

Bvp







**PROGRAMME D'ÉTUDES**

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

**(CURRICULUM)**

**Unité A – Résolution de problème**

MODÈLE TRANSVERSAL POUR LES MIGRANTS



**2018-1-FR01-KA202-048007**

[PROJET TRANSVERSAL POUR](#_bookmark1) Migrants

SOMMAIRE

|  |  |
| --- | --- |
| **INTRODUCTION** | 3 |
| **TERMES DE RÉFÉRENCE** | 4 |
| **Unité a) RÉSOLUTION DE PROBLÈME** | 5 |
| Concepts clés dans la résolution de problème | 7 |
| Jeu de rôle : La salle bruyante | 8 |
| Formation sur le lieu de travail : les six étapes de la créativité | 10 |
| Conseils : Résolution efficace des problèmes dans le monde du travail | 12 |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

# 

# INTRODUCTION

Le Projet Transversal pour les migrants (No. 2018-1-FR01-KA202-048007) est financé par la Commission européenne, dans le cadre du programme Erasmus, Partenariats stratégiques pour l'enseignement et la formation professionnels. Il a une durée de deux ans, de septembre 2018 à août 2020, et comprend un consortium de sept organisations :

* ITG Conseil, France
* IASIS, Grèce
* Center for Social Innovation, Chypre
* Mindshift Talent Advisory, Portugal
* Business Foundation for Education, Bulgarie
* Solidarité sans frontières, Espagne
* Fondation Bahcesehir Universitesi, Turquie

Cette deuxième production intellectuelle du projet, le Programme de formation, offre un ensemble de ressources de formation (concepts, activités de formation, conseils et recommandations) conçues pour que les formateurs/entraîneurs puissent mieux soutenir le développement des migrants, avec les compétences transversales liées à :

1. Résolution de problèmes
2. Prise de décision
3. Travail en équipe
4. Résilience
5. Créativité
6. Agilité

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

# 

# Termes

|  |  |
| --- | --- |
| **EQF** | Le Cadre européen de qualification (CEQ) est un outil de traduction qui aide à comprendre et à comparer les qualifications attribuées dans différents pays et par différents systèmes d'éducation et de formation, structurés en huit niveaux. |
|  |  |
| **Niveau EQF 5** | Les qualifications de niveau EQF 5 sont conçues pour améliorer les compétences des personnes déjà en emploi et leur fournir des compétences techniques, transversales et/ou de gestion avancées. |
|  |  |
| **Conseils** | Une recommandation pour mettre l'apprentissage en pratique |
|  |  |
| **Connaissances (niveau 5)** | Il s'agit d'une connaissance spécialisée, factuelle et théorique dans un domaine de travail ou d'étude et d'une prise de conscience des limites de cette connaissance. |
|  |  |
| **Résultats d'apprentissage** | Les résultats d'apprentissage sont des énoncés qui décrivent l'apprentissage important et essentiel à réaliser et qui peuvent être démontrés de façon fiable à la fin de la formation. Dans le FEQ, les résultats des apprentissages sont décrits en termes de connaissances, de compétences, de responsabilité et d'autonomie |
|  |  |
| **Responsabilité et autonomie (niveau 5)** | Moyens d'exercer la gestion et la supervision dans des contextes de travail ou d'activités d'étude où il y a un changement imprévisible et de développer le rendement de soi et des autres. |
|  |  |
| **Compétences**  **(Niveau 5)** | Représente une gamme complète de compétences cognitives et pratiques nécessaires pour développer des solutions créatives aux problèmes abstraits. |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

