



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DES ENTREPRENEURS SOCIAUX

**Formation pour les mentors des
entrepreneurs sociaux**

Septembre, 2019

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. Ce questionnaire n'engage que son auteur et la Commission Européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

2018-1-ES01-KA204-050918



Réviseur

João Pedro Constâncio, União das Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim (PT)

Cátia Sousa, União das Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim (PT)

Ana Torres, União das Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim (PT)

Contributeur

Maria Lencastre, Coordinator of the Social Entrepreneurship Incubator “Idade Maior” of AMUT - Associação Mutualista de Gondomar (PT)

Septembre, 2019

Ce CAHIER D’EXERCICES est un produit / production intellectuelle réalisé dans le cadre du projet Erasmus+ ISSE “AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DES ENTREPRENEURS SOCIAUX ”, coordonné par la FUNDACION DE LA COMUNIDAD VALENCIANA DEL PACTO PARA EL EMPLEO EN LA CIUDAD DE VALENCIA (ESPAGNE).

Contact du réviseur : joao.constancio@uf-gvj.pt

Citez le document comme suit :

Constâncio, J. P., Sousa, C. & Torres, A. (2019). *Module III Exercises Notebook - Short Training Course for Social Entrepreneurs Mentors: Intellectual Output 3, in the framework of the Erasmus+ Project ISSE “IMPROVING SKILLS OF SOCIAL ENTREPRENEURS”*. Gondomar: União das Freguesias de Gondomar (S. Cosme), Valbom e Jovim.

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. Ce questionnaire n'engage que son auteur et la Commission Européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.

2018-1-ES01-KA204-050918



SUJET PRINCIPAL 1 BASES DU MENTORAT



Sujet principal 1. EXERCICE 1

Associez les bonnes COMPÉTENCES de la liste ci-dessous avec les bonnes affirmations ci-contre (1 point par bonne réponse).

1.	Capacité à comprendre les autres.
2.	Vous devez avoir une bonne compréhension de vos propres forces et besoins de développement.
3.	Vous devez être préparé à essayer de comprendre les différents points de vue, approches, et peut-être les antécédents des différents mentorés.
4.	Vous avez besoin d'excellentes compétences en communication, et êtes capables de comprendre les idées et les sentiments des autres. Vous devez aussi savoir très bien être à l'écoute.
5.	Vous devez être capable de créer un environnement de travail, sécuritaire pour les personnes d'essayer différentes choses, leur permettant de contribuer de différentes manières.
6.	Vous devez comprendre comment les personnes se développent et acquièrent de l'expérience, soit formelle ou informelle, du développement des autres.
7.	Vous devez savoir comment réaliser des choses dans le cadre qui soutient le tutorat et comment les choses fonctionnent.
8.	Vous devez avoir une crédibilité personnelle et professionnelle, cela peut inclure par le fait d'être membre d'organisations pertinentes.
9.	Être ouvert à de nouvelles façons de faire les choses et à des différentes manières de travailler.
10.	Vous devez être prêt et capable de consacrer suffisamment de temps pour vos mentoré pour lui offrir du soutien et des conseils

Score: ____/10

LISTE DES COMPÉTENCES:

- Conscience de soi
- Savoir-faire organisationnel
- Crédibilité
- Accessibilité
- Communication
- Capacité à responsabiliser
- Un désir d'aider les autres à se développer
- Inventivité
- Empathie
- Compréhension

Sujet principal 1. EXERCICE 2

À partir de la liste des phrases ci-dessous, copiez deux phrases qui, selon vous, sont correctes pour chaque étagère énumérée ci-dessous : l'étagère des droits du mentor, l'étagère des responsabilités du mentor, et enfin, l'étagère des devoirs du mentor (1 point par bonne réponse).

1) _____

2) _____



Étagère Droits du mentor

1) _____

2) _____



Étagère Responsabilités du mentor

1) _____

2) _____



Étagère Fonctions du mentor

Score: ____/6

Liste des phrases

- Se préparer aux réunions ou aux conversations
- Fonctions de support financier
- Le droit de refuser tout mentoré si on se sent mal à l'aise avec
- Fonction de role-modèle
- Être un apprenant actif
- Le droit de refuser de faire tout travail qu'il juge contraire à l'éthique ou inapproprié
- Fonctions sociales
- Faire un retour de vos expériences, positives ou négatives
- Toucher des prestations
- Le droit de faire partie de la propriété intellectuelle du projet du mentoré
- Fonctions psychologiques
- Le droit de recevoir une formation suffisante, du soutien et les ressources pour bien remplir leur rôle
- Tirer des avantages techniques et organisationnels de la relation en acceptant et en adaptant les conseils appropriés pour votre organisation / projet



Sujet principal 1. EXERCICE 3

Combiner les bénéfices du tutorat exposés selon les profils indiqués – Mentor et Mentoré – par des lignes. Suivre l'exemple fourni (1 point par bonne réponse).

Bénéfices
Mentor ●

●	Reconnaissance	●
●	Apprendre le monde de l'entreprise	●
●	Satisfaction / accomplissement personnelle	●
●	Actualisation	●
●	Faire confiance aux gens pour poser des questions sans crainte, parce que ce sont des gens qui savent qu'ils apprennent encore	●
●	Avoir accès à un réseau de personnes / contacts	●
●	Conseil et soutien	●
●	Héritage	●
●	Évolution plus rapide	●
●	Motivation	●

● Bénéfices
Mentoré

Score : ____/10

À votre avis, il pourrait y avoir plus d'avantages à la fois pour - mentor et mentoré. Nommez deux bénéfices possibles pour le mentor et le mentoré et communiquez aux autres les raisons pour lesquelles vous le dites.

BÉNÉFICES MENTOR

1.

2.



BÉNÉFICES MENTORÉ

1.

2.

Sujet principal 1. EXERCICE 4 – Modèle d'entreprise social

Ressources clés	Activités clés	Type d'intervention	Segments	Proposition de valeur
Quelles ressources aurez-vous besoin pour gérer votre activité? Personnes, financement, accès?		Quel est le format de votre intervention ?	Bénéficiaire	Proposition de valeur sociale
		Réseaux	Client	Impact des mesures
Partenaires + acteurs clés				Comment montrerez-vous que vous créez un impact social?
	Quels programmes et activités hors programme votre organisation réalisera-t-elle ?	Comment atteignez-vous vos bénéficiaires ?	Qui sont les personnes ou les organisations qui paieront pour régler ce problème ?	Proposition de valeur pour le client
				Qu'est-ce que vos clients veulent tirer de cette initiative ?



Coût de la structure	Surplus	Revenus
Quels sont vos principaux domaines de dépenses? Comment les choses changent-elles à mesure que vous augmentez vos activités ?	Où prévoyez-vous d'investir vos profits ?	Décomposez vos sources de revenus en %



Sujet principal 2

PRÉPARATION DU MENTORAT

Sujet principal 2. EXERCICE 1

Formulaire de candidature du mentoré

Dans cet exercice, nous rendons disponible dans le contexte de mentorat, un exemple de formulaire qui peut être exploré par le mentoré et soumis à l'organisation / incubateur comme un outil pour le processus de sélection et de jumelage.

Nom du mentoré: _____

Titre: _____

Téléphone: _____ Email: _____

Pour nous aider à faire la meilleur association mentor-mentoré, veuillez remplir ce questionnaire. Les informations seront utilisées pour vous associer avec un mentor qui a des intérêts similaires et qui peut vous fournir le soutien dont vous avez besoin. Toutes les informations seront strictement confidentielles et seront utilisées uniquement qu'à des fins de l'administration des programmes. Merci de votre participation.

1. La raison pour laquelle je suis intéressé par le mentorat est ...

2. Mes intérêts / attentes sont ...



3. Mes trois principales forces professionnelles sont ...

4. Mes trois besoins principaux de développement professionnel ...

5. Les objectifs que je souhaite atteindre avec un mentor sont ...

6. Concernant le processus de mentorat, c'est : (cocher une case) ...

- a. Ma première inscription
- b. Ma seconde expérience
- c. Plus de deux expériences de mentorat

6.1. Si c'est au moins la deuxième fois, veuillez indiquer ce qui a bien fonctionné dans les expériences précédentes.

6.2. Si c'est au moins la deuxième fois, veuillez indiquer ce qui a moins bien fonctionné dans les expériences précédentes.



