

Méthodes d'Intervision

La Supervision et l'Intervision sont des méthodes d'accompagnement qui améliorent l'apprentissage au travail. Mais quelle est précisément la différence ?

La **Supervision** vous apprend à réfléchir et vous aide à tirer les leçons de vos expériences. Vous analysez vos conceptions, vos normes et vos valeurs et la manière dont celles-ci jouent un rôle dans votre fonctionnement. La Supervision vous aide à avoir un regard nouveau sur ce que vous êtes en train de faire. Les zones cachées deviennent visibles. La Supervision peut être développée au sein d'un groupe restreint ou individuellement et toujours sous l'accompagnement d'un superviseur.

En ce qui concerne l'**Intervision**, les collaborateurs font appel à des collègues en vue d'analyser ensemble des questions ou problèmes surgissant dans leur propre situation de travail. Aucune solution instantanée n'est donnée mais des questions sont posées, lesquelles permettent de mieux comprendre la situation et d'augmenter la capacité analytique et à résoudre les problèmes. Il n'y a aucune hiérarchie dans le cadre de l'Intervision. Les membres du groupe sont tous sur le même pied d'égalité.

La première réunion d'intervision

La première réunion est principalement axée sur

- l'établissement conjoint de l'agenda
- la prise de connaissance : pourquoi participez-vous ? Que souhaitez-vous apprendre ? Que pouvez-vous apporter ?
- l'établissement d'objectifs communs
- la création de circonstances favorables
- la création d'intérêts communs
- la conclusion d'accords (confiance/sécurité, approche pratique et organisationnelle, préparation possible, apport dans des situations de travail...)
- la détermination de l'approche et des méthodes.
- l'exécution des techniques de concertation de base si nécessaire
- comment évaluons-nous ? Quand, à quel sujet ? ...
- le fait de discuter déjà éventuellement d'un premier cas. Choisissez dès lors une situation simple : de préférence, un cas actuel.

Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Établissez systématiquement un rapport de chaque réunion dans lequel les objectifs et accords sont établis. Envoyez-le aux participants avant la session suivante. Prenez le temps au début de chaque session de discuter du rapport de la session précédente.

Méthode des cas axée sur la résolution d'un cas spécifique

Une approche couramment utilisée est la « méthode des cas ». Il en existe de nombreuses variantes. Une distinction importante entre ces variantes concerne la différence en termes d'objectifs. La question se pose de savoir si l'on souhaite résoudre un problème survenu ou si l'objectif premier est que le participant prenne mieux conscience de ses propres agissements afin de pouvoir découvrir de nouvelles approches.

Étape 1 : Le présentateur du cas **raconte son expérience** (sans interruption), explique pourquoi il présente cette expérience et ce qu'il attend des autres participants.

Étape 2 : **Exploration**

Chaque participant pose des questions (ouvertes) afin de mieux comprendre le « problème » et le contexte dans lequel la situation se déroule. Les questions peuvent être axées sur : le contexte ; les convictions, les normes et valeurs qui jouent un rôle ; les sentiments ; l'attitude.

Étape 3 : **Réflexion et observation**

Le présentateur du cas sélectionne lui-même les questions auxquelles il souhaite répondre, les participants continuent quant à eux de poser des questions si la réponse n'est pas claire.

Étape 4 : **Analyse**

Chaque participant expose dans ses propres mots son analyse de la situation (comme s'il était lui-même le présentateur du cas). En dernier de parole, le présentateur du cas donne son avis sur ces analyses et établit une approche opérationnelle pour résoudre le problème.

Étape 5 : **Propositions de solutions**

Les participants donnent au présentateur du cas des conseils sur la méthode à adopter pour atteindre l'objectif.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 6 : Choix des solutions proposées

Vérification : est-ce que tout ce qui a été dit jusqu'à présent est suffisant, que manque-t-il encore éventuellement, qu'est-ce qui vous retient, quels sont vos besoins, l'objectif initialement formulé convient-il toujours ?

Étape 7 : Établissement d'accords et conclusion

Le présentateur du cas explique concrètement comment il compte réaliser son objectif ou quelles actions seront entreprises dans ce sens. Il conviendra de donner un feedback la fois suivante.