# Unité a) RÉSOLUTION DES PROBLÈMES



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **UNIT a** | **RÉSOLUTION DES PROBLÈMES** | | | | | | |
| **Conseils** | Comprendre et transformer un problème ou un contexte comme une occasion d'améliorer les processus de travail. | | | | | | |
| **Heures d'apprentissage** | 6 heures | **Type de formation** | | Face-à-face | **groupe** | | Formateurs/entraîneurs |
| **sous-unité** | Après avoir terminé ce module, les formateurs et les entraîneurs du migrant pourront... | | | | | | |
| **pensée analytique** | **connaissance** | | **Compétences** | | | **responsabilité et autonomie** | |
| * Définir correctement un problème * Décrire le problème en se décomposant en parties plus petites et gérables * Reconnaître et clarifier l'information et les idées * Relier et traiter l'information en utilisant la logique et le raisonnement * Énumérer les conclusions et concevoir un plan d'action | | * Générer et évaluer des solutions alternatives * Appliquer les connaissances, les faits et les données pour résoudre efficacement les problèmes * Appliquer la pensée verticale * Utiliser les concepts d'écoute active, de travail d'équipe, de collaboration, de prêter attention aux détails, de prendre des initiatives, d'être persévérant | | | * Décider de la meilleure alternative à un problème * Être responsable d'une décision et de ses conséquences * Impliquer d'autres personnes de manière appropriée dans l'élaboration de solutions pour résoudre de nouveaux problèmes * Surmonter les obstacles | |
| **Ressources de formation** | *Concepts clés dans la résolution de problèmes* | | *Jeu de rôle : La salle bruyante* | | | *Conseils : Résolution efficace de problèmes en milieu de travail* | |
| **temps** | *60 minutes* | | *90 minutes* | | | *30 minutes* | |
| **pensée créative** | **connaissance** | | **Compétences** | | | **responsabilité et autonomie** | |
| * Reconnaître les blocs conceptuels personnels * Recherche proactive des possibilités et de connecter des idées * Organiser des solutions de rechange | | * Appliquer la résolution créative de problèmes * Explorer la pensée latérale et critique * Redéfinir la façon de communiquer pour organiser, appliquer l'ordre et la discipline ; curiosité, ouverture d'esprit | | | * Favoriser la créativité dans les autres * Offrir des solutions créatives aux problèmes * Chercher des solutions et mettre des idées en action * Évaluer les procédures et les résultats | |
| **Ressource TRAINING** | *Concepts clés dans la résolution de problèmes* | | *Formation sur le lieu de travail : les six étapes de la créativité* | | | *Conseils : Résolution efficace de problèmes en milieu de travail* | |
| **temps** | *60 minutes* | | *90 minutes* | | | *30 minutes* | |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

### ***Concept clé dans la résolution de problèmes***

|  |  |
| --- | --- |
| **Pensée analytique** | La pensée analytique est la capacité d'identifier et de définir les problèmes, d'extraire des informations clés à partir de données et de développer des solutions réalisables pour les problèmes.  C’est la capacité d'examiner et de décomposer les faits et les pensées en leurs forces et leurs faiblesses et de développer la capacité de penser de manière réfléchie et perspicace, de résoudre des problèmes, d'analyser les données, de rappeler et d'utiliser l'information. |
| **Étapes de base du processus de résolution de problèmes** | 1. Définir le problème 2. Générer des solutions alternatives 3. Évaluer et sélectionner une alternative 4. Mettre en œuvre et suivre la solution |
| **Brainstorming** | Méthode dans laquelle un groupe de personnes se réunissent pour suggérer beaucoup de nouvelles idées pour le développement possible. |
| **Pensée créative** | C’est la capacité de regarder quelque chose d'une nouvelle façon. C'est la définition même de « penser en dehors des sentiers battus ». Capacité de percevoir des modèles qui ne sont pas évidents.  Capacité d'envisager quelque chose - un conflit entre les employés, un ensemble de données, un projet de groupe, par exemple - d'une nouvelle manière. |
| **Pensée critique** | La pensée critique est la capacité de conceptualiser activement et habilement, d'appliquer, d'analyser, de synthétiser et/ou d'évaluer l'information et de déterminer comment l'interpréter afin de porter un jugement éclairé à l'aide de diverses sources d'information, y compris la propre personne avec ses connaissances existantes. |
| **Façon d'affronter les problèmes en utilisant son imagination** | La pensée latérale est la capacité d'utiliser l'imagination pour regarder un problème d'une manière nouvelle et trouver une solution créative. Il s'agit d'idées qui ne peuvent pas être obtenues en utilisant uniquement la logique traditionnelle étape par étape, mais en utilisant des techniques telles que le remue-méninges, l'association aléatoire (pensez à un mot et essayez de l'utiliser comme une idée pour un problème), provoquant des idées, etc. |
| **Problème** | Un problème est une [situation](https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/situation) qui est [insatisfaisante](https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/unsatisfactory) et cause des [difficultés](https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/difficulty) pour les gens. C’est une question soulevée pour enquête, examen ou solution |
| **Résolution de problèmes** | 1. Définir un problème, déterminer la cause du problème, identifier, prioriser et sélectionner des solutions de rechange pour une solution, et mettre en œuvre une solution. |
| **Pensée verticale** | La pensée verticale est une méthode de résolution de problèmes qui se réfère à une façon d'analyser, de traiter et d'utiliser l'information d'une manière logique, modelée ou directe. Il s'agit également d'analyser les renseignements antérieurs afin de déterminer comment une situation actuelle a pu se manifester. Un exemple est l'utilisation de séquences. |

