



## Modules de formation destinés aux travailleurs sociaux, aux pédagogues et aux superviseurs

GUIDE



Education and Culture

Lifelong Learning Programme





## Modules de formation destinés aux travailleurs sociaux, aux pédagogues et aux superviseurs

### GUIDE



Ce guide comporte un programme de formation destiné aux techniciens versés dans les processus de réintégration sociale et professionnelle. C'est une production publiée dans le cadre de « Intégration CoPro : Programme global pour l'intégration professionnelle et sociale des jeunes travailleurs » Leonardo Da Vinci-Tol Projet numéro 2011-1 -TR1-LEO05-27959.

#### Coordination du projet :

Autorité responsable de l'enseignement à Pendik, TURQUIE

#### Partenaires du projet :

Berufsbildungsinstitut Arbeit und Technik/ Universität Flensburg-ALLEMAGNE

Groupement d'intérêt public – Formation et insertion professionnelle de l'Académie de Grenoble-FRANCE  
Centre de Coordination et de Gestion des programmes européens pour l'enseignement secondaire qualifiant -BELGIQUE

Institut universitaire de réinsertion, République de Slovénie - SLOVENIE

Municipalité de Pendik-TURQUIE

Université Suleyman Sah-TURQUIE

Association des industriels et entrepreneurs Pendik -TURQUIE

Association des éducateurs de Marmara-TURQUIE

Département d'enseignement technique de l'Université de Sakarya-TURQUIE

Istanbul, TURQUIE, 2012

## TABLE DES MATIERES

Introduction.....	3
Qu'est-ce que le mentorat ?.....	6
Compétences de communication efficaces pour jeunes.....	8
Comprendre la communication .....	9
Styles de communication et méthode d'écoute efficace.....	10
Compétences de négociation des conflits destinés aux jeunes.....	11
Compréhension de soi et de nos cognitions.....	12
Définir et gérer la négociation d'un conflit.....	13
Appliquer les compétences de communication efficaces lors.....	14
d'une négociation	
Communication et relations.....	15
Entretien personnel à propos de la relation thérapeutique.....	16
La relation thérapeutique.....	17
Activité de parrainage.....	18
Formation professionnelle et accès au marché du travail.....	19
Auto-évaluation et réflexion.....	20
Réseaux collaboratifs des intervenants.....	20
Financement/structures administratives.....	20
Apprentissage contextualisé.....	21
Reconnaissance et évaluation des qualifications et des compétences	21
Annexe I. Acte de candidature pour les formateurs/travailleurs sociaux/pédagogues	23
Annexe II. Glossaire.....	27

## INTRODUCTION

Ce guide est conçu pour être utilisé par les formateurs, les travailleurs sociaux, les pédagogues, les superviseurs (prestataires de mentorat) et les coordinateurs qui souhaitent présenter les programmes de mentorat comme des outils efficaces pour réussir l'épanouissement professionnel et social des jeunes entre 16 et 25 ans ayant prématurément abandonné l'école. Il leur fournit une aide et des connaissances pratiques sur la façon de planifier, appliquer, contrôler et évaluer plus efficacement le programme de mentorat.

Le programme de formation est une production centrale du projet européen de « Programme global pour l'intégration professionnelle et sociale des jeunes travailleurs » (Intégration Copro), un projet Leonardo Da Vinci de transfert d'innovation.

Il se fonde sur deux projets dont les résultats sont transférés vers des contextes et des pays nouveaux :

### **1. "Ré-Intgration" (« Évaluation transnationale des programmes de réinsertion sociale et professionnelle destinés aux jeunes ») (2000 - 2004)**

Le projet (D/00/C/F/RF-91308) est consacré au développement, à l'amélioration ou, dans certains cas et pour la première fois, à la conception de méthodes visant à évaluer les initiatives de réinsertion des jeunes défavorisés, ainsi qu'au soutien des initiatives d'amélioration mises en œuvre par les acteurs sur le terrain (décideurs politiques, personnel des agences de travail, praticiens, etc.).

Les partenaires du projet proviennent de six pays. Ceux-ci sont :

- Berufsbildungsinstitut Arbeit und Technik Universität Flensburg - Allemagne,
- IHK Flensburg - Allemagne,
- Industriegewerkschaft Bergbau, Chemie, Energie - Allemagne,
- Université de Londres - Royaume-Uni,
- ACW, Leuven - Belgique,
- HIVA - Hoger Instituut voor de Arbeid (Institut supérieur du Travail) (KU Leuven) - Belgique,
- INE/GSEE-ADEDY - Grèce,
- Université de Patras - Grèce,
- Tiekkistyökki Helsinki - Finlande,
- Université de Jyväskylä - Finlande,
- Universidade Nova de Lisboa - Portugal.

Cette production centrale est un outil d'évaluation destiné à aider les praticiens engagés dans les projets de réinsertion lors des phases de réflexion et d'amélioration de leurs pratiques avec leurs collègues. Il peut être utilisé seul, mais nous vous incitons à l'utiliser au sein d'un petit groupe de deux à six collègues.

Le contenu de cet outil "QSED" ([http://www.biat.uni-flensburg.de/beat/index\\_projekte.htm](http://www.biat.uni-flensburg.de/beat/index_projekte.htm)) constitue la base de transfert.

## **2. “RELAIS 2 - Transfert des profils de formation professionnelle pour développer la relation d'aide envers les personnes marginalisées (personnes âgées, enfants et adolescents) », (2006 – 2008)**

Le projet (F/06/B/F/PP-152570) a développé un outil d'études et de formation qui satisfait les besoins des marchés nationaux des pays partenaires du RELAIS-2 (France, Italie, Roumanie et Espagne). Il existait déjà une solide base de travail sur laquelle s'appuyer pour développer un profil d'études et de formation fondé sur les expériences de ces pays.

