyen de continuer à travailler malgré les périodes de stress.

Certaines méthodes de gestion du stress sont saines, comme faire de l'exercice, discuter de ses problèmes, sortir et écouter de la musique; d'autres moins, comme boire de l'alcool, fumer ou manger des aliments mauvais pour la santé. Trouver quelque chose qui vous aide à gérer la pression au quotidien et qui est également bon pour la santé vous aidera à mieux vous en sortir. Prenez conscience de la manière dont vous gérez votre stress.

Si vous êtes souvent en colère ou que vous vous êtes renfermé sur vous-même à cause du stress, essayez d'autres approches.



Activité 1 : Méthodes saines de gestion du stress

Regardez les images ci-dessous. Entourez les images qui, selon vous, permettent de gérer correctement le stress.



Activité 2 : Facteurs de stress

1. Les facteurs de stress sont des événements qui provoquent du stress. Pouvez-vous citer des facteurs de stress qui ont un impact sur vous ? Dressez une liste de vos facteurs de stress les plus courants ci-dessous.

2. Dressez une liste des méthodes que vous utilisez pour gérer le stress.

Leçon 8 : Résolution de problèmes

La résolution de problèmes est une compétence que nous utilisons tous les jours, tant dans notre vie personnelle qu'au travail. En apprentissage, vous devrez résoudre des problèmes au quotidien.

La résolution de problèmes est un processus qui consiste à travailler sur un problème pour trouver une solution. Lorsque nous essayons de résoudre un problème, il arrive que des obstacles se dressent sur notre route. Ces obstacles peuvent être les suivants :

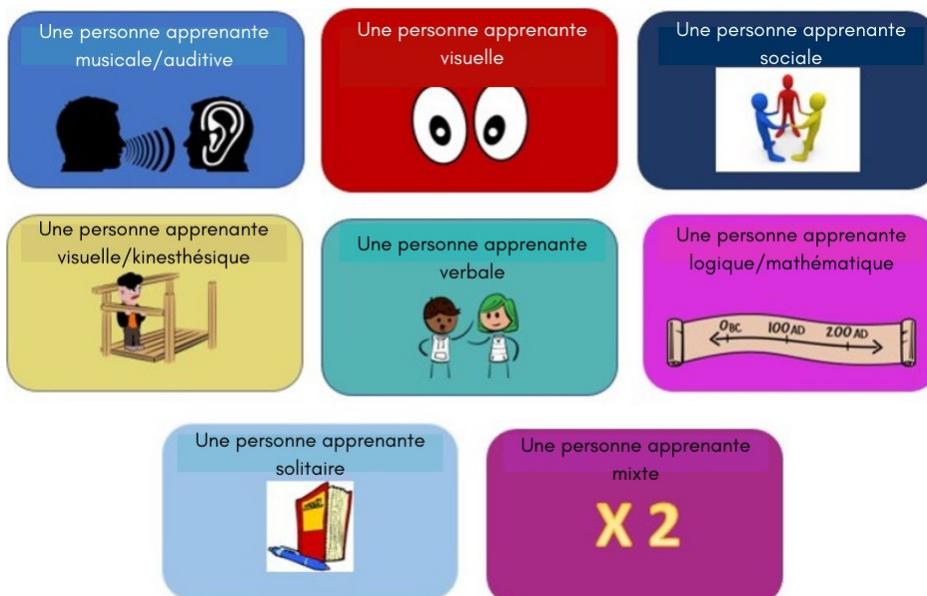
- ✓ Émotions
- ✓ Peur et anxiété
- ✓ Différents styles d'apprentissage

Émotions : Il est très difficile de contrôler ses émotions lorsqu'on est face à un problème. Pour y parvenir, vous devez être capable de réfléchir calmement et de ne pas laisser vos émotions vous envahir.

Peur et anxiété : De nombreuses personnes pensent qu'elles ne sont pas capables de résoudre leurs problèmes et font donc de l'évitement. Tout le monde peut résoudre des problèmes, il suffit de développer ses compétences pour pouvoir le faire efficacement.



Différents styles d'apprentissage : La façon dont une personne apprend a une incidence sur la manière dont elle résout un problème. Si vous ne connaissez pas votre style d'apprentissage, cela peut vous empêcher de résoudre des problèmes.



Vous pouvez en apprendre davantage sur votre style d'apprentissage en répondant à quelques questions.