Méthode des cas axée sur le fait de mieux comprendre ses propres agissements et de générer de nouvelles alternatives

Étape 1 : Introduction et choix d'un cas

Mission : « Choisissez un événement lors duquel vous ne saviez pas comment réagir ou à l'issue duquel vous avez été insatisfait de votre réaction ». Tous les membres du groupe racontent leur cas. Le groupe choisit ensemble un problème rencontré par un ou plusieurs membres afin d'en débattre.

Étape 2 : Identifier le cas

Le présentateur du cas raconte l'événement ainsi que les sentiments ressentis lors de cet événement. Les idées ou solutions et descriptions de ce qui s'est produit après l'événement ne sont pas abordées.

Étape 3 : Noter les questions en vue d'obtenir plus d'informations

Chaque membre du groupe écrit à titre personnel des questions visant à mieux comprendre l'événement et à clarifier le contexte. Qui, quoi, où et comment ? Les questions orales ne sont pas encore autorisées.

Étape 4 : Ronde de questions en vue d'obtenir plus d'informations

Les membres du groupe posent des questions informatives et de fond au présentateur du cas. Le groupe peut éventuellement poser quelques questions complémentaires.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 5 : Perceptions du problème

Chaque membre écrit à titre personnel son idée du problème. Dès que chacun a terminé, les différentes perceptions sont inscrites sur un tableau de conférence.

Étape 6 : Examiner les différences dans les perceptions

Le « présentateur du cas » donne son avis sur les différentes perceptions, le groupe débat sur les différentes perceptions et le « présentateur du cas » sélectionne celle qu'il souhaite développer.

Étape 7 : Expliciter les opinions

Les membres du groupe expriment leurs opinions. Il se posent également des questions entre eux afin d'exprimer ces opinions le plus concrètement possible. Un résumé compact est établi sur la base de ces opinions (tableau de conférence).

Étape 8 : Ce que vous reprenez en termes de contenu

Le présentateur du cas reçoit l'opportunité en premier de citer les opinions de fond qui lui paraissent les plus importantes. Les membres du groupe s'expriment par la suite.

Étape 9 : Quels processus ont aidé pendant ces réunions

Les membres du groupe évaluent leur propre comportement ainsi que celui du groupe pendant l'intervision. Quelle méthode de concertation entre les membres s'est-elle avérée efficace ?

Intervision à l'aide de la VIA (Video Interaction Analysis - analyse des interactions sur la base de données vidéo)

La VIA permet d'analyser les comportements dans la situation de travail grâce aux vidéos enregistrées pendant les réunions d'intervision.

La VIA constitue un complément important à la méthode des cas dans la mesure où elle permet de montrer des images de comportements qui ont lieu dans la pratique. La méthode des cas ne le permet pas. Dans le cadre de la méthode des cas, le présentateur du cas détermine de quelle manière il expose la situation.

Member of the Cameleon Group



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Cette méthode est de préférence d'abord appliquée en présence de professionnels.

Étape 1 : Analyser les enregistrements vidéo

Chaque présentateur du cas dispose d'une partie (par exemple un quart d'heure) de la réunion pour discuter des extraits sélectionnés. Le présentateur du cas démarre lui-même la bande vidéo et l'arrête à la fin de l'extrait. Le facilitateur intervient lorsque l'extrait dure trop longtemps. Des extraits de 10 à 30 secondes sont généralement suffisants. Autrement, il est difficile de centrer le débat. Le facilitateur veille également à ce que le présentateur du cas ne formule aucune explication orale (« et alors j'ai pensé que... » ou « j'ai agi ainsi parce que... »). De telles explications n'apportent pas grand-chose et détournent l'attention de ce qui s'est réellement produit.

Étape 2 : Première réaction par le présentateur du cas

Le facilitateur demande d'abord au présentateur du cas ce qu'il a observé. Le facilitateur lui demande également ce qu'il en pense. Par ailleurs, il est important de ne pas uniquement aborder les aspects négatifs mais d'attirer également l'attention sur les aspects positifs et ceux qui doivent être retenus.