L'Académie de Grenoble, en France, a conçu le projet en collaboration avec les partenaires RELAIS italiens, roumains et espagnols en 2002. Ce projet implique la création et l'adaptation dans le processus de validation européen d'une offre qualifiante envers les travailleurs sociaux responsables des relations avec les enfants, les adolescents et les personnes âgées délaissés ; Les demandeurs d'emploi ont un profil adapté à la relation d'aide et aux étudiants.

Par conséquent, entre 2006 et 2008, les résultats pourraient être transférés, adaptés et développés dans le cadre du projet « Relais 2 » à destination de trois nouveaux pays : la Hongrie, le Portugal et la Bulgarie. Ce transfert est réalisé en adaptant les outils existants aux spécificités des trois nouveaux pays partenaires. Il bénéficie des dernières expériences anglo-saxonnes, scandinaves et suisses, pour réaliser une nouvelle synthèse partagée par 10 pays de l'Europe de l'Est, du Nord et du Sud.

Douze partenaires dans dix pays (la France, la Roumanie, l'Italie, la Bulgarie, la Hongrie, le Portugal, l'Allemagne, l'Espagne, la Suisse et le Danemark), principalement des centres de formations professionnelles continues, des universités, des associations et des fondations, étaient chargés de la recherche, de l'adaptation, de la production, de l'évaluation, du transfert et de sa réception. Ils ont réalisé cette mission grâce au soutien de 55 organismes divers : les entreprises sociales riches d'une expérience religieuse ou laïque dans le contexte local lié aux personnes délaissées, les gouvernements, les autorités locales responsables des entreprises sociales et / ou qui participent aux formations et / ou sont les prescripteurs et/ou les financeurs de formations, les collecteurs de fonds des organisations mixtes et les partenaires sociaux.

Le projet a présenté de nouvelles approches d'enseignement qui prennent en compte les divers développements sociaux et les problèmes communs, tout en profitant des réflexions sur un modèle de travail social différent fourni par le nouveau partenaire en Scandinavie.

Dans les projets RELAIS et RELAIS 2, la principale innovation réside dans le fait que des formations pour le développement des prestations de solidarité nationale sont en train d'être développées et mises en œuvre dans des pays moins avancés de l'Union Européenne. Par ailleurs, ces projets ont permis la création d'un gouvernement de réconciliation, d'entreprises sociales et d'organismes de formation impliqués dans ce domaine de recherches.

Les principales productions sont les suivantes : Programmes européens de formation pour la création d'une aide apportée aux enfants/adolescents/personnes âgées en situation d'abandon ; Programme européen pour la formation et les formateurs destinés aux travailleurs sociaux impliqués dans l'aide aux personnes en situation d'abandon ; Guide pour assurer l'efficacité des aides.

Ces produits sont disponibles sur le site internet : [www.relais2.eu](http://www.relais2.eu)

La combinaison de ces deux projets présente une importante dimension européenne. Elle est davantage renforcée par le fait que le partenariat du nouveau projet englobe, en plus des auteurs des deux projets à transférer (allemands et français), de nouveaux partenaires originaires de pays différents : la Turquie avec plusieurs partenaires, la Slovénie et un nouveau partenaire belge.

La combinaison se fonde sur une négociation au sein du partenariat représenté un cercle de spécialistes particulièrement compétents pour accomplir cette tâche. Les ébauches du module et des sous-modules ont cependant été réalisées par le partenaire nommé ci-dessous (« inspiré par... »).

Les modules se divisent en trois chapitres :

1.« Liés aux compétences personnelles (aptitudes), compte tenu du développement psycho-social : deux sous-modules :

**a.**« Compétences de communication efficaces », divisé en deux sous-paragraphes

**b.**« Compétences de négociation des conflits », divisé en trois sous-paragraphes (fortement inspiré par le travail du partenaire turc)

2.« Communication et relations » (fortement inspiré par les partenaires belges et français)

3.« Formation professionnelle et accès au marché du travail » (fortement inspiré par le partenaire allemand)

Ces chapitres présentent trois orientations principales à inclure dans le processus de travail avec les stagiaires en formation.

I. Il faut prendre en compte la façon d'interpréter la situation psychologique particulière et le développement du groupe ciblé.

II. Il faut travailler sur le développement des relations avec les participants et la réussite des procédures de communication mis en œuvre avec eux.

III. Il faut concevoir les moyens dont disposent les stagiaires pour accéder aux formations professionnelles et au marché du travail.

Ces trois orientations peuvent être considérées comme trois étapes à mettre en œuvre pour réussir l'intégration des jeunes en situation de décrochage, que ce soit dans le cadre de l'école ou lors d'une formation professionnelle.

## Qu'est-ce que le mentorat ? \*

Le mentorat est un outil efficace et reconnu pour le soutien des usagers et l'apprentissage de multiples et nouvelles matières liées à leurs compétences personnelles, sociales et professionnelles. De fait, le mentorat s'avère être l'une des méthodes les plus anciennes en matière d'exercice de l'influence. On estime généralement que le mentor est une personne plus expérimentée ou plus âgée pouvant être perçue comme un modèle à imiter, un tuteur ou un chef.

L'expérience, les compétences et les aptitudes sont des ressources plus précieuses que l'âge ou le statut au sein d'une relation de mentorat. De plus, un dialogue ouvert et direct, ainsi qu'une confiance et une coopération affirmée entre les deux parties, sont essentiels. En fait, les mentors compétents tirent également des enseignements de leurs mentorés.