### ***Jeu de rôle : La salle bruyante***

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

|  |  |
| --- | --- |
| **Introduction** | Un client arrive à la réception de l'hôtel se plaindre du pub bruyant juste sous sa chambre qui l'a fait / elle ne pouvait pas dormir la nuit avant. La personne est très en colère et pousse la réceptionniste à lui donner une solution rapide parce qu'il a réservé pour deux nuits de plus. L'hôtel est complet et il y a d'autres personnes qui attendent à la réception pour l'enregistrement. |
| **Scénario** | Étapes   1. Introduction de la situation à jouer. 2. Préparation des personnes impliquées et de la scène.   Le formateur fournira une description des différents personnages et de leurs rôles. Le sexe de chaque personnage est aléatoire et indépendant du rôle assigné.  Le formateur donnera également suffisamment d'informations sur les attitudes, les motivations, les objectifs et tout ce qui est considéré comme pertinent pour la situation.  En ce qui concerne la préparation de la scène, si possible, avec les ressources disponibles, le formateur encouragera les participants à utiliser une table ou une chaise pour simuler la réception d'un hôtel et un décor où le personnage fictif 1 (réceptionniste) et le personnage fictif 2 (client) sont placés. Les participants agissant comme d'autres clients seront placés derrière le caractère 2 (une ligne d'attente peut également être simulée). Ils peuvent prendre leurs bagages comme bagages pour le faire plus réel.  Chaque participant utilisera ses compétences pour l'élaboration de ses accessoires, de scénographie, etc.  Les observateurs seront placés devant la scène ou l'entourant en demi-cercle pour avoir des perspectives différentes et prendre des notes avec du papier et un stylo.   1. Élaboration du jeu de rôle : Avec l'information dont ils disposent, les participants effectueront la scène proposée pendant que les observateurs recueilleront des informations. 2. Pour motiver les participants à générer plus d'alternatives pour surmonter la situation, il est possible d'introduire la « technique de congélation » qui consiste à arrêter la scène ("gel)" dans un instant et demander aux personnes non impliquées dans la scène (observateurs) de l'analyser et proposer différentes alternatives. Certains d'entre eux peuvent également prendre la place des personnages et jouer une nouvelle scène. 3. Phase de conclusion : À la fin, le formateur posera des questions réfléchies pour analyser la scène, le problème et les différentes solutions. Le remue-méninge peut être utilisé pour générer des idées et des alternatives. 4. Phase métacognitive : On demandera aux participants de tirer les principales conclusions et/ou de faire un résumé de ce qu'ils ont appris de cet exercice. |
| **Rôles** | Personnage fictif 1 : Réceptionniste  Si / il travaille dans l'hôtel après un cours de formation qui si / il a accompli avec beaucoup d'efforts, et maintenant si / il est en période d’essai. Si / il a une famille élargie et le travail est le principal moyen de subsistance, donc si / il essaie de le faire de son mieux pour garder ce travail. Si/ il est un migrant et il a un bon niveau dans la langue du pays d'accueil, mais il ne le maîtrise pas.  Caractère fictif 2 : Client très en colère  Il est en voyage d'affaires et a besoin d'avoir un bon sommeil ; son travail exige beaucoup de concentration.  Caractère fictif 3 : Quelqu'un qui attend dans la ligne juste après le client en colère et veut check-in  Si/ il parle une langue étrangère et à quelques problèmes pour s'exprimer lui-même.  Personnage fictif 4 : Quelqu'un qui est également en attente dans la file d'attente et veut l'enregistrement. Si / il a besoin de quitter ses bagages lourds avant de visiter la ville. Il devient nerveux à cause du temps passé à attendre d'être servi  Caractère fictif 5 : Peut-être d'autres personnages seront proposés par les participants comme une alternative et une partie de la solution du problème  Par exemple, le directeur de l'hôtel. Dans ce cas, les participants décideront de leurs caractéristiques.  Reste des participants  Ils agiront en tant qu'observateurs et prendront des notes sures :   * Le développement de la scène * Éléments du problème * Sentiments, attitudes et peuplements de personnages * Communication verbale et non verbale des personnages * Problèmes surmontés * Obstacles pour résoudre le problème * Solutions et alternatives proposées lors du jeu de rôle * Le cas échéant, les conséquences des solutions de rechange choisies * Réflexions propres |
| **Questions**  **pour la réflexion** | À la fin du jeu de rôle, le formateur posera des questions réfléchies pour analyser la scène, le problème et les différentes solutions proposées.  Les participants sont d'abord invités à répondre aux questions individuellement, puis en groupe.   * Quels sont les problèmes qui ont suscité pendant la pièce ? * Quels sont les éléments/parties du problème ? * Quelles attitudes, des stands sont apparus ? * Les personnages ont-ils été victimes d'une quelconque discrimination ? * Les attitudes, les stands ont-ils influencé le problème ? comment ? * Quels obstacles faut-il résoudre ? * Quelles sont les priorités pour le personnage principal ? * Quelles ont été les différentes alternatives générées au cours du jeu de rôle pour surmonter la situation ? * Trouvez-vous d'autres solutions pour résoudre le problèmes) ? * Quels ont été les renforcements et la faiblesse des participants au cours de la scène ?   Lorsque vous travaillez en groupe, des techniques créatives de résolution de problèmes comme remue-méninges peuvent être utilisées pour générer des idées et des alternatives.  Les idées et les solutions de rechange seront écrites dans un tableau blanc pour analyser et évaluer plus tard chacune d'elles et prendre une décision de groupe au sujet de la plus appropriée et poser les questions suivantes :   * À votre avis, quelles sont les conséquences positives et négatives de l'application de l'alternative choisie pour résoudre le(s) problème(s) ? * Quels sont les avantages et les risques ? * Quelles compétences pensez-vous être nécessaires pour résoudre efficacement les problèmes ?   Par la suite, les participants seront invités à tirer les principales conclusions et/ou à faire un résumé de ce qu'ils ont appris de cet exercice. |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