Activité 1 : Mon style d'apprentissage

Ouvrez votre navigateur et entrez l'adresse suivante :

<https://www.guichetemplois.gc.ca/seeheardo>

- 1) Quels sont les résultats de l'évaluation de votre style d'apprentissage ?

- 2) Pensez-vous que cette évaluation était juste ? Pourquoi ?

Les problèmes peuvent se présenter sous différentes formes. Nous sommes constamment en train de résoudre des problèmes. Au quotidien, on se demande ce qu'on va manger pour souper ou comment on va se rendre au travail. D'autres problèmes peuvent être plus complexes. Par exemple, comment passer d'un travail que vous n'aimez pas à une carrière dont vous avez toujours rêvé.

Activité 2 : Stratégies de résolution de problèmes

- 1) Dressez deux listes de problèmes que vous pensez avoir en ce moment ou que vous pourriez avoir à l'avenir :

Problèmes du quotidien	Problèmes complexes

Les personnes douées pour résoudre des problèmes font ces six choses :

1. Se concentrer sur la solution, pas sur le problème
2. Garder l'esprit ouvert et envisager toutes les solutions possibles
3. Considérer les problèmes de manière neutre au lieu de les voir comme des situations angoissantes
4. Penser différemment. Changer la direction de ses pensées et regarder les choses sous un autre angle.
5. Utiliser un langage positif
6. Simplifier les choses. Chercher une solution simple au lieu de rendre la situation encore plus compliquée.



Quand vous affrontez un problème, suivez ces six étapes :

1. Identifier le problème.
2. Réfléchir au problème.
3. Essayer de penser à des solutions.
4. Choisir la solution qui vous semble la meilleure.
5. Mettre en pratique la solution.
6. Évaluer la solution.

1. Pensez à un problème que vous pourriez rencontrer dans le cadre de votre formation en apprentissage.

Problème :

Maintenant, suivons ces six étapes :

Étape 1	Identifier le problème	
Étape 2	Réfléchir au problème	
Étape 3	Essayer de penser à des solutions	
Étape 4	Choisir la solution qui vous semble la meilleure	
Étape 5	Mettre en pratique la solution	
Étape 6	Évaluer la solution	

Résoudre des problèmes au travail en équipe

Les personnes qui savent travailler en équipe s'efforcent de résoudre les problèmes qui se présentent.

Elles s'efforcent d'identifier les problèmes, puis de travailler en collaboration avec leur équipe pour trouver une solution. Elles ne rejettent pas la faute sur les autres. Elles reconnaissent que le problème est celui de l'équipe et s'efforcent de trouver des moyens constructifs de le résoudre.



Activité 3 : Regard amusé sur la résolution de problèmes en groupe

<https://www.youtube.com/watch?v=jbqrpqCxnaE&t=15s> 4:07

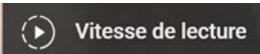
La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version traduite en français, il faut :

Supprimer le son. 

Activer Sous-titres/sous-titres codés CC. 

Aller à Paramètre, Sous-titres, Traduire automatiquement. 

Choisir Français. 

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire. 

Tout en regardant cette vidéo, notez les techniques que le groupe utilise pour résoudre son problème.

1. Qu'est-ce que le groupe essaie de trouver ?

2. Quelles sont les solutions qui ont été trouvées ?

3. Comment ces solutions sont-elles évaluées ?

4. Quelle est la solution finale au problème présenté dans la vidéo ?

5. Dans quelle mesure les membres de ce groupe sont-ils flexibles et adaptables ?

Voici une autre possibilité de vidéo.

Vous trouverez cette vidéo également en tapant « Méthodologie de résolution des problèmes en équipe ».

Ouvrez votre navigateur et entrez l'adresse suivante :

<https://www.youtube.com/watch?v=-bs2V1TAvuA> 24:54

Activité 4 : Travailler sur un problème en équipe

Joe travaille comme apprenti dans une entreprise de menuiserie. Il fait équipe avec deux autres personnes. Ils sont en train de finaliser la rénovation d'une salle de bain, mais ils ont besoin de l'électricien avant de pouvoir terminer le travail. L'électricien a eu une urgence et ne peut pas venir ce jour-là. Il n'est que 9 heures du matin et ils doivent trouver une solution. Aujourd'hui, leur patron est sur un autre chantier. Ils décident de discuter de leurs options.