7. J'aimerais travailler avec un mentor qui ... (cocher dans les options ce que vous pensez être le plus approprié)

Phrases	Indicateur de vérification
A de l'expérience en mentorat et en conseils dans l'entrepreneuriat.	<input type="checkbox"/>
Il/Elle me donnera une visibilité globale à mon projet par le marketing, par exemple.	<input type="checkbox"/>
Il/Elle peut aider à identifier les fonds ou les accès aux ressources (de la législation, par exemple).	<input type="checkbox"/>
Peut aider à planifier mon entreprise sociale, à court et à long terme.	<input type="checkbox"/>
Peut aider à créer des opportunités de réseautage.	<input type="checkbox"/>
Peut m'aider à améliorer mes compétences d'entrepreneur social	<input type="checkbox"/>
Autres (veuillez spécifier).	<input type="checkbox"/>
a. _____ —	<input type="checkbox"/>
b. _____ —	<input type="checkbox"/>

8. La personne que j'aimerais avoir en tant que mentor est ...

1^{er} choix : _____

2^{ème} choix : _____

3^{ème} choix : _____

Pas de préférence :

Note : Nous ferons de notre mieux pour vous associer avec vos préférences, mais cela ne peut être garanti de toute évidence.



9. Mes centres d'intérêts sont...

10. Autres commentaires ...

Sujet principal 2. EXERCICE 2

Formulaire de candidature du mentor

Dans cet exercice, nous rendons disponible dans le contexte de mentorat, un exemple de formulaire qui peut être exploré par le mentoré and soumis à l'organisation / incubateur comme un outil de sélection des mentors pour leur programme de mentorat.

Nom du mentor: _____

Titre: _____

Téléphone: _____ Email: _____

1. La raison pour laquelle je suis intéressé pour être mentor est ou sont ...



2. Les domaines d'expertise ou de développement d'entreprise sociale dans lesquelles je serais plus efficace à fournir des conseils à un mentoré sont (cochez les options que vous pensez être le plus appropriées)

Phrases	Indicateur de vérification
A de l'expérience en mentorat et en conseils dans l'entrepreneuriat.	<input type="checkbox"/>
Il/Elle me donnera une visibilité globale à mon projet par le marketing, par exemple.	<input type="checkbox"/>
Il/Elle peut aider à identifier les fonds ou les accès aux ressources (de la législation, par exemple).	<input type="checkbox"/>
Peut aider à planifier mon entreprise sociale, à court et à long terme.	<input type="checkbox"/>
Peut aider à créer des opportunités de réseautage.	<input type="checkbox"/>
Peut m'aider à améliorer mes compétences d'entrepreneur social	<input type="checkbox"/>
Autres (veuillez spécifier).	<input type="checkbox"/>
a. _____	<input type="checkbox"/>
b. _____	<input type="checkbox"/>

3. Mes trois principales forces professionnelles sont ...

4. Mes trois besoins principaux de développement professionnel sont ...

5. Je préférerais travailler avec un mentoré qui (cochez dans les options ce que vous pensez être plus appropriés)

Phrases	Indicateur de vérification
---------	----------------------------



Est pour la première fois inscrit en tant que mentoré dans un projet de mentorat	<input type="checkbox"/>
A de l'expérience en tant que mentoré dans un projet de mentorat	<input type="checkbox"/>
Autres (veuillez spécifier).	<input type="checkbox"/>
a. _____	<input type="checkbox"/>
b. _____	<input type="checkbox"/>

6. Cochez ce qui est vrai pour vous :

J'ai une expérience dans le mentorat

Je n'ai pas d'expérience dans le mentorat

Ma précédente expérience de mentorat était formelle

Ma précédente expérience de mentorat était informelle

7. La personne que j'aimerais avoir en tant que mentoré est ...

1^{er} choix : _____

2^{ème} choix : _____

3^{ème} choix : _____

Pas de préférence :

Note : Nous ferons de notre mieux pour vous associer avec vos préférences, mais cela ne peut être garanti de toute évidence.

8. Mes centres d'intérêts sont ...



9. Autres commentaires ...

Sujet principal 2. EXERCICE 3

Contrat de mentorat

Ce contrat constitue la convention de base et l'engagement à l'égard de la relation du mentorat. Il devrait être complété au cours de la première ou de la deuxième réunion, une copie conservée par le mentoré et le mentor, et une autre copie retournée à l'organisation du mentorat.

Détails du mentor	
Nom	
Méthode de contact convenue	
Numéro de téléphone	
Email	



Heures de contact convenus	
----------------------------	--

Détails du mentoré

Nom	
Méthode de contact convenue	
Numéro de téléphone	
Email	
Agreed times for contact	

Détails convenus de la relation du mentorat

Fréquence des réunions	
Durée des réunions	
Lieu des réunions	
Procédure d'annulation	
Type de mentorat (en plus des infos données dans ce pack)	
Limites de la relation / Limites personnels	
Autres informations (par exemples médicales, etc.)	

Mentoré

Mentor

Signature

Signature

.....

.....

Cachet

Nom Cachet

Nom

.....

.....

Date

Date



Sujet principal 2. EXERCICE 4

Plan d'action du mentorat

Nom :

Date :

Mes objectifs pour les 6 prochains mois sont (doivent être SMART & dans un ordre séquentiel comme des étapes) :

1. _____
2. _____
3. _____

Ajoutez plus de lignes si besoin ...

Mes objectifs entre maintenant et la prochaine réunion avec mon mentor/mentoré sont (par ordre de priorité) :

1. _____
2. _____
3. _____

Ajoutez plus de lignes si besoin ...

Les étapes pratiques pour les atteindre sont :

Action	Par qui ?	Pour quand ?



--	--	--

Comment saurai-je lorsque j'ai atteint mon objectif :

Délai d'examen	Commentaires sur le progrès



Sujet principal 2. EXERCICE 5

Formulaire d'évaluation du mentorat

Nom du mentoré	
Nom du mentor	
Date	

Comment avancez-vous avec votre mentor/mentoré ?

Quels sont les bons points / avantages des réunions jusqu'à présent ?

Y a-t-il des problèmes concernant la relation de mentorat ?



Avez-vous convenu de quelconque cibles/objectifs ? Veuillez préciser ci-dessous.

Quel progrès avez-vous fait par rapport à vos cibles/objectifs convenus ?

Comment pourrait être amélioré le programme ?

Date et heure de la prochaine réunion d'évaluation :



Date

Signature

Sujet principal 2. EXERCICE 6

Feuille de préparation du mentoré

Nom du mentoré:		Date:
Défis/Sujets que j'aimerais étudier lors de cette session		
Comment:		
Comment:		
Comment:		
La zone verte		La zone rouge
Questions dans la zone verte :		Questions dans la zone rouge :
<ul style="list-style-type: none"> • • • 		<ul style="list-style-type: none"> • • •
Mesures que je peux prendre pour aborder ces questions :		Mesures que je peux prendre pour aborder ces questions :
<ul style="list-style-type: none"> • • • 		<ul style="list-style-type: none"> • • •
Autres réflexions autour des défis/sujets que j'aimerais étudier au cours de la session, basées sur ma préparation ?		



Comment :

-
-
-

Sujet principal 2. EXERCICE 7

Feuille de travail de la session de mentorat

Nom du mentoré :	Date:
Nom du mentor :	Durée de la session:
Les défis / l'agenda pour la session	
Mesures à prendre pour la prochaine session	
Mesures incomplètes de la session précédente ?	
Connaissances au cours de la session	



Sujet principal 2. EXERCICE 9

Formulaire d'évaluation du partenariat avec le mentoré

Nom du mentoré :	Date:
Nom du mentor :	Heures passées
Veillez expliquer avec vos propres mots comment vous avez vécu le processus de mentorat	
Quelle est la valeur personnelle que vous avez acquis au cours de l'expérience du mentorat ?	
Trois choses pour lesquelles vous voulez vous remercier	
Trois choses pour lesquelles vous voulez remercier votre mentor	
Trois éléments des remarques spécifiques pour votre mentor	
Et si quelque chose avait amélioré l'expérience de mentorat ?	