### ***Formation sur le lieu de travail : les six étapes de la créativité***

|  |  |
| --- | --- |
| **Introduction** | La résolution de problèmes sur le lieu de travail implique généralement de la créativité, de trouver de nouvelles façons de développer un processus, des tâches ou de créer une idée d'entreprise. La pensée créative est une façon de voir les problèmes ou les situations d'un point de vue nouveau en percevant des modèles qui ne sont pas évidents ; à cette fin, il est important de compter avec un chemin qui structurera le processus de pensée créative. |
| **Tâche de travail** | Les participants agiront en tant qu'entrepreneurs dans le secteur commercial. Ils devront trouver une solution à un problème, comme le manque de fonds, un service inadéquat — ne pas fournir des installations, ne pas connaître les besoins des consommateurs, etc., mais ils ne savent pas par où commencer. Ces six étapes de la créativité les aideront à articuler le processus :  1-Détecter un problème  Les participants formuleront le problème de manière structurée, c'est-à-dire un mot, une phrase. Ensuite, ils devront décider ce qu'ils veulent réaliser, et penser à l'horizon temporel qu'ils veulent regarder. Cela dépendra de l'ampleur des plans et des scénarios qu'ils veulent tester.  2-Préparation  À cette étape, les participants commenceront à trouver de l'information sur le problème, en faisant une recherche sur ce qui a été fait auparavant dans le sujet, afin d'absorber autant d'informations que possible. Ceci est très pertinent, puisque cette information sera conservée dans le subconscient. Ici, il est important d'allouer du temps pour réfléchir à différentes approches. Il est important de réserver du temps pour le travail d'équipe, mais aussi donner le temps de réfléchir individuellement sur le problème. Voici quelques idées pour faire des ateliers de groupe afin d'améliorer le processus de créativité :   * Cartographie mentale : brainstorming ou diagrammes d'araignées * Listes de contrôle : pourquoi, où, quand, qui, quoi, comment. * Utilisez la pensée latérale : passer d'une idée connue appliquée pour résoudre un problème à la création de nouvelles idées apparemment pas si évident. * Associez des mots au hasard : pour permettre d'imaginer des associations d’idées. * Perspective du changement : se mettre à la place des autres   Il est important de continuer à se faire une idée : la première idée n'est presque jamais la meilleure.  3-Incubation  À ce stade, les participants commencent à traiter -individuellement- leurs idées, en commençant à les synthétiser en utilisant son imagination et commence à construire une création. Il est important de laisser l'esprit vagabonder : les participants ne sont pas essayer de trouver une solution directement, mais ils continuent à réfléchir sur l'idée à l'arrière de sa tête. Pendant cette période, certaines des idées qui interféraient avec la solution auront tendance à s'estomper.  4-Jaillissement/Illumination  Après la période d'incubation, les idées créatives se produisent soudainement. Ce flash soudain de solution est connu sous le nom d'expérience d'illumination, et il se produit de façon inattendue.  Par exemple, une personne ayant la tâche de trouver un nouveau plan de financement peut avoir une idée pour un thème tout en rentrant du travail ou pendant les loisirs.  5-Evaluation/Vérification  La solution doit être vérifiée auprès des participants, ou en consultant des pairs ou des superviseurs au sujet de ses connaissances au cours de cette étape avant de poursuivre. Cette étape exige de l'autocritique et de la réflexion. La solution peut être modifiée après cette étape, et avant son élaboration.  6-Élaboration  La mise en œuvre d'une idée ou d'une solution dans le processus créatif est le moment où les pensées sont converties en un produit final.  Il y a trois clés pour guider le processus de pensée créative :   * « A l’intérieur la boîte » (« In-the-box ») : Cela applique l'accumulation des connaissances et la pensée critique au problème. Grâce à leur expertise, les innovateurs peuvent générer de nombreuses idées pertinentes et établir des liens plus tard. * « En dehors de la boite (« Out-of-the box ») : Il s'agit d'un processus de pensée grand angle et non focalisé. Il permet aux innovateurs d'imaginer tout un univers de possibilités. * « New-box » : Une fois les idées évaluées, elles doivent être synthétisées en réorganisant et en reconstituant par le biais de points à connecter entre eux, puis à les affiner et à les mettre en place dans un nouveau contexte. |
| **Questions pour la réflexion** | * Trouvez-vous utile d'utiliser une façon structurée de créer des solutions innovantes pour une entreprise ? * L'idée que vous avez trouvée : est-ce une idée nouvelle ou est-ce celle qui a été fait avant ? * Pourriez-vous nous donner un exemple de pensée latérale ? * Quelles autres méthodes utiliseriez-vous pour améliorer le processus de créativité ? * Quelles capacités avez-vous utilisées (ou pensez-vous être nécessaires) pour générer des solutions créatives au problème ? |
| **Plan d’action** | * Comment appliqueriez-vous la méthode des « Six étapes de la créativité » à vos idées d’affaires ? * Pouvez-vous me donner un exemple de in-the-box et out-of-the-box processus de pensée dans votre vie quotidienne ? |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