Ils identifient le problème: il n'y a pas d'électricien et ils ne peuvent pas travailler sur la salle de bains comme leur patron leur avait demandé de le faire.

Ils réfléchissent ensemble à quelques pistes :

- Prendre une journée de congé sans solde
- Travailler sur une autre partie du chantier pour la journée
- Passer la journée à faire du nettoyage sur le chantier
- Envoyer un courriel à leur supérieur pour voir s'il répond
- Voir si quelqu'un d'autre ne pourrait pas les aider
- Rentrer chez eux : ils ont vraiment besoin de leur paie et ne pensent pas qu'ils peuvent s'en aller sans permission
- Effectuer un travail différent de celui prévu : ils ne peuvent pas commencer autre chose dans la maison parce qu'ils n'ont pas le matériel nécessaire
- Nettoyer le chantier : cela va prendre tout au plus une demi-journée
- Contacter leur supérieur : il risque de leur demander de régler le problème eux-mêmes puisqu'il a lui-même plusieurs choses à gérer
- Aider les autres : ils ne sont pas certains que d'autres travailleurs aient besoin d'aide
- Évaluer les solutions possibles

Comme ils ne savent pas qui pourrait avoir besoin d'aide, l'une des membres de l'équipe va voir les autres travailleurs pour leur demander s'ils pourraient avoir besoin de leur aide. Elle apprend que les ouvriers du chantier ont du matériel à déplacer après le diner.

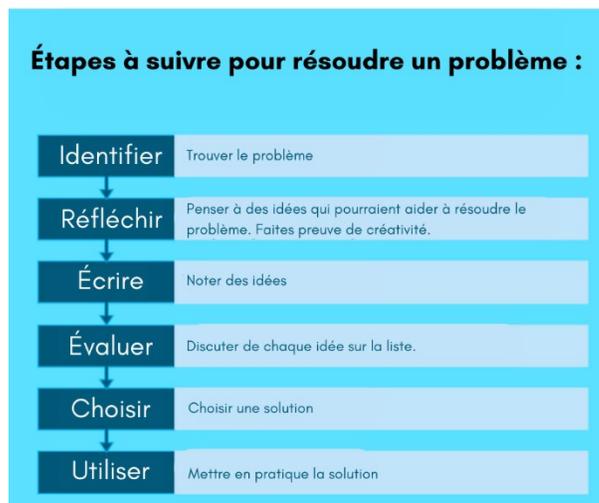
Choisir une solution :

Ils décident de faire une demi-journée de nettoyage, puis d'aller aider leurs collègues après le diner.

Au cours de la résolution du problème, tout le monde a émis des idées. Et elles ont été mises par écrit sous forme de liste. Ils les ont notées et les ont évaluées par la suite. Ils n'en ont refusé aucune. La liste terminée, ils ont évalué chaque idée de manière pratique. Ainsi, chacun s'est senti écouté et valorisé. Ils ont choisi et mis en œuvre l'idée qu'ils pensaient être la meilleure selon les circonstances.

Suivi : Un des membres de l'équipe envoie un courriel au superviseur à la fin de la journée pour l'informer de l'absence de l'électricien et du travail effectué.

1. Pensez-vous qu'ils ont fait le bon choix ? Pourquoi ?



Leçon 9 : Communication et travail d'équipe en milieu de travail

La communication est une compétence importante en milieu de travail, car elle permet de fonctionner de manière productive et efficace.

Pour bien travailler en équipe, il faut être capable de communiquer de manière claire. À quoi ressemble une communication efficace ?

- ✓ Expliquer ses idées de manière claire
- ✓ Écouter attentivement les autres
- ✓ Poser des questions pour clarifier certains points
- ✓ Faire preuve d'ouverture d'esprit

L'équation de la communication

Ce que vous entendez

- Le ton utilisé
- La clarté de la voix
- Le choix des mots utilisés



40 %
du message

Ce que vous voyez ou ressentez

- Les expressions du visage
- L'habillement et l'apparence
- Le langage corporel
- Le contact visuel
- Les gestes ou le contact



50 %
du message

Les mots

- Ce que vous choisissez de dire



10 %
du message

Communication non verbale

Une grande partie de notre communication avec les autres se fait sans paroles. La manière dont nous réagissons et agissons au cours de nos interactions avec les autres se traduit par des expressions corporelles et faciales.



Un langage corporel ouvert, comme sourire, placer les mains le long de son corps ou maintenir le contact visuel, montre que l'on écoute et que l'on accepte de jouer un rôle au sein de l'équipe.