Le mentorat s'avère fructueux au sein des organisations dans les cas suivants :

- Lorsqu'il est perçu comme une stratégie de développement ;
- Lorsqu'il est autorisé et encouragé sous forme de processus informel ;
- Lorsque que cette activité se déroule sans que les individus en aient conscience.

Le mentor reste attentif à ce que le mentoré comprend ou ne comprend pas. Le mentor partage ses compétences, ses techniques, ses méthodes. Il pose des questions et fournit des explications et des exemples supplémentaires. Il propose également le soutien et l'aide de collègues dans le seul but de livrer au mentoré tous les détails liés à l'assimilation des connaissances, compétences, concepts, points de vue, etc. nécessaires. En outre, le mentor doit s'assurer que le mentoré a véritablement compris ce qu'il a appris et peut formuler et appliquer les connaissances et compétences acquises à sa façon.

En tant que processus fondé sur une relation de confiance mutuelle, la fiabilité et le respect, le système de mentorat se décompose en trois phases. Elles s'inspirent de la description faite par Moreton-Cooper et Palmer des trois phases charnières au sein d'une relation de mentorat. L'introduction, le développement/travail et la conclusion.

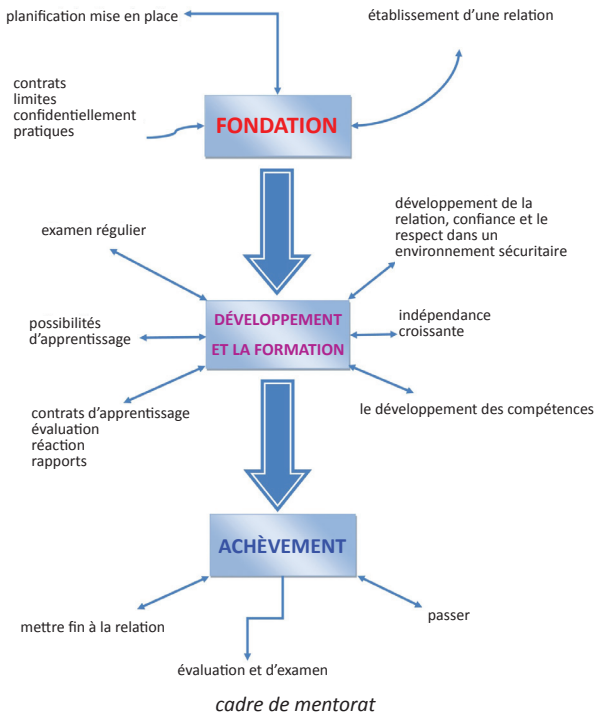
**Phase1-Fondements :** Cette phase décrit le moment où le mentor et le mentoré débutent leur relation, en établissant des contrats, des règles et des limites essentielles qui « gouverneront » leur relation interpersonnelle.

**Phase2-Développement et Formation :** Cette phase décrit le processus de formation, d'analyses et de retour

**Phase3-Conclusion :** La dernière phase conclut la relation par l'évaluation et la résiliation du processus de travail. Lorsqu'ils approcheront de la fin du programme de mentorat, le mentor et le mentoré devront préparer la conclusion et la transition de leur relation. L'évaluation a pour but de vérifier si les objectifs et les tâches fixés par les deux individus au début du processus ont été atteints.

*La description du mentorat extrait du « Guide général de mise en œuvre du programme de mentorat » dans le cadre du projet de transfert d'innovation Leonardo Da Vinci (2011-1-TR1-LEO05-27999) a été en partie financée grâce au soutien de la Commission européenne.*





## Pourquoi choisir le mentorat ?

Le mentorat en matière d'emploi aide les individus à :

- intégrer une entreprise,
- intégrer une équipe de projet ambitieuse,
- s'engager et poursuivre son travail,
- appliquer ce qu'ils ont appris durant toutes ces années et donner du sens à leurs expériences,
- maintenir un développement professionnel continu, • acquérir des qualifications techniques,
- surmonter les obstacles professionnels critiques,
- gérer leur propre épanouissement,
- développer leur assurance.

Dans un contexte social plus large, le mentorat permet également :

- le soutien dans la société des forts envers les faibles,
- la croissance des activités entrepreneuriales.

## Rôles et compétences des mentors

1. L'une de leurs principales missions consiste à apporter leur aide dans la préparation et l'application d'un projet véritablement réalisable pour atteindre les objectifs et produire les tâches effectuées par les mentorés, mais également pour évaluer ce projet.
2. Le mentor doit informer et dialoguer avec les mentorés à propos de leurs attentes et de leurs objectifs personnels.
3. Le mentor doit maintenir des contacts réguliers avec le mentoré pour apporter son aide.
4. Le mentor doit fournir un rapport sur l'application des tâches au Coordinateur national

## **Titre : Compétences de communication efficaces pour jeunes**

**Groupe-cible d'utilisateurs :** Jeunes travailleurs, jeunes en décrochage scolaire

**Prérequis :** Expérience professionnelle auprès d'adolescents d'un an minimum; diplôme de Bachelier en psychologie ou matière similaire ; connaissances en matière de gestion des séminaires ou des activités, idées et thèmes liés aux conseils collectifs

### **Objectifs du formateur :**

- Rassembler des informations sur la phase de développement et les dynamiques des étudiants par le biais de réunions de séminaire/groupe préparatoires.
- Rassembler des informations sur les attentes des étudiants quant à la formation.
- Identifier les besoins des étudiants.
- Adapter les modules aux besoins des étudiants.
- Aider les adolescents à comprendre la signification et l'application des compétences de communication efficaces.
- Les inciter à appliquer les compétences apprises durant la formation dans leur vie quotidienne.