### 

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

### ***Conseils : Résolution efficace de problèmes dans le milieu du travail***

|  |  |
| --- | --- |
| **À essayer** | **À éviter** |
| * Lorsque vous identifiez le problème/s, concentrez-vous sur les comportements   Exemple : « Le problème, c'est que je faisais les choses très vite et négligemment » | * Lorsque vous identifiez le problème, évitez de vous concentrer sur vous-même ou sur une personne   Exemple : "Le problème est que je suis stupide" |
| * Définir des objectifs réalistes et réalisables   Exemple : « Je veux améliorer mes battements par minute en travaillant avec l'ordinateur » | * Définir des objectifs pauvres ou généraux   Exemple : "Je veux être heureux" |
| * Utilisez l'écoute active pour comprendre les intérêts de chacun | * N'ignorez pas les vrais intérêts et besoins et ne vous attachez pas à une solution particulière |
| * Lorsque vous cherchez des alternatives à un problème, notez toutes les idées, même ceux qui semblent absurdes ou bizarres | * Ne pas courir dans le processus de trouver des moyens de résoudre un problème |
| * Analyser les alternatives pour résoudre le problème et se concentrer à la fois sur les conséquences positives et négatives | * Lorsque l'analyse des solutions de rechange ne se concentre pas uniquement sur les avantages et les avantages, ne sautez pas les inconvénients et les risques |
| * Prenez des notes sur le processus de résolution de problèmes et écrivez note toutes les idées générées | * Ne vous fiez pas à la mémoire |
| * Les conditions peuvent changer afin de créer des occasions d'évaluer l'alternative choisie/s | * Ne considérez pas l'alternative choisie comme irrévocable |
| * Évaluer une idée créative avec d'autres pour vérifier son potentiel pour résoudre un problème. | * Ne fournissez pas de solution en 5 minutes : l'utilisation de la pensée analytique et créative pour résoudre un problème prend du temps. |
| * Utiliser des outils et des ressources structurés pour améliorer le processus de créativité | * N'utilisez pas la première idée qui vous vient à l'esprit : presque jamais n'est la plus précise. |

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS

Le Projet Transversal Model pour les migrants, 2018-1-FR01-KA202-048007, a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Le contenu du rapport de bureau ne reflète que les opinions de l'auteur, et la Commission ne peut être tenue responsable de toute utilisation qui peut être faite des informations qui y sont contenues.

PROJET TRANSVERSAL POUR MIGRANTS