

# NOTE PÉDAGOGIQUE

rédigée par DOCUMENTA, institut européen d'études pour la formation et le développement, Carolina Paneda

Utilisation des techniques de communication et de facilitation pour régler les problèmes quotidiens au travail

Compétence : Aptitudes à la communication et à la facilitation

## Table des matières

Résumé de l'étude de cas	2
La compétence	3
Groupe cible	3
Objectifs de la formation	3
Questions clés	3
Objectif pédagogique	4
Stratégie	5
Questions à débattre	5
Expérience-test	6
Ressources	6

## Résumé de l'étude de cas

L'étude de cas GUIDE!, « Techniques de communication et de facilitation », illustre le travail de trois professionnels de l'accompagnement et de l'orientation de l'agence pour le développement local, qui cible principalement les demandeurs d'emploi. Ce service gratuit s'adresse à toute personne qui en fait la demande. Il n'est pas destiné à un groupe exclusif, mais au public en général.

En raison de la montée du chômage, le nombre de personnes qui se rendent à l'agence de développement local pour des conseils d'orientation a augmenté, si bien que la liste d'attente s'est allongée à plusieurs semaines. Le délai d'attente d'obtention d'un rendez-vous pour les bénéficiaires a largement dépassé le seuil fixé par l'agence elle-même. C'est pourquoi les conseillers de l'agence doivent trouver une solution à ce problème.

Ils sollicitent une réunion avec le directeur de l'agence dans ce but. Au cours de cette réunion, ils discutent des différentes alternatives pour remédier à la situation. Après avoir examiné les diverses options, ils arrivent à un accord qui consiste à organiser des séances de consultation en groupe de quatre ou cinq demandeurs d'emploi.

Enfin, l'étude de cas présente la première session de groupe dirigée par un conseiller avec un groupe diversifié de quatre participants. Pour chacun des participants, c'est la deuxième fois qu'ils viennent à l'agence ; l'objectif de la session pour le conseiller est de savoir où en est chacun dans le processus de recherche d'emploi depuis la dernière entrevue, de comprendre leurs besoins qui ont pu apparaître depuis, et de mettre à jour leur curriculum vitæ dans la base de données.

## La compétence

La compétence « aptitudes à la communication et la facilitation » a été considérée comme le CEDEFOP la définit, c'est-à-dire : *une gamme de compétences ajustées et adaptées aux différents milieux de travail : compétences d'écoute et d'attention, questionner, investiguer, apporter un soutien et relever le défi, synthétiser et assurer la compréhension réciproque, se présenter devant un groupe, prendre la parole en public, compétences rédactionnelles et relationnelles.*

Toutes ces compétences entre autres (voir les sections ci-dessous) sont présentées de façon explicite ou implicite dans l'étude de cas, ajustées et adaptées au cadre de travail des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation.

## Groupe cible

Professionnels de l'accompagnement et de l'orientation travaillant dans un contexte pédagogique et leurs formateurs.

## Objectifs de la formation

Cette étude de cas offre aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation travaillant dans un contexte pédagogique l'occasion de discuter des techniques de communication et de facilitation dans ce domaine, comme exposé dans le cas.

Les objectifs pédagogiques de l'étude de cas sont les suivants :

- › Reconnaître l'importance des différentes techniques de communication et de facilitation nécessaires pour travailler efficacement avec professionnalisme.
- › Fournir aux conseillers ces techniques de communication et de facilitation.
- › Démontrer aux conseillers l'importance de transférer certaines techniques de communication aux demandeurs d'emploi avec lesquels ils travaillent.

## Questions clés

Les techniques de communication et de facilitation dans l'orientation professionnelle sont la question principale. Ces techniques peuvent être transmises au moyen de nombreuses activités pratiques. L'étude de cas présente certaines d'entre elles (décrites dans la section suivante).

## Objectif pédagogique

L'étude de cas se base sur l'exemple d'un conseiller en emploi dans son lieu de travail. Les aptitudes à la communication et la facilitation sont abordées à travers un ensemble de circonstances particulières dans son travail à un moment donné. Ces aptitudes sont décrites dans trois situations différentes.

Dans la première partie, quand les bénéficiaires se plaignent du temps d'attente, le conseiller utilise ses aptitudes à la communication pour :

- › Gérer les critiques.

Dans la deuxième partie, les aptitudes à la communication sont utilisées au cours de la réunion des conseillers avec le directeur de l'agence. Les techniques appliquées à ce moment-là sont :

- › Techniques d'écoute
- › Mener une enquête d'opinion
- › Négociation
- › Synthèse et compréhension réciproque
- › Communication non verbale
- › Empathie

Dans la troisième partie, les aptitudes à la communication apparaissent lorsque José, le conseiller principal de l'étude de cas, dirige sa première session de groupe ; les compétences/techniques utilisées à ce moment-là sont :

- › Écoute
- › Formulation des questions
- › Capacité à s'affirmer
- › Reformulation positive
- › Prise de parole en public
- › Relations interpersonnelles
- › Diriger une réunion
- › Réseautage

## Stratégie

Les études de cas servent d'outil pédagogique plus étroitement lié à la pratique quotidienne que les manuels théoriques. Cette étude de cas en particulier vise à transmettre certaines techniques de communication et de facilitation aux conseillers, ainsi qu'aux futurs formateurs et conseillers actuellement en formation. La section suivante suggère une méthode d'utilisation de cet outil pédagogique, mais le formateur/animateur doit toujours tenir compte des caractéristiques du groupe cible avec lequel il travaille et adapter cette méthode en conséquence. La durée de la session, le genre de questions soulevées, les activités proposées, etc. peuvent varier d'un groupe à l'autre.