### **Objectifs de la formation :**

- Familiariser les stagiaires en formation aux concepts communs liés aux compétences de communication efficaces destinées aux jeunes.
- Améliorer la capacité des stagiaires en formation à appliquer les compétences de communication efficaces et les inciter à utiliser des moyens similaires dans leur vie quotidienne.

### **Méthodes pédagogiques et ressources :**

- Instruction
- Exploitation des connaissances théoriques et application de celles-ci dans la vie quotidienne
- Études de cas et partages d'expériences
- Travail en groupe restreint – ateliers – (jeux de rôle, modelage, créations de masques (pour représenter différentes émotions à propos d'études de cas prédéterminées), rédaction et partage d'histoires, études de cas, présentation d'affiches en groupe, etc.)
- Retour
- Entretiens personnels avant la formation, par le biais de réunions de séminaire/ groupe préparatoires, et après la formation
- Utilisation de matériels audio-visuels (tableaux blancs, paperboards)

### **Structure et contenu :**

Le module se répartit en deux sessions fondamentales transmissibles en 2 heures.

## Session 1 : Comprendre la communication

### Objectif

Reconnaître une communication efficace d'une communication inefficace

### Contenu

a) Qu'est-ce que la communication ?

- Communication verbale
- Communication non-verbale

b) Éléments de communication

- Un expéditeur/Encodeur
- Un destinataire/Décodeur
- Message
- Canal

c) Importance du langage corporel, gestes, ton de la voix, etc.

d) Types de communication

- Communication intrapersonnelle (interpréter les éléments du contexte, les mots, les symboles)
- Communication interpersonnelle (dialogue entre deux personnes)
- Communication en groupe (communication entre trois personnes ou plus)
- Prise de parole en groupe (messages destinés à un groupe restreint)
- Communication à grande échelle (messages destinés à un large public d'anonymes)
- Communication non-verbale (messages corporels, expressions du visage, etc.)

## Session 2 : Styles de communication et méthode d'écoute efficace

### Objectif

Comprendre les différents styles de communication et de stratégies d'écoute

### Contenu

#### a) Styles de communication

- Style passif
- Style agressif
- Style passif agressif
- Style assertif

#### b) Qu'est-ce qu'une écoute active ?

Les « péchés de (non) écoute » (Selon Dan Bobinski)

- Filtrage
- Deuxième estimation
- Ignorer
- Raconter
- Se préparer
- Prévoir
- Se calmer

#### c) Améliorer sa capacité d'écoute

- Écoute active
- Être attentif
- Paraphraser
- Poser des questions (ouvertes/fermées)
- Faire écho aux émotions et aux idées
- Parler à la première personne du singulier

## **Titre : Compétences de négociation des conflits destinées aux jeunes**

**Groupe d'usagers cibles :** Jeunes travailleurs, jeunes en décrochage scolaire

**Prérequis :** Expérience professionnelle auprès d'adolescents d'un an minimum ; diplôme de Bachelier en psychologie ou matière similaire ; connaissances en matière de gestion des séminaires ou des activités, idées et thèmes liés aux conseils collectifs

### **Objectifs du formateur :**

Rassembler des informations sur la phase de développement et les dynamiques des étudiants par le biais de réunions de séminaire/groupe préparatoires.

- Rassembler des informations sur les attentes des étudiants quant à la formation.
- Identifier les besoins des étudiants.
- Adapter les modules aux besoins des étudiants.
- Aider les adolescents à comprendre la signification et l'application des compétences de négociation.
- Les inciter à appliquer les compétences apprises durant la formation dans leur vie quotidienne.

### **Objectifs de la formation :**

- Familiariser les stagiaires en formation aux concepts communs des compétences de négociation des conflits destinées aux jeunes.
- Améliorer l'aptitude des stagiaires en formation à appliquer les compétences de négociation des conflits et les inciter à appliquer des moyens similaires dans leur vie quotidienne.

### **Méthodes pédagogiques et ressources :**

- Instruction
- Exploitation des connaissances théoriques et application de celles-ci dans la vie quotidienne
- Études de cas et partages d'expériences
- Travail en groupe restreint – ateliers – jeux de rôle, modelage, créations de masques (pour représenter différentes émotions à propos d'études de cas prédéterminées), rédaction et partage d'histoires, études de cas, présentation d'affiches en groupe, etc.)
- Retour
- Entretiens personnels avant la formation, par le biais de réunions de séminaire/groupe préparatoires, et après la formation
- Utilisation de matériels audio-visuels (tableaux blancs, paperboards)

### **Structure et contenu :**

Le module se répartit en trois sessions fondamentales transmissibles en 2 heures. Ce module de formation peut être appliqué à l'aide de techniques de conseil en groupe ou grâce à une méthode de séminaire in vivo.

## **Session 1 : Compréhension de soi et de nos cognitions**

### **Objectif**

Compréhension des différentes personnalités et de la façon dont l'attitude et les cognitions d'un individu affectent les émotions et les comportements.

### **Contenu**

- a) Définir les rôles et les personnalités différentes au sein d'une société (être un étudiant, une sœur, un travailleur, un père, etc.)
- b) Donner des exemples des divers conflits possibles envers ces personnalités et des méthodes pour les gérer
- c) Informer brièvement sur la façon dont nos cognitions peuvent affecter nos émotions et comportements (Modèle des TCC en psychothérapie)
- d) Examiner les différences entre l'agressivité et l'affirmation de soi

## Session 2 : Définition et mise en œuvre d'une négociation de conflit

### Objectif

Pratiquer quelques compétences de base en négociation et réfléchir aux expériences de travail en équipe et à la façon dont les équipes se constituent.