Un langage corporel fermé, comme se tenir debout les bras croisés et regarder vers le bas ou ailleurs, montre une attitude moins favorable à l'esprit d'équipe.

Un sourire peut grandement aider. Votre équipe l'appréciera et c'est toujours un bon moyen d'encourager une communication positive.



Activité 1 : Trouver des informations dans une vidéo

Ouvrez votre navigateur et entrez l'adresse suivante :

<https://www.youtube.com/watch?v=U9cGdRNMdQQ> (7:26) pour en apprendre davantage sur le pouvoir du sourire.

La vidéo est présentée en anglais, pour obtenir une version traduite en français, il faut :

Supprimer le son.



Activer Sous-titres/sous-titres codés CC.



Aller à Paramètre, Sous-titres, Traduire automatiquement.



Choisir Français.

Sous-titres (21)

Français >

Réduire la vitesse de la lecture des sous-titres, si nécessaire.



Vitesse de lecture

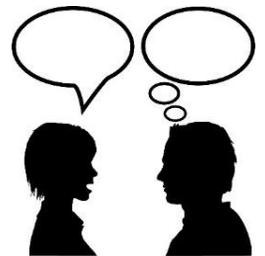
N'oubliez pas de sourire !!!



Selon Ron Gutman, quels sont les avantages du sourire ?

Conseils pour garder une bonne communication en milieu de travail

Voici quelques conseils pour aider les personnes, quel que soit leur emploi, à communiquer au quotidien.



- ✓ Parlez distinctement et utilisez des mots simples et faciles à comprendre.
- ✓ Parlez suffisamment fort pour qu'on vous entende, mais ne criez pas pour autant.
- ✓ Ne parlez pas trop vite. Si vous le faites, vos mots risquent de s'entrechoquer. Soyez clair.
- ✓ Utilisez des explications et des consignes simples pour que le message soit plus facile à comprendre.
- ✓ Prenez des pauses pour vous assurer que les gens suivent bien et comprennent bien ce que vous êtes en train de dire.
- ✓ N'envahissez pas la « bulle » personnelle de quelqu'un (l'endroit où les gens se sentent à l'aise). Gardez une distance raisonnable et veillez à ne pas envahir l'espace personnel de quiconque.
- ✓ Évitez de mâcher de la gomme ou de manger la bouche ouverte pendant que vous parlez.
- ✓ Ne regardez pas l'heure pendant que vous parlez.
- ✓ Gardez un contact visuel, mais ne fixez pas la personne.
- ✓ Mettez de l'ordre dans vos idées, du début à la fin, lorsque vous décrivez des événements.
- ✓ Au travail, ne dites jamais de gros mots et n'utilisez pas d'argot, et essayez d'éviter d'utiliser des mots superflus comme hein, euh ou genre.

Activité 2 : Autoévaluation

Pensez à votre comportement lors d'une situation en groupe ou en équipe ayant eu lieu récemment. Lisez la liste et cochez la colonne qui décrit le mieux votre comportement.

Surtout, réfléchissez toujours avant de parler. Si vous vous trompez, demandez simplement un instant de réflexion pour reformuler ce que vous vouliez dire.

	Toujours	Parfois	Rarement
Compétences en communication			
J'essaie de bien écouter mes collègues.			
Je pose des questions et j'invite les autres à prendre la parole.			
J'aime m'adresser à un groupe.			
Je ne diverge pas du sujet traité.			
Compétences en leadership			
J'aime communiquer des informations ou des consignes.			
J'encourage et je félicite les autres.			
Je propose mon aide, même si je suis très occupé.			
Je suis digne de confiance et les autres se sentent à l'aise et en confiance quand ils discutent avec moi.			
Je pense que les objectifs de l'équipe sont aussi importants que les objectifs individuels.			
Compétences en résolution de problèmes			
Si j'ai un problème, je peux le formuler sans difficulté.			
Je ne crains pas de demander de l'aide.			
Je réfléchis bien avant de prendre une décision.			
J'utilise le « je » quand je discute d'un problème avec quelqu'un.			
Compétences en renforcement d'équipe			
Je souhaite suivre des formations en équipe.			
Je dis à mes collègues que je les apprécie.			
Je ne crée pas de problèmes au travail.			
Je me réjouis quand mes collègues vivent une réussite.			
Lorsque je reçois des compliments, j'en partage le mérite avec mes collègues.			
Quand tout le monde reste tard pour travailler, je reste aussi pour aider au besoin.			