--

Sujet principal 2. EXERCICE 10

Formulaire d'évaluation du partenariat avec le mentor

Nom du mentor :	Date:
Nom du mentoré :	Heures passées :
Quelles sont les choses spécifiques que vous avez apprises et acquises en tant que mentor ?	
Quelle est la valeur personnelle que vous croyez que le mentoré a acquises grâce à l'expérience du mentorat ?	
Trois choses dont vous voulez vous remercier	
Trois choses dont vous voulez remercier votre mentoré	



Qu'est ce vous pensez que vous pouvez améliorer ? Et comment ?

Sujet principal 2. EXERCICE 11

Formulaire d'évaluation de la relation du mentorat

Veuillez compléter autant que possible ce formulaire, pour nous permettre d'avoir des retours sur comment la relation du mentorat vous a soutenu et votre entreprise sociale.

Une fois complété, veuillez envoyer un email à cette adresse < >. Merci.

Vos coordonnées

Nom			
Téléphone			
Email			
Mentor		Nombre de sessions	

Relation de mentorat

Veuillez évaluer les domaines ci-dessous et marquez si la relation du mentorat a impacté dans l'un de ces domaines :

	Impact				
	D'accord		Pas d'accord		
Le mentor correspondait bien à mes besoins					
Le mentor était d'un très grand soutien pendant le programme					
Avoir un mentor a fait la différence pour moi personnellement					
Avoir un mentor a fait la différence pour mon entreprise					
Le mentor a soutenu l'acquisition d'informations supplémentaires dont je n'étais pas au courant					
Le processus de mentorat a correspondu à mes attentes					



Je recommanderais le programme de mentorat à d'autres entrepreneurs					
Commentaires :					



Résultats personnels

Veillez évaluer les domaines ci-dessous et marquez si la relation du mentorat a impacté dans l'un de ces domaines :

	Ne s'applique pas	Impact			
		Faible	Moyen	Élevé	
Création d'une entreprise					
Démarrage de la franchise					
Planification des activités					
Développement de l'entreprise					
Franchiser un modèle commercial					
Stratégie de sortie / vendre une entreprise					
Emplacement et locaux					
Gestion de projets et des changements					
Efficacité de l'entreprise / Amélioration du processus					
Fournisseurs / sous-traitance					
Relations client & fidélisation					
Innovation et introduction de nouveaux produits					
Juridique / commercial					
Compétences personnelles (délégation, réseautage, confiance, etc.)					
Finance, comptabilité, investissement extérieur et fiscalité					
Commerce international					
Problèmes environnementaux					
Ressources humaines / recrutement					
Ventes & Techniques					
Publicité et relations publiques					
Stratégies de marketing					
Optimisation du web et des moteurs de recherche (SEO)					



Réseaux sociaux / marketing digital						
Technologies de l'information et de la communication (TIC)						
Efficacité personnelle / gestion du temps						
Gérer dans un environnement imprévisible						
Résolution de problèmes et prise de décisions						
Compétences en communication						

Résultats de l'entreprise sociale

Veillez évaluer les domaines ci-dessous et marquez si la relation du mentorat a impacté dans l'un de ces domaines :

	Impact				
	Faible		Moyen		Élevé
Amélioration du chiffre d'affaires					
Augmentation des ventes					
Amélioration des profits					
Amélioration du moral					
Nouveaux contrats/affaires					
Amélioration de la notoriété de la marque					
Augmentation de la satisfaction de la clientèle					
Réseaux d'affaires accrus					
Planification de la relève					

Autres résultats

Autres commentaires ou résultats inattendus du programme ?



Si vous pensez que le programme est utile, pourriez-vous s'il vous plaît fournir un bref témoignage au programme ou à votre mentor.



Sujet principal 3

CRÉATION DE LA RELATION

Sujet principal 3. EXERCICE 1

Il y a une variété de définitions du concept de motivation selon les différents auteurs, mais en général, de nombreuses définitions du concept ne varient pas beaucoup et tendent à inclure quatre éléments fondamentaux. Faites correspondre ces éléments avec leur signification à l'aide d'une flèche reliant l'élément et la signification.

ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX		SIGNIFICATION	
Récompense	•	•	Comportement observé
Stimulation	•	•	Prolongation de la durée du comportement motivé
Mouvement et persistance	•	•	Renforcement des actions précédentes
Action et effort	•	•	Forces énergétiques responsables du déclenchement du comportement

Score : ____/4

Sujet principal 3. EXERCICE 2

Jane a commencé les activités de son entreprise sociale, animée par la compassion d'améliorer la qualité de vie de la communauté dans laquelle elle évolue et en particulier où elle voit d'immenses problèmes et de lacunes chez les enfants. Le type de motivation qui motive Jane peut être appelé _____.

a. motivation interne ; b. motivation externe ; c. motivation intrinsèque ; d. motivation extrinsèque.



Score : ____/1

Sujet principal 3. EXERCICE 3

Selon la théorie des attentes de Vroom, le degré de motivation à l'égard d'un comportement, d'une action ou d'une tâche, dépend de trois perceptions ou concepts fondamentaux : **valence**, **instrumentalité**, et **attente**. Dans les phrases suivantes, écrivez la perception la plus appropriée pour chaque phrase

☞ La mesure dans laquelle l'attrait d'un individu pour un résultat particulier ou la satisfaction qu'il ou elle s'attend à recevoir d'un résultat particulier est appelée _____.

☞ La perception d'une personne de la relation entre performance d'une action et expérience d'un résultat particulier est appelée _____.

☞ _____ est la probabilité qu'une action particulière mènera au résultat souhaité, à condition que les moyens et les compétences sont disponibles pour réussir.

Score : ____/3

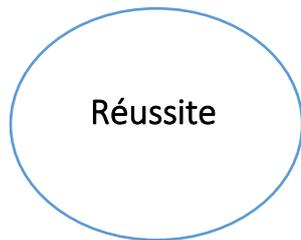
Sujet principal 3. EXERCICE 4

Selon la théorie de la motivation de McClelland, trois types de besoins appris agissent en tant qu'élément-moteur sur l'être humain – la réussite, l'affiliation et le pouvoir. Faites correspondre chaque besoin appris avec les caractéristiques de la liste exposée, que vous trouvez appropriées pour chaque besoin à l'aide d'une flèche.

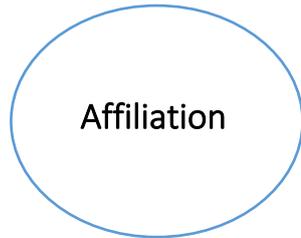


BESOINS APPRIS

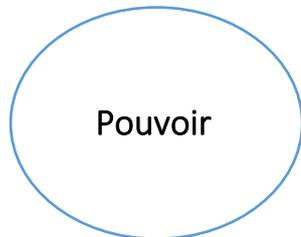
LISTE DES CARACTÉRISTIQUES



Réussite



Affiliation



Pouvoir

- Cherche à réussir
- Donne plus d'importance aux personnes qu'aux tâches
- A de préférence un lien avec des experts
- N'est pas indifférent au prestige
- Fait des efforts pour créer des amitiés
- Aspire à accomplir des objectifs élevés mais réalistes
- Essaie d'assumer une position de leader
- Cherche des relations interpersonnelles fortes
- Prend des risques modérés
- A besoin / aime avoir de l'impact
- Cherche l'approbation des autres
- Prend des initiatives
- Prend des risques élevés

Score: ____/13

Sujet principal 3. EXERCICE 5

Indiquez quelles sont les trois étapes ou parties du processus perceptif.

a) _____

b) _____

c) _____

Score : ____/3

Choisissez l'un des trois et expliquez-le avec vos propres mots.