Étape 3 : Observations et avis des membres du groupe

Une fois que le présentateur du cas a donné son avis, les autres membres du groupe sont invités à faire part de leurs observations et de leurs avis à ce sujet. Le facilitateur veille à ce que le processus de feed-back, donné et reçu, se déroule bien. Il intervient si nécessaire. Cette étape est importante puisque le succès de l'intervision repose en grande partie sur le fait de donner et recevoir un feed-back. Les participants développent également ainsi des compétences qui sont également indispensables dans la pratique professionnelle quotidienne.

Une méthode en trois étapes est toujours appliquée lorsqu'un feed-back est donné :

- ce qui a été observé (« Ce que j'observe, c'est que tu... »)
- quel en est l'effet (« De ce fait... »)
- un conseil, une suggestion ou une question (« Essaie la prochaine fois... »)

Lorsqu'un feed-back est reçu, il est important :

de confirmer la bonne réception du feed-back, par exemple en résumant les propos (« Donc, tu dis... »).

Étape 4 : Clôture des débats par le présentateur du cas

Avant que le prochain participant montre et analyse ses extraits vidéo, il est mis fin à l'extrait précédent. Le présentateur du cas peut s'en charger en résumant les

Member of the Cameleon Group



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

enseignements à tirer de ces extraits. Le présentateur du cas peut également indiquer quelles actions il entreprendra à l'avenir pour développer les enseignements tirés.

En résumant l'extrait, il est également important d'aborder les aspects positifs que le présentateur du cas retient dans son comportement.

Étape 5 : Clôture de la session/ce que vous reprenez (contenu et processus)

Les participants analysent la session et concluent des accords pour la réunion suivante.

Méthode en 10 étapes pour les groupes d'intervision débutants

La méthode en 10 étapes offre une structure claire pour mettre en place une réunion d'intervision. La méthode est principalement adaptée aux groupes d'intervision débutants. La structure prévoit que les autres participants « projettent » leurs propres problèmes sur le cas du présentateur du cas.

La méthode met en place les rôles suivants :

- Présentateur du cas : il introduit le problème/cas
- Autres membres du groupe : ils écoutent, posent des questions et expliquent leur propre perception du problème
- Facilitateur : il surveille le temps, dirige les débats et empêche toutes discussions

Étape 1 : Le présentateur du cas expose la situation problématique

Le présentateur du cas donne des informations concises sur la situation problématique dans laquelle son problème/cas se présente. Il n'évoque PAS le dilemme auquel il est confronté. Les autres membres du groupe ne réagissent pas à l'exposé mais écoutent attentivement et essaient de se former une image aussi précise que possible de la situation problématique.

Le facilitateur fait attention au temps et veille à ce que les autres membres du groupe ne réagissent pas aux informations fournies.

Étape 2 : Les autres participants formulent des questions

Les membres du groupe essaient, en posant des questions au présentateur du cas, de mieux comprendre la situation problématique. Chaque membre du groupe, à l'exception du présentateur du cas, formule pour ce faire 3 questions à titre personnel. À cet égard, il est important de poser des questions ouvertes et non suggestives. En

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

effet, il s'agit de questions qui peuvent éclaircir quelque chose sur la relation entre le présentateur du cas et la situation qui s'est produite.

Les questions formulées sont énumérées les unes après les autres et inscrites sur un tableau de conférence. Le présentateur du cas écoute attentivement et enregistre en lui-même l'effet que la question lui procure. Il ne répond pas. Le facilitateur veille à ce que chaque question posée prenne sa pleine mesure et à ce que l'ambiance de travail permette au présentateur du cas de s'imprégner tranquillement de la question. Le présentateur du cas commence déjà son processus de réflexion à partir de ce moment-là.

Étape 3 : Évaluation des questions par le présentateur du cas

Le présentateur du cas prend tranquillement le temps d'évaluer une par une les questions inscrites sur le tableau de conférence : + (chaud), 0 (neutre) ou - (froid). Chaud signifie : la question me donne l'impression de toucher mon problème. Froid signifie : la question ne touche pas mon problème à mon sens, il s'agit donc d'une question non pertinente. Neutre signifie : la question est en soi pertinente, mais je ne sais pas si elle touche réellement mon problème.