Expression des sentiments			
Je pense qu'il est important de dire aux autres comment je me sens.			
Je me concentre sur les opportunités d'apprentissage quand je commets des erreurs.			
S'entendre avec les autres			
Il est important pour moi d'aider les autres à réussir.			
J'utilise des formules comme <i>s'il vous plait</i> et <i>merci</i> quand je travaille avec d'autres personnes.			
Je crois avoir beaucoup de patience.			
Si je ne suis pas d'accord avec la décision de l'équipe, je respecte tout de même leur avis et continue de travailler dans le même objectif que celui de l'équipe.			

Score

Toujours = 5 points **Parfois** = 3 points **Rarement** = 1 point

Score total = _____

Si vous avez obtenu entre 70 et 100 points, vous êtes attentionné aux autres et avez les compétences de communication nécessaires pour travailler en équipe.

Si vous avez obtenu entre 40 et 70 points, ce document présente de nombreux conseils sur le renforcement de l'esprit d'équipe. L'apprentissage est une partie importante de la formation aux compétences professionnelles. Portez attention aux conseils contenus dans ce manuel et prenez des notes. Vous êtes sur la bonne voie pour devenir un membre efficace de l'équipe !

Si vous avez obtenu moins de 40 points : Discutez avec votre formateur ou formatrice de la possibilité d'acquérir une expérience pratique en travaillant avec d'autres personnes. Vous pouvez peut-être réaliser un projet avec un camarade de classe. Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire pour travailler en équipe après ce cours, votre formateur ou formatrice AFB pourra vous aider en vous fournissant du matériel supplémentaire.

Communication et travail d'équipe

Un bon coéquipier ou une bonne coéquipière est une personne qui, dans le cadre de son travail, fournit toujours un effort pour atteindre l'objectif que l'équipe s'est fixé et utilise de bonnes techniques de communication, même lorsqu'elle n'est pas d'accord ou est contrariée par le travail du groupe.

Si vous aimez regarder ou pratiquer du sport, vous avez peut-être remarqué que les équipes composées des meilleurs éléments ne remportent pas toujours les championnats. Ce sont les équipes qui coopèrent le plus qui gagnent.

S'inspirer d'autres idées et partager la charge de travail fait partie de ce qui rend le travail d'équipe agréable. Travailler en équipe, c'est moins de stress, plus de moments de plaisir et de plus grandes réalisations.

Quelques-unes des caractéristiques d'un bon joueur ou d'une bonne joueuse d'équipe :

- Fiabilité
- Bonne communication
- Écoute active
- Participation et contribution
- Coopération
- Souplesse
- Engagement envers l'équipe
- Aide à la résolution de problèmes
- Respect
- Soutien



Un bon coéquipier ou une bonne coéquipière doit être fiable. Vos collègues doivent savoir qu'ils peuvent compter sur vous pour les soutenir et pour terminer les tâches que vous aviez promis de finir. La création d'un échéancier des événements ou des tâches peut vous aider à vous assurer que vous faites tout ce que vous avez dit que vous feriez.

La coopération et la participation constituent une part importante du travail d'équipe. Arriver au travail avec la volonté de s'impliquer et de partager la charge de travail fait partie des qualités d'un bon ou d'une bonne collègue. Partager ses idées et ses connaissances avec le groupe contribue à la réussite de l'équipe. La coopération signifie que vous travaillerez avec les autres membres de l'équipe pour que le travail soit fait.

Être souple signifie que vous vous adaptez facilement lorsque les plans changent ou que l'on vous demande d'essayer quelque chose de nouveau. En tant qu'apprenti ou apprentie, vous devez être suffisamment souple pour suivre le mouvement, changer rapidement d'orientation et apporter votre aide en cas de besoin. L'ouverture d'esprit, l'attitude positive et l'acceptation de nouvelles responsabilités aident le personnel à se préparer aux changements d'horaires et d'activités.

Le respect mutuel est toujours de mise. Traiter ses collègues avec courtoisie et gentillesse, les encourager à partager leurs idées et écouter ce qu'ils ont à dire fait partie de la notion de respect. Lorsqu'une personne est respectueuse envers vous, cela signifie qu'elle apprécie votre travail et votre contribution.