1	Résultat des performances du filtre qui impliquent de tirer des principes ou des conclusions à partir de preuves ou de faits particuliers
2	Prédisposition psychologique générale. C'est-à-dire, un comportement qui émerge d'une prédisposition interne qui dirige dans un certain sens toutes les interactions avec l'objet en question.
3	Étape dans laquelle les stimuli sont convertis en modèles, c'est-à-dire, reconnaissables afin d'interpréter
4	Étape à laquelle la signification est associée aux observations initialement présentées
5	Subjectivité certainement irrationnelle (pas toujours inconsciente, mais généralement oubliée) donnée par une nature personnelle (certitude intérieure) ou par un ordre social (certainement sur une période de temps déterminé)
6	Résultat des performances du filtre qui occultent, effacent, ou annulent des informations
7	Résultat des performances du filtre qui impliquent une déformation de l'information, hors de la forme
8	C'est la première étape qui détermine les stimuli, qui choisit de se concentrer sur eux

Score : ____/8

Sujet principal 3. EXERCICE 7

Faites correspondre la description avec les zones qui existent dans le modèle de Johari Window à l'aide d'une flèche

AREAS OR QUADRANTS	DESCRIPTION
Zone aveugle ●	● Inclut des informations sur nous-mêmes que nous et les autres connaisent
Zone cachée ●	● Fait référence aux informations inconnues sur nous-mêmes que ni nous ni les autres connaissent
Zone inconnue ●	● Inclut des informations sur nous-même que nous ne connaissons pas mais les autres si



Zone publique ●

● Inclut des informations sur nous-mêmes que nous connaissons, mais pas les autres

Score : ____/4

Sujet principal 3. EXERCICE 8

Faites correspondre les types de communication standard avec les zones qui existent dans le modèle de Johari Window à l'aide d'une flèche

ZONES OU QUADRANTS	TYPE DE COMMUNICATION STANDARD
Zone aveugle ●	● Type D
Zone cachée ●	● Type C
Zone inconnue ●	● Type B
Zone publique ●	● Type A

Score: ____/4

Avec vos propres mots, comment décrivez-vous le type D de communication standard ?

Sujet principal 3. EXERCICE 9

Faites correspondre les différentes techniques d'écoute active disposées dans la colonne A avec les objectifs auxquels une technique donnée correspond, comme indiqué dans la colonne B.

COLONNE A - Technique	COLONNE B - Objectif
Paraphraser ●	● Obtenir plus d'informations
Verbaliser les émotions ●	● Aider l'entrepreneur à voir d'autres points de vue
Questionner ●	● Éclaircir ce qui est dit



Résumer ●

● Encourager à continuer de parler

Clarifier ●

● Faire part d'un intérêt

Encourager ●

● Montrer que quelqu'un vous comprend

Dresser le bilan ●

● Évaluer le progrès

Score: ____/7

Sujet principal 3. EXERCICE 10

Grâce à des techniques d'écoute active et à différents types de questions alignées tout au long de la séance, pour résoudre des problèmes, mener l'entrevue, faites la correspondance appropriée entre les différents types de questions, exposés dans la colonne A dans le cadre des techniques d'écoute active, avec les différents composants prépondérants pour la résolution, exposés dans la colonne B.

COLONNE A - Types de questions	COLONNE B – Composants prépondérants pour la résolution
<p>Questions ouvertes (Questionner ; Paraphraser ; Verbaliser les émotions) ●</p>	<p>● VISUALISER LES CAPACITÉS</p>
<p>Questions de contrôle (Clarifier ; encourager) ●</p>	<p>● IDENTIFIER LES PROBLÈMES / MOTIFS / SITUATIONS / ATTENTES</p>
<p>Questions de confirmation (Clarifier ; faire le bilan) ●</p>	<p>● ÉTUDIER LES IMPACTS / AVANTAGES</p>

Score: ____/3



Sujet principal 4

RÉGLEMENTATION DES RELATIONS

Head Topic 4. EXERCICE 1

Tableau SVCAAQ

Il est crucial d'évaluer ses forces, ses faiblesses et ses zones de développement afin d'évaluer sa trajectoire de croissance.

Tableau SVCAAQ

Tableau SVCAAQ		
S	Qu'est-ce que je sais ?	



V	Qu'est-ce que je veux savoir ?	
C	Comment puis-je en savoir plus ?	
A	Qu'est-ce que j'ai appris ?	
M	Quelle mesure vais-je prendre ?	
Q	Quelles nouvelles questions ai-je ?	

Sujet principal 4. EXERCICE 2

Modèle de convention de mentorat #1¹

L'objectif de ce modèle est de vous aider à documenter les objectifs et les paramètres mutuellement convenus qui serviront de fondement à vos relations de mentorat. Ce modèle devrait être modifié pour répondre aux besoins individuels.

1. *Objectifs* (ce que vous espérez réaliser grâce à cette relation ; par ex., acquérir de la perspective relative aux compétences nécessaires pour réussir dans le milieu universitaire, explorer de nouvelles opportunités/alternatives de carrière, obtenir des connaissances dans la

¹Tous les trois modèles de convention de mentorat pour le contexte de la formation sont extraits de la source suivante:

https://www.washington.edu/medicine/pediatrics/pednet/documents/mentoring/sample_mentoring_agreements.docx



culture organisationnelle, le réseautage, le développement de compétences en leadership, etc.).

2. *Étapes pour accomplir les objectifs* comme statué ci-dessus (par ex., réunions régulières, manuscrits/subventions, collaboration sur des projets de recherche, étapes pour atteindre l'indépendance, etc.)

3. *Fréquence des réunions* (fréquence, durée, et lieu des réunion)

4. *Confidentialité* : Tous les problèmes délicats dont nous discuterons seront tenus dans le plus strict secret. Problèmes qui ne sont pas visés par la discussion sont inclus.

5. *Plan pour évaluer l'efficacité de la relation* (par ex., compte-rendu de la réunion de l'évaluation semestrielle du mentorat, objectifs, et résultats/réalisations)

6. *Clause de résiliation de la relation* : Si l'une ou l'autre des parties trouve la relation de mentorat improductive et demande qu'elle soit résiliée, nous acceptons d'honorer la décision de cette personne sans poser de question ou de blâme.

7. *Durée* : Cette relation de mentorat se poursuivra aussi longtemps que les deux parties se sentiront à l'aise avec sa productivité ou jusqu'à ce qu'elle soit terminée.

Sujet principal 4. EXERCICE 3

Modèle de convention de mentorat #2

Ce contrat est entre le mentoré et ses mentors. Le mentoré et chaque mentor doit compléter le formulaire individuellement, et puis évaluer conjointement et discuter des réponses de chaque personne afin de parvenir à un accord. Le mentoré doit réécrire les réponses convenues avant que le contrat soit signé et daté par lui et chaque mentor. Le mentoré est responsable de conserver le contrat et de l'examiner ou de le mettre à jour si besoin. La première évaluation commune devrait avoir lieu un mois après la réunion initiale pour vérifier et convenir des changements nécessaires.

1. Quel type d'assistance le mentoré veut-il de la part du mentor ?
2. Quelles attentes ont les mentors à l'égard du mentoré ?
3. Quelles attentes a le mentoré à l'égard des mentors ?

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission Européenne dans le cadre du programme Erasmus+. Ce questionnaire n'engage que son auteur et la Commission Européenne n'est pas responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans ce document.



4. A quelle fréquence vous réunirez-vous ?
5. Quand et où vous réunirez-vous ?
6. Pour quelle durée ?
7. Qui sera responsable de planifier les réunions ?
8. Quels seront les sujets des réunions ?
9. Quelles seront les règles de base des discussions ? (Par ex., confidentialité, ouverture, franchise, véracité, etc.)
10. Si des problèmes surviennent, comment seront ils résolus ?
11. Y-a-t-il des préoccupations que le mentoré souhaite discuter et résoudre ?
12. Y-a-t-il des préoccupations que les mentors souhaitent discuter et résoudre ?
13. Comment saurez-vous quand la relation de mentorat a atteint son but et doit être terminée ?
14. Nous avons convenu que nos réunions initiales se concentreront sur ces trois sujets :
 - a. _____
 - b. _____
 - c. _____
15. Y-a-t-il d'autres questions dont vous voulez aborder et convenir ?