Il est recommandé d'utiliser cette étude de cas pour développer les compétences des conseillers et des futurs formateurs et conseillers actuellement en formation. Le nombre idéal d'apprenants est de 9 à 12 personnes. Le cadre idéal pour la session de groupe serait une salle de classe organisée de manière informelle (en cercle, par exemple). Cette salle doit être assez grande pour permettre de travailler confortablement en petits groupes.

Tout d'abord, chaque membre du groupe effectue un travail individuel. Ce travail peut être fait à l'avance, avant la séance de groupe ; sinon, vous devrez consacrer un certain temps au travail individuel des participants au cours de la session de formation. Lors de cette étape, chaque apprenant doit lire l'étude de cas individuellement. Ensuite, chacun doit faire une deuxième lecture plus approfondie, en soulignant toutes les techniques de communication qui apparaissent dans le cas décrit, et réfléchir à la manière de les mettre en pratique.

Puis, il est recommandé d'inviter les participants à partager les techniques de communication et de facilitation qu'ils ont identifiées dans l'étude de cas, en petits groupes (trois ou quatre personnes). Ensuite, chaque groupe présente les techniques de communication et de facilitation qu'il a relevées à l'ensemble du groupe. Puis, les participants peuvent débattre sur la façon dont ils traiteraient une situation similaire, ainsi que les techniques de communication qu'ils utiliseraient et comment.

Enfin, les questions ci-dessous sont conçues pour animer une discussion.

## Questions à débattre

- › Adopteriez-vous une approche différente pour résoudre le problème des listes d'attente à l'agence de développement local ?
- › Si, à l'avenir, le volume de bénéficiaires ayant accès aux services d'orientation de l'agence diminuait, recommanderiez-vous de continuer à organiser des séances de consultation de groupe ?
- › Organiseriez-vous la session de groupe différemment ? Avec combien de personnes ? Comment la dirigeriez-vous ?
- › Quelles difficultés liées aux techniques de communication et de facilitation le conseiller peut-il rencontrer lors du travail en groupe qu'il ne rencontrerait pas en séances individuelles ?

## Expérience-test

Cette étude de cas a été testée en Hongrie avec un groupe de 16 participants provenant de différents services sociaux et ayant différents niveaux d'expérience de travail. L'essai a duré trois heures ; les participants avaient reçu l'étude de cas à l'avance.

Tout d'abord, la formatrice a résumé brièvement les objectifs de la formation et les aptitudes à la communication et la facilitation. Comme préparation du travail en groupe, elle a demandé aux participants de relire le texte et de souligner toutes les techniques/compétences de communication et de facilitation.

Après cela, ils ont travaillé en quatre groupes de quatre personnes, pour répondre aux trois questions suivantes :

1. Identifier les techniques/compétences de communication utilisées et les répartir en trois groupes : véritables aptitudes à la communication, méthodes et outils de communication, éléments du processus de communication.
2. Quelles sont les compétences les plus importantes parmi celles-ci dans notre travail quotidien ?
3. Dans le cas, relever ce que les acteurs font bien et ce qu'ils font mal ? Agiriez-vous différemment et comment ?

Puis, ils ont écrit leurs réponses sur un tableau et chaque sous-groupe a présenté ses réponses au groupe entier. Le groupe entier a ensuite débattu des forces et des faiblesses des réponses. Au cours de cette discussion, ils ont partagé des expériences personnelles. Ils ont également débattu des questions figurant dans la note pédagogique. Enfin, la formatrice a conclu la séance.

La plupart des participants ont apprécié l'atmosphère ouverte et tolérante qui a régné tout au long de la session, et ont estimé que la méthode pédagogique leur avait permis de participer activement.

Cette étude de cas est plus appropriée aux travailleurs sociaux ou aux professionnels de l'accompagnement et de l'orientation ayant moins d'expérience professionnelle ou un niveau inférieur de formation ou une faiblesse dans ces aptitudes. La méthode utilisée par l'étude de cas est utile pour impliquer les travailleurs sociaux et les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation et les sensibiliser à l'importance des aptitudes à la communication dans leur travail.

## Ressources

- › John Heath Teaching and writing case studies. A practical guide.
- › Guía sobre aspectos generales para el desarrollo de las acciones de orientación laboral. Junta de Castilla y León
- › Guía para la orientación laboral de colectivos vulnerables. Cruz Roja Española.
- › Módulo de orientación e información profesional. Comunidad de Madrid.
- › [www.yoriento.com](http://www.yoriento.com)

## **Le projet GUIDE**

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

**MetropolisNet GEIE**

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

### **GUIDE! Contact en Irlande**

Centre pour l'emploi de Ballymun  
Centre commercial de Ballymun, Ballymun  
Dublin 11

Tél. : 00 353 (1) 866 700 0

Fax : 00 353 (1) 842 013 4

Directeur

M. Mick Creedon

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

Personne à contacter

Jennifer Hughes ou Mick Creedon

[hughesj@bmunjob.ie](mailto:hughesj@bmunjob.ie) ou

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

*Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.*