Dans les situations de travail d'équipe, il est important de s'encourager et de se soutenir mutuellement, de fêter les réussites et les réalisations de l'équipe.

Activité 3 : Discuter de respect et de soutien

La vidéo suivante montre de quelle manière les oies coopèrent et s'encouragent mutuellement. Veuillez entrer l'adresse suivante :

<https://www.youtube.com/watch?v=rxtDmQHhJA>

3:40

ou « Une leçon des oies » dans la barre de recherche YouTube.



1. De quelle manière les oies démontrent-elles qu'elles sont de bonnes coéquipières ?

2. Un exemple de faire preuve de respect, serait de contourner un groupe de personnes qui discutent entre elles plutôt que de déranger leur conversation. Donnez deux autres exemples de manières dont nous pouvons faire preuve de respect envers les autres.

a)

b)

3. Indiquez quelles situations démontrent du respect.
 - Demander : « Pourrais-tu me remplacer lors de ma prochaine garde s'il te plait ? »
 - Dire à un ou une collègue « Je trouve que cette couleur de cheveux ne te va pas trop. »
 - Admirer les traditions et la culture d'un ou une collègue.
 - Émettre un commentaire sur le physique ou la santé mentale d'un ou une amie.
 - Démontrer une ouverture d'esprit à l'égard de ceux qui ont des opinions différentes.
 - S'immiscer dans une conversation privée entre deux personnes.
 - Crier après un ou une collègue à l'autre bout du bureau parce qu'il ou elle a oublié de faire quelque chose.
 - Colporter des rumeurs sur un ou une collègue.
 - Dire des choses encourageantes comme « Nous n'aurions pas pu terminer aussi rapidement sans ton aide. »
 - Remercier un ou une collègue qui vous aide à terminer une tâche.

Activité 4 : Appliquer vos connaissances

Réfléchissez à un moment où vous avez fait partie d'une équipe ou d'un groupe (par exemple : une équipe sportive, un projet de classe, un club universitaire).

1. Quel était votre rôle et de quelle manière y avez-vous contribué ?

2. Quels sont les avantages de travailler en équipe par rapport au fait de travailler seul ou seule ?

3. Quels sont les problèmes qui pourraient se poser dans le cadre d'un travail d'équipe ?

4. Une personne qui participe au même programme d'apprentissage que vous vient vous demander conseil. Elle a eu des problèmes à son travail parce qu'elle n'a pas un bon esprit d'équipe. Elle apprécie beaucoup sa formation en apprentissage, mais elle essaie de tout faire seule et prend parfois du retard. Quelles suggestions lui donneriez-vous pour l'aider à s'améliorer ?

Réflexion sur les compétences générales

Maintenant que vous connaissez les compétences générales et leur importance en milieu de travail, répondez aux questions suivantes.

Pensez-vous que les compétences générales peuvent s'apprendre ? Les gens possèdent-ils ou non ces compétences ? Peuvent-elles être améliorées ou développées ? Si oui, quelle est la meilleure façon de s'y prendre ?

Pensez à une personne avec laquelle vous avez travaillé ou étudié et qui possédait de bonnes compétences générales. Décrivez une situation dans laquelle ces compétences étaient perceptibles, indiquez les compétences qu'elle a démontrées et pourquoi elles étaient perceptibles.

Félicitations ! Vous avez terminé ce cours.



Guide des réponses

Leçon 1 : Que sont les compétences générales

Activité 1 : Inventaire des compétences générales

Les réponses vont varier, mais la personne apprenante doit avoir complété les 3 sections de l'inventaire de ces compétences.

Activité 2 : Activité de rédaction

1. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante doit avoir énuméré au moins 3 compétences qu'elle aimerait développer et avoir expliqué pourquoi.
2. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait avoir indiqué les trois domaines dans lesquels elle estime avoir les compétences les plus développées.

Leçon 2 : Gestion du temps

La personne apprenante doit avoir partagé quelques astuces qui lui permettent de bien gérer son temps.

Activité 1 : Gérer son temps à l'aide d'un emploi du temps

Heure	Tâche	Numéro de quai
8 h	Systèmes de freinage	Quai 5
9 h 30	Feux arrière (Alisha)	Quai 4
10 h 15	Pause du matin	
10 h 30	Systèmes d'allumage	Quai 1
11 h 30	Diner	
12 h	Nettoyer l'atelier/aider les autres au besoin	
13 h	Rotation des pneus et réglage du train avant	Quai 3
14 h 30	Systèmes de silencieux	Quai 2
15 h 30	Vidange	Quai 1

Activité 2 : Gérer les distractions

Distraction	Cérébrale interne	Cérébrale externe
Faim	x	
Téléphones cellulaires		x
Sonneries		x
Bavardages	x	x
Peur de ne pas pouvoir quitter le travail à temps pour sortir avec des amis	x	

Exemples personnels. Les réponses vont varier.