### Contenu

- a) Définir le conflit
- b) Qu'est-ce qu'une négociation des conflits

### Qu'est-ce qu'une négociation ?

La négociation est une compétence importante pour résoudre un problème et fixer des règles et des limites.

Elle exige un échange lors duquel les deux parties s'écoutent, se respectent, parlent et sont prêtes à faire des compromis.

### Étapes fondamentales d'une négociation d'un conflit

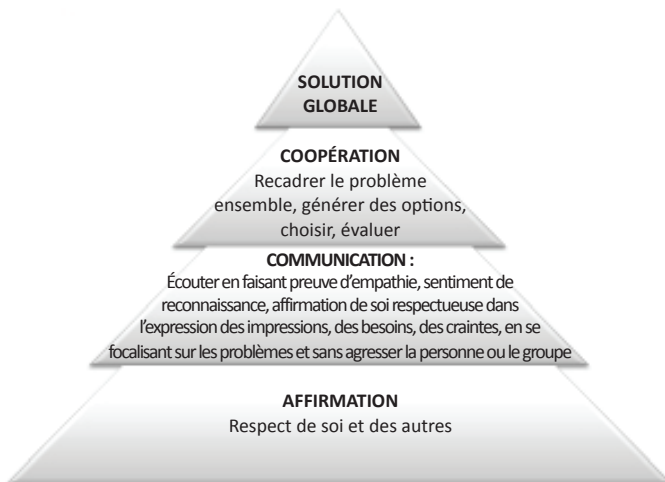
1. Les deux parties exposent leurs désirs.
2. L'un des individus partage ses idées sans préjugés et en évitant de dire simplement oui ou non aux requêtes ou aux suggestions
3. Chaque individu expose ses éventuelles remarques quant à la suggestion de l'autre
4. Les deux parties cherchent des solutions quant aux problèmes soulevés
5. En cas d'accord, la négociation est close. Dans le cas contraire, tentez de trouver des solutions alternatives
6. Si aucun compromis ne se dégage, exposez les divergences d'objectif
7. Décidez d'un moment pour une nouvelle négociation

### c) Compréhension et gestion des conflits

### d) Conflits fonctionnels et dysfonctionnels

### e) Les phases d'un conflit (intrapersonnel, interpersonnel, intragroupe et intergroupe)

### f) Gestion/négociation d'un conflit : Le « Modèle pyramidal »



(Source : Ce modèle a été développé par Margareta Johansson, extrait de « Learning to Work with Conflicts », Trial Edition)

### **Session 3 : Appliquer des compétences de communication efficaces lors d'une négociation**

#### **Objectif**

Appliquer des compétences de communication efficaces en cas de conflit

#### **Contenu**

- a) Empathie
- b) Réfléchir avant de prendre une décision
- c) Parler à la première personne du singulier
- d) La méthode Sandwich
- e) Importance du langage corporel ; utilisation de la voix, du timbre



## **Titre : Communication et relations**

**Groupe d'usagers cibles :** Employés des services sociaux et du secteur de la santé travaillant en centres d'accueil

**Prérequis :** Employés bénéficiant d'une année d'expériences au moins en relation thérapeutique avec des adolescents

### **Objectifs du formateur :**

- Connaître et comprendre les différents types de communication, identifier et surmonter les différents obstacles Écouter, observer et délivrer un message oral ou écrit adapté au contexte humain et environnemental.
- Mener un entretien, adapter la relation à l'individu, entamer l'élaboration d'une relation avec l'individu, savoir comment favoriser la confiance, encourager l'autonomie, créer un contexte confidentiel, protéger et respecter la vie privée.
- Comprendre la relation thérapeutique, l'attention et l'écoute comme compétences essentielles quels que soient les rôles, la reconnaissance de l'équipe et du partenariat.
- Organiser le développement d'une cohésion sociale intergénérationnelle par le biais du parrainage : Favoriser la confiance, Coordonner le parrainage et travailler en réseau.
- Gérer le travail en équipe et le partenariat, l'organisation, les pratiques professionnelles, veiller à la cohérence et à la continuité.

### **Méthodes pédagogiques et ressources :**

- Contributions théoriques, ressources documentaires
- Analyse des pratiques et des contributions en matière de connaissances théoriques pour aider à positionner le sujet dans un ensemble de compétences potentielles
- Études de cas, travail en groupes restreints (jeux de rôle, supports audio-visuels, ateliers...), Reproduction du travail en séances plénières
- Échange de connaissances et d'expériences entre les participants
- Exercice d'entretien et analyse des observations exprimées
- S'exercer à l'application des compétences acquises durant la formation au contexte professionnel de chacun

### **Structure et Contenu :**

Le module se répartit en trois sessions fondamentales transmissibles en 2 heures.