NB. Pour certaines questions, le présentateur du cas se demandera : pourquoi n'ai-je pas posé cette question moi-même ?

Les membres du groupe ne réagissent pas à l'évaluation faite par le présentateur du cas, aussi décevante qu'elle puisse parfois paraître. Le facilitateur empêche toute discussion au cours de cette étape.

Étape 4 : Le présentateur du cas répond aux questions

Le présentateur du cas répond à toutes les questions une par une, le plus brièvement et pertinemment possible.

Les membres du groupe ne formulent aucun commentaire, même si le contenu de la réponse ne correspond pas selon eux à l'évaluation donnée à l'étape 3. Au cours de cette étape, il convient de réduire au minimum toutes discussions ! Le facilitateur surveille le temps, empêche toutes discussions et veille à ce que le présentateur du cas ne donne pas trop d'informations « voilées ».

Étape 5 : Un dernier tour de questions

Les membres du groupe ont maintenant l'opportunité de poser les dernières questions relatives à la situation problématique. En principe, chaque membre peut poser des questions. Le présentateur du cas répond immédiatement, de la manière la plus brève et pertinente possible. L'objectif est d'accumuler le plus d'informations possible afin de

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

pouvoir exprimer le problème auquel le présentateur du cas est confronté – ou devrait être confronté – dans la situation donnée. Le facilitateur empêche toutes discussions.

Étape 6 : Chaque membre, même le présentateur du cas, écrit à titre personnel le problème

Tous les membres du groupe, y compris le présentateur du cas, écrivent à titre personnel le problème comme suit : « mon problème est ... ». À cet égard, chaque membre du groupe essaie dans la mesure du possible de se mettre à la place du présentateur du cas. Le but dans cette étape est de formuler en priorité le problème à un niveau auquel le présentateur du cas n'a pas encore été confronté. Il s'agit souvent ici de l'étape la plus créative du processus. L'apport de chaque membre, sauf celui du présentateur du cas, est de nouveau inscrit sur le tableau de conférence.

Étape 7 : Le présentateur du cas évalue les problèmes formulés

En évaluant par chaud, froid ou neutre (voir l'étape 3), le présentateur du cas indique comment il perçoit le problème formulé par les membres du groupe, à savoir très pertinent ou pas du tout pertinent.

Le facilitateur veille à empêcher toutes discussions.

Étape 8 : Le présentateur du cas fait les comptes

Le présentateur du cas inscrit sur le tableau de conférence son problème formulé personnellement et explique ce qui l'a interpellé dans les problèmes formulés à l'étape 7 et dans quelle mesure il est amené à adapter le problème qu'il a formulé lui-même.

Les autres membres du groupe motivent le problème qu'ils ont formulé, ce qui donne lieu à des discussions.

Le facilitateur doit veiller à ce que les discussions restent axées sur le problème du présentateur du cas.

Étape 9 : Quelles forces, notamment au sein de la personne, font que le problème continue/a continué d'exister ?

Sur la base du problème éventuellement reformulé par le présentateur du cas, le groupe examine ensemble les options qui peuvent entraîner une solution au problème du présentateur du cas. NB. Le présentateur du cas détermine lui-même si cela « suffit ». L'étape 10 peut uniquement être enclenchée s'il approuve sincèrement le résultat de l'étape 9.

Étape 10 : Quelles leçons sont tirées par le présentateur du cas ?

Le présentateur du cas indique quelle suite il compte donner aux suggestions soumises et de quelle manière. Il revient également sur les suggestions qui lui semblent sensées

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

et inspirantes mais la question est de savoir comment il peut les mettre en pratique. Ce dernier point peut encore éventuellement être discuté avec le groupe.

Méthode du bocal : réfléchir à distance

Étape 1 : Préparation

Formulez entre vous le problème, le dilemme sur le tableau de conférence. Divisez le groupe en un groupe intérieur (les poissons) et un groupe extérieur (le bocal).