Activité 3 : Recherches en ligne

1. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait avoir partagé une citation qu'elle a trouvée sur la gestion du temps.
2. Les personnes apprenantes devraient avoir partagé un dessin qu'elles ont trouvé sur la gestion du temps.

Leçon 3 : Prendre des initiatives

Activité 1 : Comprendre ce qu'est une initiative

- 1) La personne apprenante doit indiquer deux synonymes du mot initiative (réponses possibles : action, dynamisme, direction, leadership, enthousiasme, etc.).
- 2) La personne apprenante doit avoir une définition de l'initiative (réponse possible : le pouvoir ou la possibilité d'agir ou de prendre les choses en main avant les autres).
- 3) Les réponses vont varier.
- 4) Les réponses vont varier.
- 5) La personne apprenante devrait donner un exemple précis de prise d'initiative.

Leçon 4 : Adaptabilité et flexibilité

Activité 1 : En savoir plus sur l'adaptabilité et la flexibilité

1. La personne apprenante doit citer quelques aspects de la flexibilité ou de l'adaptabilité tirés de sa lecture et expliquer pourquoi cela peut représenter un défi.
2. a) Carlos aurait dû être flexible et s'adapter aux changements.
b) Les réponses pourraient inclure ce qui suit : le dire au patron de Carlos, retirer de l'argent de sa paie.
 - 1) S'adapter — comprendre qu'il est là pour aider et qu'il doit faire une autre tâche parce qu'il pleut.
 - 2) Les réponses peuvent varier, mais doivent montrer la flexibilité et l'adaptabilité.

Activité 2 : Questions « Que se passerait-il si »

1-4. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante doit donner une réponse montrant une certaine capacité d'adaptation.

Leçon 8 : Résolution de problèmes

Leçon 5 : Prise de décision

Activité 1 : Dresser une liste d'avantages et d'inconvénients

Blueway Construction

Avantages	Inconvénients
L'entreprise jouit d'une excellente réputation	Les collègues peuvent être difficiles
C'est une entreprise locale (proche)	Il a des amis qui y travaillent (ce qui pourrait nuire à leur relation ?)
Il a des amis qui y travaillent	
Près de la famille	
Bon équipement	
Travaux d'aménagement	

J & J Construction

Avantages	Inconvénients
L'entreprise jouit d'une excellente réputation	Une heure de trajet
1 \$ de plus de l'heure	Coute plus cher d'essence
Opportunités pour travailler dans l'ouest	Patron pas très agréable ? (à vérifier)

1. La personne apprenante doit faire une proposition sur ce que Sarah devrait faire et expliquer sa réponse.

Activité 2 : Utilisation de l'approche de la mascarade

1. La personne apprenante doit avoir une idée pour Pierre et expliquer sa réponse. Il aurait dû prendre en compte les sentiments des autres.

Leçon 6 : Responsabilité (pas d'activités)

Leçon 7 : Gestion du stress

Activité 1 : Méthodes saines de gestion du stress



Activité 2 : Facteurs de stress

1. Les réponses vont varier.
2. Les réponses vont varier.

Activité 3 : Vidéo sur la gestion du stress

Quelques conseils que l'on retrouve dans la vidéo :

- Consacrer du temps aux loisirs et au bien-être (du temps pour se détendre et faire ce qu'on aime)
- Développer des compétences en matière de gestion du temps (établir des priorités et déléguer, ne pas en faire trop)
- Faire de l'exercice
- Éliminer le stress inutile (actualités/réseaux sociaux)

Leçon 8

Activité 1 : Styles d'apprentissage

1. Les réponses vont varier, mais devraient inclure un style d'apprentissage.
2. Les réponses vont varier, mais devraient inclure une raison.

Activité 2 : Stratégies de résolution de problèmes

1. Les réponses vont varier, mais devraient inclure au moins 2 problèmes du quotidien et 2 problèmes complexes.
2. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante doit avoir un problème susceptible d'être rencontré en tant qu'apprenti ou apprentie dans le métier choisi. Elle doit avoir rempli le tableau pour résoudre son problème en suivant les 6 étapes.