## **Session 1 : Entretien personnel sur la relation d'un jeune en situation de décrochage scolaire**

### **Contenu**

#### **a) Communication**

- Communication verbale et non-verbale
- Méthodes et techniques de communication
- Résistance lors des processus de communication
- La communication en tant que co-construction
- Problèmes de communication
- Techniques pour promouvoir la communication, les types d'encouragements verbaux
- Rôle des éléments non-verbaux pour promouvoir la communication
- Reformulations, emploi des mots de l'interlocuteur

#### **b) Bienvenue**

- Connaissance du passif de l'adolescent, de ses antécédents et de sa position au sein d'un réseau relationnel
- Présentation au service, à l'équipe et aux autres adolescents
- Type d'assistance proposée, négociation
- Identification des centres d'intérêt
- Identification des critères de sélection pour l'obtention d'un contexte optimisé

#### **c) Écoute**

- Rôle et place de l'écoute, type d'écoute et perception de ses effets par l'adolescent
- Empathie et communication empathique, communication harmonieuse – écoute en fonction des besoins spécifiques de l'adolescent, attitudes pendant l'écoute et effets de ces attitudes sur la communication
- Respect, tolérance et interculturalité

#### **d) Le rôle du professionnel**

- Aider l'adolescent à comprendre son rôle professionnel
- Sentiment d'abandon, se plaindre de soi-même, se plaindre des autres, souffrance et intensité de celle-ci, revivre des situations négatives, repli sur soi
- Garder ses distances
- Limites de l'intervention, contrôle de l'agressivité, des refus, des conflits
- e) Communication avec des adolescents en difficulté
- Méthodes de communication différentes selon les contextes et les oppositions
- Identification des moments critiques pouvant aboutir à une rupture de la communication
- Gestion de la communication : du suivi à l'attente

#### **f) Interculturalité**

- Connaissance des spécificités culturelles de la communauté et du public au sein du système (codes sociaux, langues, comportements)
- Connaissance des spécificités culturelles de communication
- Connaissance des formules usuelles dans la langue pratiquée par les minorités : salutations, réconfort, politesse

## Session 2 : La relation thérapeutique

### Contenu

#### a) Accompagnement lors de la relation thérapeutique

- Les règles :

- gestion des limites,
- rôle de l'autorité,
- vertu des règles données et créées
- gestion des situations conflictuelles
- méthodes de résolution des conflits entre adolescents et adultes

- Outils :

- types d'accompagnement,
- outils pour évaluer et définir le rôle de l'adulte accompagnant
- outils de médiation dans le contexte de l'adolescent

- Méthodologie :

- Accompagnement de l'adolescent dans la construction d'une identité propre,
- L'accompagnement comme travail d'équipe
- Imposer les rôles, les fonctions et les responsabilités de chacun
- La relation thérapeutique comme renfort à la zone proximale de développement
- Positionnement dans une relation de soutien (distinction entre ses désirs et ceux de l'autre)
- remplir le rôle de médiateur avec l'école et l'environnement culturel et socio-économique, soutien au besoin d'indépendance et au développement de l'autonomie, gestion des interruptions (liées aux décisions juridiques, aux changements de famille d'accueil...)

#### b) La relation thérapeutique et le travail d'équipe

La relation thérapeutique en tant que relation bilatérale

Guide pour garantir l'accomplissement de la relation thérapeutique - Projet Leonardo RelaisPlus La relation thérapeutique dans un réseau complexe d'intervenants, interférences en fonction des différents contextes, des rivalités, des exclusions, des rapports, des espaces de liberté Transparence des problèmes, cohérence comportementale Respect de la dignité de chacun, des lois appliquées aux procédures ordinaires et des limites aux initiatives. Dérapages individuels et institutionnels, abus, dénis, loi du silence Identification des outils, des procédures, indicateurs, analyse des pratiques et du travail de supervision.

### **Session 3 : Parrainage**

#### **Contenu**

##### **a) Le projet**

- Définition de la cohésion sociale, du parrainage, du rôle social, du réseau, de la désocialisation...
- Fragilité de la cohésion sociale, isolement et conséquences, socialisation et vie civile,
- Projet de parrainage, préparation, organisation, planification, exécution, • Enjeux et limites, points de vue de chacun des protagonistes
- Cohésion intergénérationnelle : communication spécifique, identité sociale, identification, projection dans l'avenir

##### **b) Le réseau de parrainage**

- Identification des acteurs et de leurs rôles, enjeux et limites
- Développement d'un partenariat interinstitutionnel et synergie entre les acteurs
- Étapes de mise en œuvre du parrainage
- Discussion sur les expériences de parrainage ou de partenariat

## **Titre : Formation professionnelle et accès au marché du travail**

**Groupe d'usagers cibles :** Enseignants et formateurs dans les processus de réinsertion professionnelle et sociale.

**Prérequis :** Expérience pratique suffisante (professionnelle ou acquise lors d'activités régulières dans le cadre de l'apprentissage personnel, social et professionnel)

### **Objectifs :**

- initier une auto-évaluation et une réflexion, y compris avec l'ensemble de l'équipe
- utiliser les réseaux externes des diverses institutions en matière de projets de soutien variables
- tenter d'améliorer les ressources de financement des cours de réinsertion
- créer une communauté d'apprentissage fondée sur la pratique
- planifier des procédures adaptées à l'identification et à l'évaluation des compétences et des qualifications

### **Méthodes pédagogiques et ressources :**

- Instruction (contributions théoriques, ressources documentaires)
- Exploitation des connaissances théoriques et application de ces connaissances dans la vie quotidienne
- études de cas (plus particulièrement rapports des participants)
- analyse des pratiques en fonction des connaissances théoriques
- échange de connaissances entre les participants, partage de vécu
- travail en groupes restreints (jeux de rôle, ateliers, etc.)
- retour
- utilisation de matériels audio-visuels
- travail sur l'application des connaissances acquises durant la formation au contexte professionnel de chacun