Étape 2 : Phase d'analyse

Le groupe intérieur discute du problème et donne sa vision, sa conception, son avis sur le problème, sans donner de solutions.

Le groupe extérieur écoute comment le groupe intérieur aborde le problème et observe :

- Qu'est ce qui est frappant sur la manière dont les participants abordent le problème au niveau du contenu ?
- Quels angles d'approche sont utilisés et lesquels font défaut ?
- Quels besoins, freins et émotions jouent un rôle et sont également intégrés dans la discussion ?

Étape 3 : Phase de sensibilisation

Le groupe extérieur explique ce qu'il a observé, entendu et perçu au sein du groupe intérieur. Seul le groupe extérieur s'exprime, le groupe intérieur écoute.

Étape 4 : Reformulation

Chaque membre du groupe extérieur reformule le problème. Le groupe intérieur reformule ensuite le problème sur la base de cet apport. Pour formuler le problème, vous pouvez tenir compte des éléments suivants :

- Qui est impliqué dans le problème ?
- Qui est confronté au problème ?
- Quelles sont les causes du problème et quel est leur impact ?
- Comment la situation se présente-t-elle si le problème est résolu ?

Étape 5 : Approfondissement

Le groupe extérieur émet des suggestions sur la façon dont le groupe intérieur peut approfondir la discussion. Le groupe intérieur revient à nouveau sur le problème reformulé.

Member of the Cameleon Group

Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 6 : Solution

Chaque membre du groupe extérieur donne son avis sur les actions éventuelles à entreprendre en vue de résoudre le problème. Le groupe intérieur se contente seulement d'écouter. Une fois que tous les avis ont été donnés, chaque membre du groupe intérieur indique quels avis l'interpellent et comment il entend les appliquer.

Étape 7 : Conclusion

Les participants expliquent en deux phrases les leçons qu'ils ont tirées de cette intervention.

Méthode du bavardage : pour déceler des zones cachées chez le présentateur du cas

Étape 1 : Présentation de la question

Le présentateur du cas présente sa question et donne une explication concise.

Étape 2 : Exploration du problème

Les autres membres du groupe explorent la question en posant 3 questions créatives. Ces questions sont inscrites sur un tableau de conférence. Le présentateur du cas répond aux questions qui le stimulent.

Étape 3 : « Bavarder »

Le présentateur du cas sort du cercle ou tourne le dos au groupe et ne se mêle en aucune façon de la discussion. Il écoute attentivement et prend note des éléments qui le touchent ou attirent son attention. Les membres du groupe « bavardent » entre eux au sujet de la question du présentateur du cas et des éventuelles causes, raisons et solutions. Enfin, les membres du groupe formulent un avis commun.

Étape 4 : Réaction du présentateur du cas

Le présentateur du cas se retourne ou revient dans le groupe et donne ses impressions en tant qu'observateur de cette étape de bavardage. Qu'est-ce qui l'a touché ? Qu'est-ce qui a attiré son attention ? Accepte-t-il l'avis donné ?

Member of the Cameleon Group



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 5 : Évaluation

Le présentateur du cas et les membres du groupe reviennent sur le déroulement de la discussion : qu'est-ce que cela a apporté au présentateur du cas ? Comment les membres du groupe ont-ils traité la question ?

Méthode du post-it : brève et rapide

Étape 1 : Inscrire la question

Le présentateur du cas inscrit sa question sur un tableau de conférence ou sur tout autre tableau et donne une explication concise.

Étape 2 : Trucs & Astuces

Les autres membres du groupe inscrivent leurs remarques, conseils et recommandations sur des post-it.

Étape 3 : Explications

Le présentateur du cas lit les post-it et peut si nécessaire poser des questions en vue d'obtenir des éclaircissements.

Intervision lors d'une promenade : par 2, pour stimuler des nouvelles réflexions

Étape 1 : Poser une question

Posez une question au sujet de laquelle les participants doivent échanger leurs points de vue et indiquez quel doit être le résultat de cet échange de points de vue.