Signature du mentoré _____ Date _____

Signature du mentor _____ Date _____

Signature du mentor _____ Date _____

Adapté de : Hook, Edward W III and Audrey Wrenn. UAB Center for Clinical and Translational Science Mentoring Contract.

Sujet principal 4. EXERCICE 4

Modèle de convention de mentorat #3

Nom du mentor :

Nom du mentoré :

1. Description du travail qui sera le sujet d'intérêt durant le mentorat. *(Décrivez brièvement la zone de travail autour de laquelle le mentorat aura lieu et énoncez ces objectifs. Ne soyez pas trop ambitieux – réfléchissez attentivement à l'étendue réaliste du travail qui correspond au temps et aux ressources dont disposent le mentor et le mentoré. De plus, sachez que les approbations de la CISR ou d'autres facteurs externes peuvent avoir une incidence sur la faisabilité de certains projets ; et essayer d'éviter que l'orientation du projet de la collaboration soit prise en otage par des facteurs indépendants de la volonté du mentor ou du mentoré).*



2. **Description du mentorat actuel.** *(Décrire brièvement le mentorat dont dispose actuellement le mentoré dans son établissement en termes de mentor de recherche primaire, de conseiller en recherche de carrière, de directeur de bourse, de président de dissertation, de chef de division, de président de département, ou directeur du centre. Veuillez décrire les domaines généraux dans lesquels vous estimez avoir besoin de plus de mentorat et pourquoi cela ne vous est pas offert actuellement).*
3. **Définissez les objectifs du développement de compétences pour le mentoré** *(Décrivez les compétences qui seront les centres d'intérêts du mentorat. Donnez un ou deux objectifs réalistes que le mentorat tentera d'atteindre durant ces 12 mois qui se rapportent à ces compétences).*
4. **Description du plan de communication** *(Énoncer clairement les attentes en matière de contact et d'échange pendant le mentorat. Évitez les termes ambigus et précisez l'attente mutuelle d'échange en termes de fréquence, de durée et de méthode. Clarifier les responsabilités relatives à la couverture des coûts associés à ce programme d'échange).*
5. **Description des réunions prévues**
6. **Engagements qui seront pris les uns envers les autres** *(Énumérez les engagements qui seront pris l'un envers l'autre pour atteindre l'objectif de développement des compétences du mentoré).*
7. **Attentes de chacun** *(Énumérez les types d'attentes que vous avez tous les deux à l'égard du mentor et du mentoré pendant le mentorat. Soyez brefs et généraux. Par exemple, attentes du mentor - examen de l'élaboration de l'instrument ; orientation sur la stratégie globale d'exécution de l'étude ; examen du manuscrit. Attentes du mentoré - préparation de tous les instruments d'étude ; préparation de l'ébauche du manuscrit ; obtention des approbations nécessaires).*
8. **Résultats** *(Énumérez les extrants que le mentorat est censé produire et indiquez le temps prévu pour les finaliser. Essayez d'être aussi précis que possible - cela vous aidera tous les deux à déterminer si le mentorat se déroule comme prévu. Idéalement, préciser les extrants attendus après 3, 9 et 12 mois de mentorat).*

Engagements des mentors et des mentorés

J'ai lu ce qui précède et je m'engage à participer à ce mentorat conformément à l'entente de mentorat et aux principes et à la description fournis ci-dessus.

(Signature du mentoré)

(Signature du mentor)

Sujet principal 4. EXERCICE 5

Cartographie des besoins et des peurs²

Description : La cartographie des besoins-peurs est un outil de mise au point orienté sur un acteur. Pour chaque acteur, les problèmes, les intérêts/attentes/besoins, les craintes, les moyens et les options sont répertoriés dans un tableau. Cela permet une comparaison et une mention rapide. Cela peut être utilisé 1) pour analyser un conflit par un acteur, en écrivant les points pour les autres acteurs hypothétiquement, 2) par un tiers pour clarifier sa perception

² Source : www.act4transformation.net



hypothétique des acteurs, 3) pendant la médiation avec un tableau abrégé, par ex. avec les colonnes enjeux et intérêts. En voyant les problèmes et les intérêts de chacun écrits sur un paper-board ou un tableau, une partie en conflit a une certaine assurance que son point a été entendu, 4) comme exercice de changement de perspective dans le conflit, lorsque chaque acteur remplit le tableau pour les autres acteurs, et puis qu'ils échangent sur leurs représentations du soi et des autres. Un certain degré de confiance et de compréhension est nécessaire pour cette dernière version à travailler.

Objectif :

- ✓ Clarifier dans un format comparable les attributs des différents acteurs ;
- ✓ Quitter des positions bloquées et se concentrer sur les besoins et les craintes, et les options possibles pour y faire face ;
- ✓ Aider les gens à comprendre les perceptions des autres ;
- ✓ Stimuler la discussion.

Instructions étape par étape :

1. Dessiner un tableau avec les colonnes suivantes : Problèmes, intérêts/besoins, craintes, moyens et options.
2. a) Une partie en conflit ou une partie tierce remplit le tableau comme un outil d'analyse de conflit, le tableau n'est pas vu par les autres parties. b) Dans un cadre modéré d'atelier, chaque partie en conflit remplit le tableau concernant sa propre situation. Le tableau joint est discuté au sein du groupe. Le facilitateur clarifie l'importance de se concentrer sur les intérêts (pourquoi les personnes veulent quelque chose) et non sur les positions (ce que les personnes disent qu'elles veulent). Les options n'ont pas besoin nécessairement d'être réalisables dans le futur proche.

PARTIES	PROBLÈMES	INTÉRÊTS	CRAINTES	MOYENS	OPTIONS



- ✓ Quelles sont les causes principales ?
- ✓ Quels sont les effets qui ont résulté de ce problème ?

Quel est le problème le plus important auquel notre groupe doit s'occuper ?

L'arbre à conflits offre une méthode pour identifier les problèmes que chacun d'eux considère comme important et puis les trier dans trois catégories :

1. Problèmes principaux
2. Causes
3. Effets

Beaucoup de problèmes peuvent être considérés comme les causes et les effets du conflit.

Cela peut servir de base à une discussion utile sur le cycle de la violence et la façon dont les communautés peuvent être piégées par les conflits.

Sujet principal 4. EXERCICE 7

Feuille de travail pour la formulation de cas

Adapté de la psychologie cognitive, cet outil permet une analyse des pensées de l'entrepreneur, ses émotions, ses comportements, et ses sensations physiques associés à une situation présente spécifique, qui est incluse. Cette feuille de travail est destinée à être complétée uniquement par le mentor, basée sur des informations fournies par l'entrepreneur durant la session en ligne. Cela est destinée pour collecter des données (événement(s) qui a mené à l'échec de l'entreprise sociale) et d'examiner les mécanismes sous-jacents ces situations problématiques (sentiments, émotions et sentiments, pensées et croyances que l'entrepreneur éprouve ainsi que leurs possibles distorsions cognitives)