Activité 3 : Regard amusé sur la résolution de problèmes en groupe

1. Le groupe essaie de choisir le cinéma dans lequel aller.
2. Certains membres du groupe suggèrent d'aller manger après le film ou d'aller chercher leurs boissons au 7— Eleven (car certains cinémas n'ont pas de distributeur de glaçons).
3. Ils évaluent ces solutions en dessinant un graphique montrant tous les horaires des films, l'emplacement des cinémas et les restaurants situés autour des cinémas. Ensuite, ils discutent ensemble de certaines solutions et idées.
4. Ils décident que la seule solution est d'y aller sans Sheldon puisqu'il est le seul à ne pas être d'accord avec cette idée.
5. Tous les membres du groupe, à l'exception de Sheldon, sont flexibles, adaptables et ouverts aux idées des autres.

Activité 4 : Travailler sur un problème en équipe

Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devra donner son avis sur la question de savoir si le groupe a fait le bon choix.

Leçon 9 : Communication et travail d'équipe en milieu de travail

Activité 1 : Trouver des informations dans une vidéo

Les réponses vont varier, mais doivent inclure au moins trois des avantages suivants.

- Nous permet de nous sentir mieux
- Stimule notre cerveau
- Nous aide à faire baisser notre niveau de stress et le niveau des hormones de stress
- Augmente le niveau des hormones qui améliorent l'humeur
- Fait baisser la tension
- Vous donne l'air plus compétent

Activité 2 : Autoévaluation

Les personnes apprenantes devraient avoir fait leur autoévaluation et partagé leur résultat.

Activité 3 : Discuter de respect et de soutien

1. Les réponses vont varier, mais devraient inclure au moins 4 des énoncés suivants :
 - Travailler en groupe nous rend plus productifs et productives
 - Lorsqu'une personne gère les opérations, mais est fatiguée, une autre personne peut « prendre le relai » pendant un certain temps
 - Les oies qui font du bruit pour encourager les autres nous montrent si nous encourageons les autres (les félicitons et les remercions), cela aide l'équipe à bien collaborer.
 - Quand une oie tombe malade ou est blessée, les autres la protègent et restent avec elle.
 - Utiliser ses talents et ses compétences pour travailler en équipe.
 - Se relayer comme leader et partager la charge de travail.
2. Les réponses vont varier, mais devraient contenir des exemples montrant qu'ils comprennent les différentes manières de se montrer respectueux ou respectueuses.
3. On devrait cocher les situations suivantes :
 - Demander : « Pourrais-tu me remplacer lors de ma prochaine garde s'il te plait ? »
 - Admirer les traditions et la culture d'un ou une collègue.
 - Démontrer une ouverture d'esprit à l'égard de ceux qui ont des opinions différentes.
 - Dire des choses encourageantes comme « Nous n'aurions pas pu terminer aussi rapidement sans ton aide. »
 - Remercier un ou une collègue qui vous aide à terminer une tâche

Activité 4 : Appliquer vos connaissances

1. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait partager une situation au cours de laquelle elle a fait partie d'une équipe, et expliquer quel était son rôle et de quelle manière elle a contribué.
2. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait inclure au moins deux avantages du travail en équipe. Les réponses devraient inclure ce qui suit : moins de travail et un meilleur partage de la charge de travail, se soutenir mutuellement, partager des idées et des connaissances.
3. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait inclure au moins deux problèmes qui pourraient survenir lorsqu'on travaille en groupe. Parmi les réponses, on pourrait retrouver : une personne dans le groupe ne fait pas sa part, toute la charge de travail retombe sur les épaules d'une seule personne, les différentes personnes ne s'entendent pas, certaines personnes manquent de respect envers les autres.
4. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait donner des conseils à son ami ou amie pour lui apprendre à être un bon joueur ou une bonne joueuse d'équipe.

Réflexion sur les compétences générales

1. Les réponses vont varier, c'est une question d'opinion. La personne apprenante devrait partager son opinion sur le fait que l'on peut apprendre, développer et améliorer des compétences générales.
2. Les réponses vont varier, mais la personne apprenante devrait décrire une personne avec qui elle a travaillé et qui avait de bonnes compétences générales, dire quelles étaient ces compétences et comment et pourquoi on les remarquait.