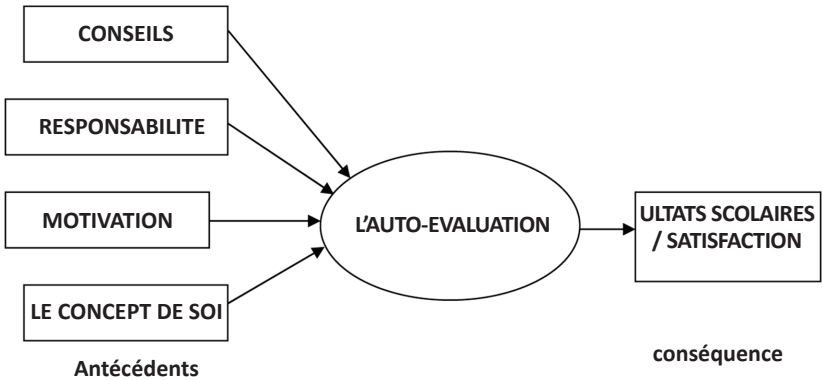
### **Structure et Contenu :**

Le module se répartit en cinq sous-sections transmissibles en deux heures

## Session 1 : Auto-évaluation et réflexion

### Contenu

- a) Pratique quotidienne de l'auto-évaluation et de la réflexion
- b) Reconnaissance des processus d'apprentissage et des résultats conventionnels
- c) Inclusion des participants dans la réalisation du processus d'auto-évaluation et de réflexion
- d) Garder le critère d'auto-évaluation à l'esprit lors des périodes quotidiennes de travail



### Antécédents

## Session 2 : Réseaux collaboratifs des intervenants

### Contenu

- a) Importance des réseaux externes dans le but d'améliorer les processus d'aide (à l'individu plus particulièrement)
- b) Pertinence des conditions externes et des obstacles à l'utilisation de réseaux
- c) Favoriser la communication et la coopération internes dans l'objectif d'un soutien mutuel, en prenant en compte les obstacles à la collaboration interne
- d) Sensibilisation sur les différentes notions professionnelles des processus de soutien
- e) Réflexions sur les propositions de changements et de procédés pour les promouvoir

### **Session 3 : Financement/structures administratives**

#### **Contenu**

- a)** Transparence des structures institutionnelles
- b)** Asservissement du succès du projet de réinsertion au financement adéquat
- c)** Possibilités et nécessités de financements variés
- d)** Trouver des projets individuels adéquats à l'intention des stagiaires en formation
- e)** Défis représentés par le manque de fonds appropriés (au bénéfice des stagiaires en formation, des formateurs et de la formation)
- f)** Tenter de dégager des fonds suffisants au bénéfice des stagiaires en formation (au moins pour mener une vie décente)
- g)** Réfléchir aux possibilités de soutien des jeunes vis-à-vis de leurs problèmes financiers
- h)** Aider les jeunes à gérer les défis de leur vie quotidienne
- i)** Prendre en compte les situations de vie spécifiques des stagiaires en formation

### **Session 4 : Apprentissage contextualisé**

#### **Contenu**

- a)** Apport d'aide personnalisée et d'insertion sociale au bénéfice d'une communauté d'apprentissage fondée sur la pratique
- b)** Modifier les processus de travail pour aboutir à des produits utiles
- c)** Recherche autonome des aspects théoriques
- d)** Avantages d'un environnement de travail authentique
- e)** Orientation vers une production utile et importante pour le marché extérieur et pour les enseignants
- f)** Avantages d'un espace dédié au développement des procédés et solutions propres à l'individu au sein du processus de travail
- g)** Réflexion sur les processus de travail
- h)** Organisation de commandes restreintes pouvant être accomplies par les enseignants
- i)** Accès aux différents secteurs professionnels
- j)** Concevoir des processus d'apprentissage en combinant l'aspect social, personnel et professionnel
- k)** Participation des stagiaires en formation au processus de planification

## Session 5 : Reconnaissance et évaluation des qualifications et des compétences

### Contenu

- a)** Reconnaissance de compétences diverses (pratiques/professionnelles, théoriques, sociales, personnelles) en fonction du CEC : connaissances, aptitudes, compétences (responsabilité, autonomie)
- b)** Différentes méthodes d'évaluation (observation, évaluation des produits réalisés par les stagiaires en formation, auto-évaluation des diverses compétences, contrôles oraux et écrits)
- c)** Participation des intervenants à la planification du processus d'évaluation
- d)** Utilisation du principe d'évaluation en soutien au processus d'enseignement
- e)** Être conscient de l'influence de l'évaluation sur le processus d'enseignement
- f)** Négocier la valeur des certificats internes avec les employeurs
- g)** Importance d'un accord entre les décideurs sur le renfort des possibilités de reconnaissance et d'évaluation du groupe-cible et de son intégration dans le système global de certificats professionnels



## Annexes

### I. Acte de candidature destiné aux formateurs/travailleurs sociaux/pédagogues

1.Nom:

2.Age:

3.Sexe:  Masculin  Féminin

4.Adresse :

Bureau :

Téléphone :

Domicile :

Téléphone :

Email :

5.Formation :

6.Matière académique :

7.Depuis combien de temps avez-vous terminé vos études ?

8.Quelle est votre expérience professionnelle ? Veuillez décrire brièvement votre expérience professionnelle. Qu'est-ce que le mentorat?

Quand:.....

Occupation:.....

Quand:.....

Occupation:.....

Quand:.....

Occupation:.....

Quand:.....

Occupation:.....

À propos de vos qualités, aptitudes et centres d'intérêt personnels et professionnels

9. Comment vous décririez-vous en terme de :

Compétences (bref résumé de vos aptitudes et expériences professionnelles, tout particulièrement de vos champs d'expertise que vous pourriez partager avec un mentoré ou un jeune en situation de décrochage scolaire.