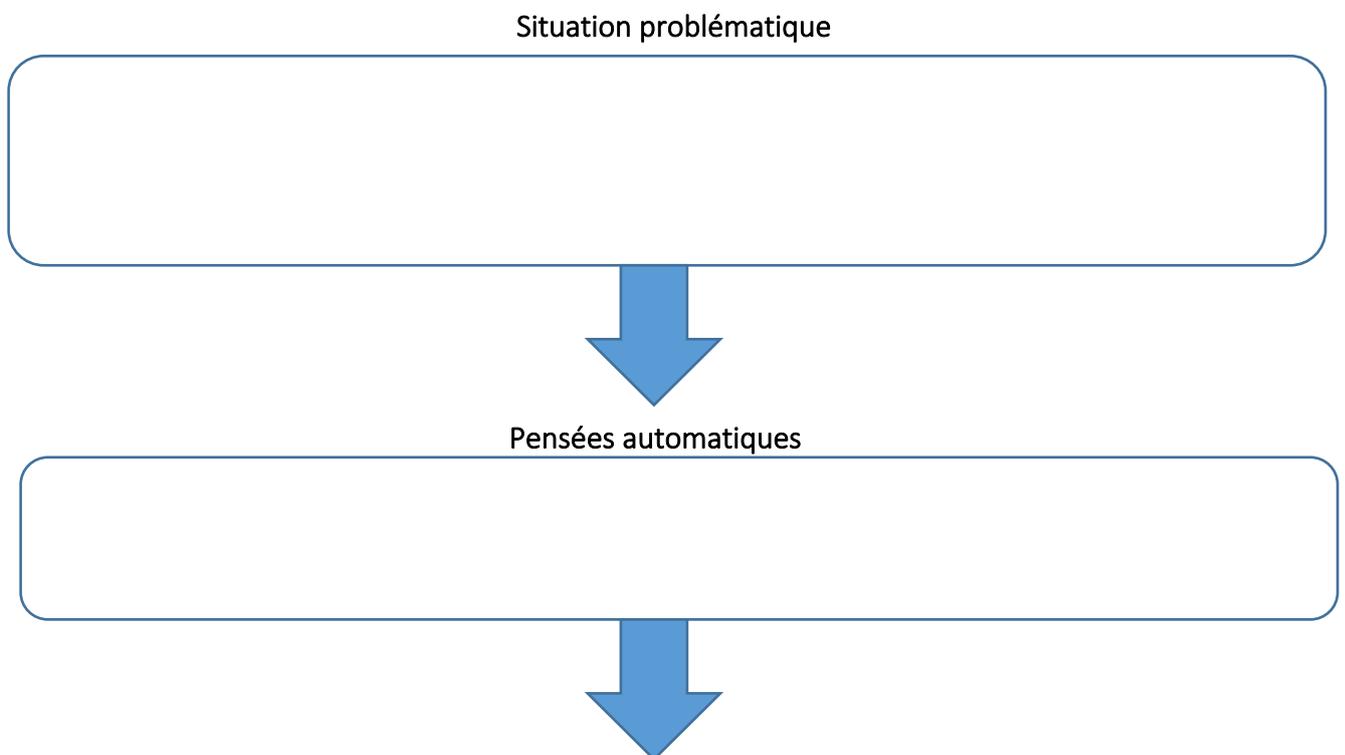
- 1) Identifier une situation problématique
- 2) Identifier les pensées automatiques
- 3) Identifier la signification de ces pensées automatiques
- 4) Identifier quelle(s) émotion(s) étai(en)t associée(s) à la pensée automatique
- 5) Identifier les sensations physiques qui accompagnent
- 6) Examiner comment le client a réagi en conséquence

Pour vous aider à compléter la feuille de travail, une liste des distorsions cognitives est exposée ici :

	Filtrage Se concentrer uniquement sur le négatif et ignorer tout le positif		Pensée polarisée Penser noir et blanc, ne pas voir le gris
	Surgénéralisation		Tirer des conclusions hâtives

	Supposer que toutes les expériences et les personnes sont les mêmes, se basant sur une mauvaise expérience		Être convaincu de quelque chose avec peu ou pas de preuves pour le soutenir
	Dramatisation Envisager le pire des scénarios en amplifiant le négatif et en minimisant le positif.		Personnalisation Croire que vous êtes au moins partiellement responsable de tout ce qui se passe mal autour de vous
	Sophisme de contrôle Penser que tout ce qui vous arrive, est soit votre faute ou pas du tout votre faute		Sophisme de justice Trop se préoccuper de savoir si tu es juste.
	Blâmer Pointer du doigt les autres quand on cherche une cause d'un événement négatif, au lieu de se regarder soi-même.		Devoir Tenir à vos règles personnelles sur la façon dont les gens doivent se comporter.
	Raisonnement émotionnel Croire « Si je le ressens, cela doit être vrai ! »		Sophisme de changement S'attendre à ce que les autres changent en fonction de vos besoins ou de vos désirs.
	Étiquetage général / Erreur d'étiquetage Généraliser un ou deux cas en un jugement global, en utilisant un langage exagéré et chargé d'émotion.		Avoir toujours raison Croire qu'il est absolument inacceptable d'avoir tort.
	Sophisme de la récompense divine Croire que toute bonne action de votre part sera remboursée ou récompensée.		

Feuille de travail pour la formulation de cas³



³ Adapté de la source suivante : PositivePsychology.com



Signification des pensées automatiques associées à une distorsion cognitive

Emotions

Sensations

Comportements

Sujet principal 4. EXERCICE 8

Feuille de travail des résultats et d'évaluation des attentes

Quels étaient les objectifs planifiés pour l'entrepreneur social dans ce projet / cette aventure :

Court terme

Moyen terme

Long terme

Avec ce projet / aventure, quels résultats étaient prévus / attendus pour l'entrepreneur social :

Niveau
professionnel



Niveau
personnel

Qu'est-ce qui du projet peut encore être utilisé pour un partenariat avec un autre entrepreneur qui peut remplir la partie concernant la zone du problème, par exemple, ou qui peut encore permettre une nouvelle aventure où l'entrepreneur peut réussir professionnellement et personnellement à moyen et long terme ?

À ce stade, il est recommandé à l'entrepreneur social (cocher dans les options) :

Formation spécifique

Réseautage

Partenariat

Autre(s). Le(s)quel(s)?



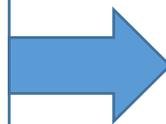
Sujet principal 4. EXERCICE 9

Feuille de travail « Comment le problème s'est développé ? »

1. Qu'est-il arrivé à l'entrepreneur dans son plan d'affaires ?



2. Quels événements ou déclencheurs se sont produits juste avant le développement du « Problème » ?



3. Qu'est-ce qui maintient le « problème » ?



Si possible ce que l'entrepreneur social a besoin pour être en mesure d'atténuer ou même d'éliminer l'échec



Sujet principal 4. EXERCICE 10

Évaluation du plan d'activités sociales

Le présent outil se propose comme alternative d'être un exercice d'analyse du plan d'activités sociales, basé sur le canevas de modèle d'entreprise sociale entre ce qui va bien ou a bien fonctionné et ce qui ne fonctionne pas ou a obtenu des résultats insatisfaisants.

Cet outil propose d'effectuer cette analyse en fonction des modules d'intégration de :

- **LA MISSION** : les entreprises à but social ont pour mission de changer la société pour le mieux
- **L'IMPLEMENTATION** : Alliés-clés, Ressources-clés, et Activités-clés
- **LA VALEUR** : Innovation social et proposition de valeur.
- **MARCHÉ** : Relations clientèle, Avantages clientèle, et Réseaux.
- **FINANCES** : Coût de livraison, Réinvestissement communautaire, et Sources de revenus.

Il s'agit d'un exercice qui examine ce qui a été planifié et ce qui ne va pas actuellement, ce qui oblige les acteurs à proposer des solutions ou des alternatives pour améliorer le plan d'activités sociales.

Dans ce sens, l'analyse exige que chaque module d'intégration réponde aux variables suivantes :

- Variable *DIFFÉRENCE* - Quelle est la différence entre ce qui est prévu et ce qui se passe réellement dans chaque module d'intégration du plan d'activités sociales ;
- Variable *SOLUTIONS* – Quelle est la ou les solutions les plus appropriées pour atténuer, éliminer ou empêcher les causes ou les facteurs qui contribuent à une telle performance insatisfaisante.



Enfin, c'est un outil qui encourage le mentor et le mentoré à avoir une analyse rationnelle du plan d'activités sociales, et si lors dernière analyse, il faut continuer avec le plan d'activités original.

Évaluation du plan d'activités sociales – Partie I

	DIFFÉRENCE(S)	SOLUTION(S)
MISSION		
Quel changement planifiez-vous de faire dans le monde ?		
Le plan d'activités sociales est-il conforme à la mission initialement prévue ?		
OBSERVATIONS POUR LA MISSION		

	DIFFÉRENCE(S)	SOLUTION(S)
IMPLÉMENTATION		
Alliés clés		
Ressources clés		
Activités clés		
OBSERVATIONS POUR L'IMPLÉMENTATION		

	DIFFÉRENCE(S)	SOLUTION(S)
VALEUR		
Innovation sociale		



Proposition de valeur		
OBSERVATIONS POUR LA VALEUR		

Évaluation du plan d'activités sociales – Partie II

	DIFFÉRENCE(S)	SOLUTION(S)
MARCHÉ		
Relations clientèle		
Avantages clientèle		
Réseaux		
OBSERVATIONS POUR LE MARCHÉ		

	DIFFÉRENCE(S)	SOLUTION(S)
FINANCES		
Coût de livraison		
Réinvestissement communautaire		
Sources de revenus		



OBSERVATIONS POUR
LES FINANCES

Sujet principal 4. EXERCICE 11

Journal d'apprentissage du mentor – Partie I

PROJET D'ENTREPRISE SOCIALE	
Nom du mentoré:	
Proposition principal d'entreprise sociale:	
Année:	

Module(s) d'intégration du plan d'activités qui ne se passent pas ou n'a pas fonctionné comme prévu et pourquoi

IMPLÉMENTATION	Alliés clés	Ressources clés	Activités clés
Cocher dans les options	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POURQUOI			
VALEUR	Innovation sociale	-	Proposition de valeur
Cocher dans les options	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
POURQUOI			
MARCHÉ	Relations clientèle	Avantages clientèle	Réseaux
Cocher dans les options	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POURQUOI			



FINANCES	Réinvestissement communautaire	Coût de livraison	Sources de revenus
Cocher dans les options	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
POURQUOI			

Journal d'apprentissage du mentor – Partie II

PROJET D'ENTREPRISE SOCIALE	
Les mesures correctives ou les solutions qui ont fonctionnées ensemble	



Résultat final après
les mesures
correctives

Résultat final



SOLUTIONS

Sujet principal 1. EXERCICE 1

1. Empathie	Capacité à comprendre les autres.
2. Conscience de soi	Vous devez avoir une bonne compréhension de vos propres forces et besoins de développement.
3. Compréhension	Vous devez être préparés à essayer de comprendre les différents points de vue, approches, et peut-être les antécédents des différents mentorés.
4. Communication	Vous avez besoin d'excellentes compétences en communication, et êtes capables de comprendre les idées et les sentiments des autres. Vous devez aussi savoir très bien être à l'écoute.
5. Capacité à responsabiliser	Vous devez être capable de créer un environnement de travail, sécuritaire pour les personnes d'essayer différentes choses, leur permettant de contribuer de différentes manières.
6. Un désir d'aider les autres à se développer	Vous devez comprendre comment les personnes se développent et acquièrent de l'expérience, soit formelle ou informelle, du développement des autres.
7. Savoir-faire organisationnel	Vous devez savoir comment réaliser des choses dans le cadre qui soutient le tutorat et comment les choses fonctionnent.
8. Crédibilité	Vous devez avoir une crédibilité personnelle et professionnelle, cela peut inclure par le fait d'être membre d'organisations pertinentes.
9. Inventivité	Être ouvert à de nouvelles façons de faire les choses et à des différentes manières de travailler.
10. Accessibilité	Vous devez être prêt et capable de consacrer suffisamment de temps pour vos mentoré pour lui offrir du soutien et des conseils



Sujet principal 1. EXERCICE 2

- 1) Le droit de recevoir une formation suffisante, du soutien et les ressources pour bien remplir leur rôle
- 2) Le droit de refuser de faire tout travail qu'il juge contraire à l'éthique ou inapproprié

Étagère Droits du mentor

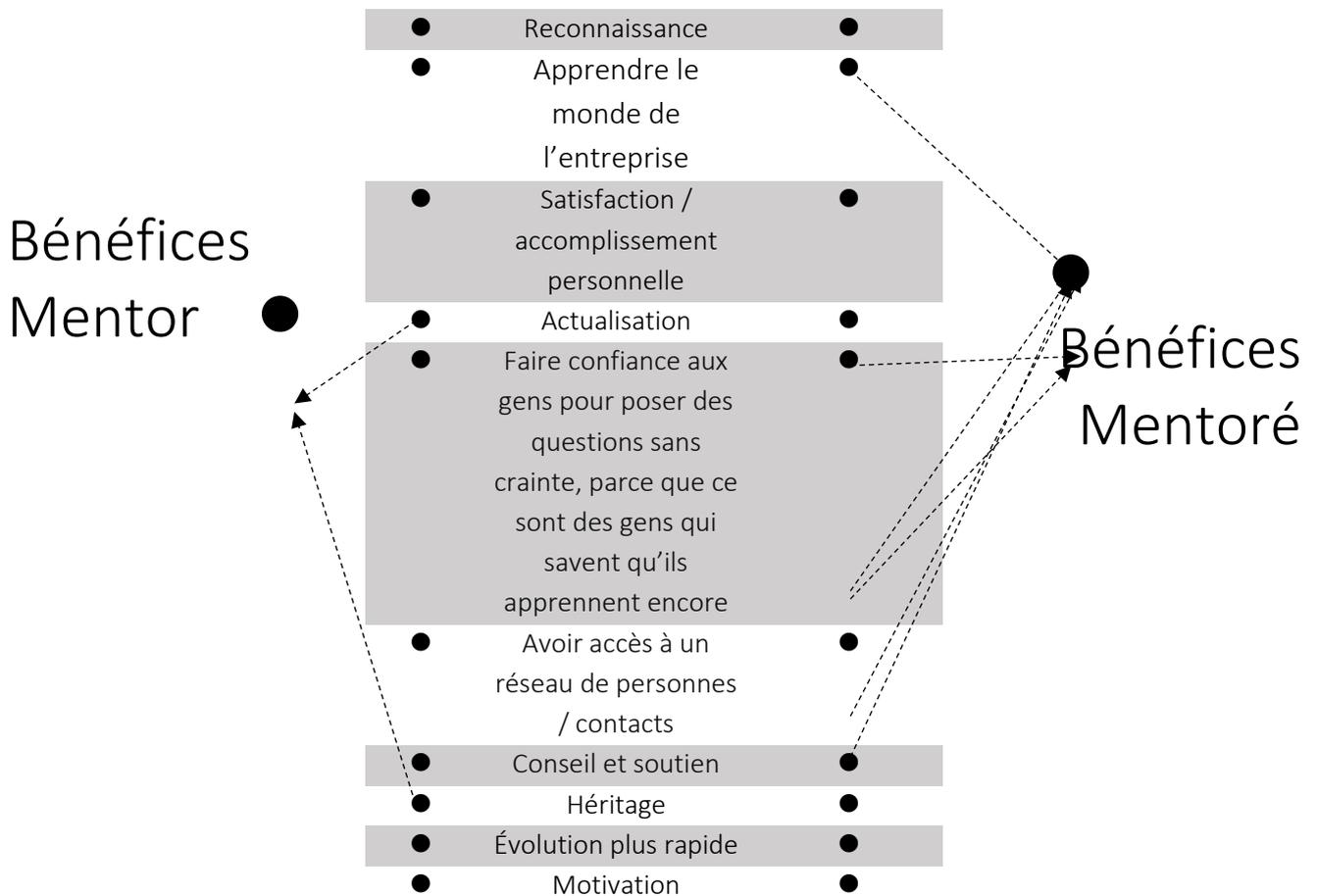
- 1) Se préparer aux réunions ou aux conversations
- 2) Faire un retour de vos expériences, positives ou négatives

Étagère Responsabilités du mentor

- 1) Fonction de role-modèle
- 2) Fonctions psychologiques



Sujet principal 1. EXERCICE 3





Sujet principal 3. EXERCICE 1

ÉLÉMENTS FONDAMENTAUX		SIGNIFICATION
Récompense	●	Comportement observé
Stimulation	●	Prolongation de la durée du comportement motivé
Mouvement et persistance	●	Renforcement des actions précédentes
Action et effort	●	Forces énergétiques responsables du déclenchement du comportement

Sujet principal 3. EXERCICE 2

Jane a commencé les activités de son entreprise sociale, animée par la compassion d'améliorer la qualité de vie de la communauté dans laquelle elle évolue et en particulier où elle voit d'immenses problèmes et de lacunes chez les enfants. Le type de motivation qui motive Jane peut être appelé par la motivation intrinsèque.