10. Qualités personnelles

11. Centres d'intérêt (Liste de vos centres d'intérêt particuliers, y compris les loisirs que vous pourriez partager avec un mentoré ou un jeune en situation de décrochage scolaire.

12. Avez-vous déjà été impliqué dans une relation de mentorat ? Si oui, veuillez indiquer si vous étiez mentor ou mentoré.

13. Qu'espérez-vous retirer de votre rôle de mentor ?

**À propos de votre rôle professionnel**

14. Veuillez nous décrire l'organisation pour laquelle vous travaillez actuellement ou avec laquelle vous interagissez au niveau professionnel.

15. Quel est votre rôle dans cette organisation ?

16. Quel aspect particulier de votre expérience professionnelle espérez-vous partager avec votre mentoré ?

**À propos de vos attentes et de vos souhaits envers un mentoré /jeune en situation de décrochage scolaire**

17. Quels sont vos souhaits vis-à-vis d'un mentoré que nous, en tant que coordinateurs, devrions prendre en compte ?

18. Veuillez indiquer dans quels secteurs, domaines, professions/occupations vous vous estimez pertinent pour devenir référent auprès d'un individu qui commence sa carrière.

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

19.19. Veuillez indiquer depuis combien de temps vous avez commencé votre

- 1 - 4 ans     5 - 10 ans     plus de 10

20. Veuillez indiquer par quel biais vous avez pris connaissance de ce projet.

- Des coordinateurs nationaux m'ont informé(e)
- Un collègue m'a informé(e)
- Par les médias
- Autre, veuillez préciser

J'accepte de participer au projet « Intégration CoPro » en tant que mentor.

Je comprends mes responsabilités envers le mentoré et le coordinateur national.

Date :

Signature :

## II. Glossaire

**Accompagnement** - Voici une définition générale du mentorat en tant que concept : “Le mentorat désigne une relation interpersonnelle, sans notion de jugement, dans laquelle une personne d’expérience (le mentor) investit de son temps pour soutenir et favoriser l’épanouissement d’une autre personne (le mentoré)” (Home Office, UK, 2001).

**Coordinateur national** – Organisation responsable de la coordination du processus pilote en Turquie, Allemagne, France, Belgique ou Slovénie. Les principales tâches du coordinateur national sont les suivantes :

- Adaptations des outils de formation aux circonstances et aux particularités culturelles ;
- Formation des coordinateurs du mentorat (formateurs/travailleurs sociaux/pédagogues);
- Recrutement des mentors et des mentorés ;
- Identification des besoins et des attentes des mentors et des mentorés ;
- Jumelage du mentor avec les mentorés ;
- Mise en place du processus d’insertion ;
- Coordination du processus de mentorat ;
- Contrôle interne du processus de mentorat ;
- Évaluation de la satisfaction des mentors et des mentorés
- Certification du jumelage de mentorat ;
- Compte-rendu des résultats et des objectifs réalisés.

**Mentor** - individu doté d’une expertise professionnelle qui souhaite coopérer bénévolement avec le mentoré dans le cadre d’un développement mutuel et personnel de chacun des participants. Les mentors sont recrutés par les coordinateurs nationaux en fonction de critères prédéfinis. On n’attend d’eux qu’ils collaborent avec leur mentoré pour favoriser la réussite du processus de mentorat.

**Mentoré** - individu de 16 à 25 ans en situation de décrochage scolaire qui participe au programme « Intégration CoPro » dans la but de trouver un emploi durable et significatif. Les mentorés, avec leurs mentors, sont recrutés par les coordinateurs nationaux du programme pilote de formation dans le respect des conditions imposées par le projet « Intégration CoPro ».

**Coordinateur de mentorat** - professionnel possédant les connaissances et les compétences spécifiques à la mise en œuvre et l'évaluation du processus de mentorat. Il/elle est responsable de la communication régulière entre les jumelages mentors/mentorés et le coordinateur national, des formations, du soutien quant à la mise en œuvre du processus de formation, de la gestion des conflits et de la résolution des problèmes, de l'administration et de la finalisation du processus de mentorat et des rapports fournis au coordinateur national.

**Mentorat mixte** - association des activités de mentorat sur le terrain et en ligne dans le but de favoriser l'épanouissement et l'acquisition d'expériences professionnelles et personnelles en fonction des besoins et des attentes spécifiques des participants.



"Programme global pour l'insertion professionnelle et sociale des jeunes travailleurs (Intégration CoPro)" Projet financé par la Commission européenne et fourni par le Ministère des Affaires européennes de la République de Turquie, Le Centre des programmes communautaires d'éducation en faveur de la jeunesse (Agence Nationale Turque, [www.ua.gov.tr](http://www.ua.gov.tr)) dans le cadre du programme de formation continue au sein du Transfert Leonardo da Vinci des projets d'innovation. La Commission européenne décline toute responsabilité quant au contenu de ces documents.

**GIP FIPAG**

5, rue Roland Garros 38320 Eybens, France

T: +33 04 56 52 46 00 | F: +33 04 56 52 46 50 | Courriel : [ce.gipfipag@ac-grenoble.fr](mailto:ce.gipfipag@ac-grenoble.fr)

**CCG-DG**

rue Adolphe Lavallée 1, 1080 Bruxelles, BELGIQUE

T: +32 2690 84 40 | F: +32 2690 85 98 | Courriel : [Manuel.ribeiro@cfwb.be](mailto:Manuel.ribeiro@cfwb.be)

[www.copointegration.eu](http://www.copointegration.eu)

Libre de tous droits