Sujet principal 3. EXERCICE 3

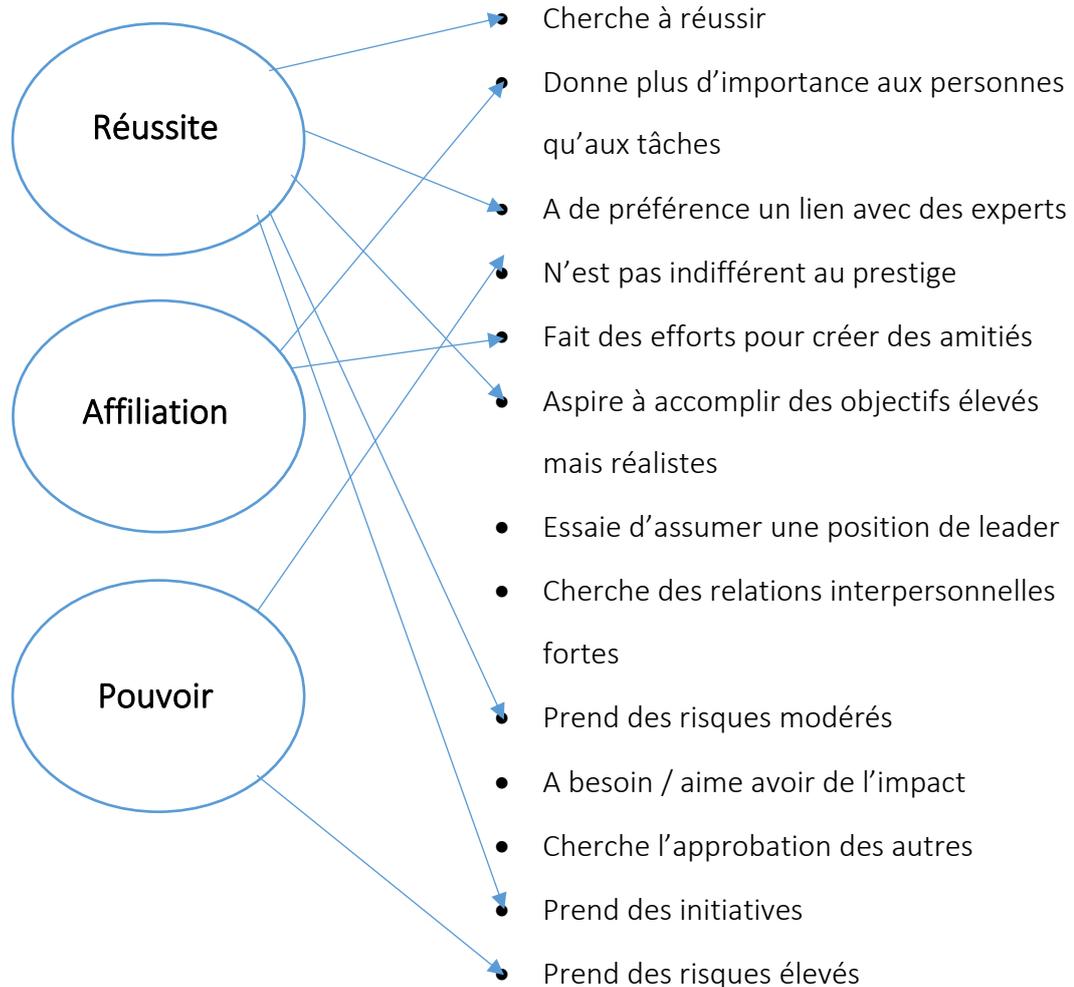
Valence, instrumentalité, et attente. Dans les phrases suivantes, écrivez la perception la plus appropriée pour chaque phrase :

- ☞ La mesure dans laquelle l'attrait d'un individu pour un résultat particulier ou la satisfaction qu'il ou elle s'attend à recevoir d'un résultat particulier est appelée **valence**.
- ☞ La perception d'une personne de la relation entre performance d'une action et expérience d'un résultat particulier est appelée **instrumentalité**.
- ☞ **Attente** est la probabilité qu'une action particulière mènera au résultat souhaité, à condition que les moyens et les compétences sont disponibles pour réussir.

Sujet principal 3. EXERCICE 4

NEEDS LEARNED

LIST OF FEATURES



Sujet principal 3. EXERCICE 5

Indiquez quelles sont les trois étapes ou parties du processus perceptif.

a) **Sélection** – représente la première étape qui détermine les stimuli que vous « sélectionnez », sur lesquels vous allez vous concentrer.

b) **Organisation** - stade auquel les stimuli sont "convertis" en schémas, c'est-à-dire reconnaissables, pour être capable d'interpréter.

c) **Interprétation** – le stage auquel la signification est attribuée aux observations initialement présentées.



Sujet principal 3. EXERCICE 6

Remplissez le tableau de mots croisés suivant :

					4														
					I														
		3	O	R		G	A	N	I	S	A	T	I	O	N				
						2	A	T	T	I	T	U	D	E					
							E												
							5	C	R	O	Y	A	N	C	E				
								P											
		6	S	U		P	P	R	E	S	S	I	O	N	S				
									E										
									T										
1	G	E	N	E	R	A	L		I	S	A	T	I	O	N				
						7	D		I	S	T	O	R	T	I	O	N	S	
8	S	E	L	E	C	T		I	O	N									

Sujet principal 3. EXERCICE 7

ZONES OU QUADRANTS	DESCRIPTION
Zone aveugle ●	● Inclut des informations sur nous-mêmes que nous et les autres connaissons
Zone cachée ●	● Fait référence aux informations inconnues sur nous-mêmes que ni nous ni les autres connaissons
Zone inconnue ●	● Inclut des informations sur nous-même que nous ne connaissons pas mais les autres si
Zone publique ●	● Inclut des informations sur nous-mêmes que nous connaissons, mais pas les autres



Sujet principal 3. EXERCICE 8

ZONES OU QUADRANTS	TYPE DE COMMUNICATION STANDARD
Zone aveugle ●	● Type D
Zone cachée ●	● Type C
Zone inconnue ●	● Type B
Zone publique ●	● Type A

Sujet principal 3. EXERCICE 9

COLONNE A - Technique	COLONNE B - Objectif
Paraphraser ●	● Obtenir plus d'informations
Verbaliser les émotions ●	● Aider l'entrepreneur à voir d'autres points de vue
Questionner ●	● Éclaircir ce qui est dit
Résumer ●	● Encourager à continuer de parler
Clarifier ●	● Faire part d'un intérêt
Encourager ●	● Montrer que quelqu'un vous comprend
Dresser le bilan ●	● Évaluer le progrès



Sujet principal 3. EXERCICE 10

COLONNE A - Types de questions	COLONNE B - Composants prépondérants pour la résolution
Questions ouvertes (Questionner ; Paraphraser ; Verbaliser les émotions)	VISUALISER LES CAPACITÉS
Questions de contrôle (Clarifier ; encourager)	IDENTIFIER LES PROBLÈMES / MOTIFS / SITUATIONS / ATTENTES
Questions de confirmation (Clarifier ; faire le bilan)	ÉTUDIER LES IMPACTS / AVANTAGES