Étape 2 : Donner une mission

Demandez de former des duos et donnez pour mission d'aborder la question pendant une promenade. Indiquez également l'heure à laquelle vous attendez le retour de chacun.

Étape 3 : Donner le signal de départ

Après la mission, donnez un signal de départ clair et mettez-vous également en action.

Étape 4 : Inventorier ce qu'il en est ressorti

Chaque petit groupe explique brièvement la solution qu'ils ont trouvée.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem



Méthode Balint : identifier clairement la solution au problème en différentes étapes

Étape 1 : Collecte des problèmes

Qui rencontre des problèmes et lesquels ? Plusieurs questions de travail sont possibles. Le facilitateur veille à ce que les différentes étapes ne s'entrecroisent pas et surveille le temps.

Étape 2 : Choix du problème

Le groupe décide, sur instruction du facilitateur, quel problème sera traité.

Étape 3 : Problème

Le présentateur du cas expose brièvement un élément relatif à la situation dans laquelle le cas est né et pose à nouveau clairement sa question.

Étape 4 : Associations

Les membres du groupes inscrivent en quelques mots des associations qui sont soulevées par le problème présenté (ceci peut permettre une sensibilisation sur des conceptions opposées, de sorte que les membres puissent écouter le problème présenté avec une plus grande attention).

Étape 5 : Formation d'une image

Les participants demandent des informations (faits et expériences) afin d'éclaircir le problème et de mieux comprendre les facteurs favorables et défavorables - le présentateur du cas répond brièvement et clairement.

Étape 6 : Formation d'un avis

- Chaque membre écrit son avis et/ou son idée et l'explique par la suite
- les avis et les idées sont directement formulés oralement
- les membres analysent les avis et les idées en groupes restreints.

Étape 7 : Prise de décision

Le présentateur du cas explique ce qu'il a réellement fait ou envisage de faire et indique ce qu'il pense des avis formulés.



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 8 : Comportement dans le groupe

Les membres du groupe expliquent au présentateur du problème ce qu'ils identifient dans son comportement dans le groupe. Quant à lui, le présentateur du cas réagit éventuellement en disant : je reconnais ceci, je ne reconnais pas ceci. Le facilitateur doit veiller à empêcher toute ambiance d'attaque/défense.

Étape 9 : Comportement dans des situations comparables

Les membres du groupe expliquent leurs propres agissements en pareilles situations.

Méthode en 5 questions : les questions dans cet ordre aident à élever la réflexion à un niveau supérieur

1. Que souhaitez-vous atteindre (et comment) ?
2. Y-êtes-vous parvenu ?
3. Comment le savez-vous ?
4. Pouvez-vous l'expliquer ?
5. Quels enseignements en avez-vous tirés pour la prochaine fois ?

Comment fonctionnent les questions ?

1. Il est surprenant d'observer combien de fois vous ne pouvez pas répondre clairement à cette question.
2. Cette question vous aide à concrétiser les choses lorsque vous avez rencontré un succès.
3. Cette question vous aide à organiser votre propre feed-back.
4. Cette question soulève le besoin de poursuivre l'APPRENTISSAGE. Sans explication, vous ne pourrez pas agir de manière ciblée lorsqu'un prochain cas se présentera. Cette question vous permet également de tirer les leçons des éléments qui ont bien fonctionné.
5. Cette question vous aide à formuler des résolutions et fait en sorte que les résultats des enseignements tirés puissent être disponibles et faire l'objet de discussions.

Member of the Cameleon Group

Intervision rapide : une variante très rapide de l'intervision

Étape 1 : Une personne présente un cas.

Étape 2 : Les autres personnes posent quelques questions ciblées et informatives.

Étape 3 : Des questions peuvent encore éventuellement être posées afin de préciser le cœur du problème.

Étape 4 : Chaque personne formule une phrase concernant le cas du présentateur du cas sous la forme suivante : « Mon problème est ... ».

Étape 5 : Le présentateur du cas écoute et inscrit à titre personnel les phrases et les évalue : chaud, tiède, froid (dans quelle mesure cette question attire-t-elle mon attention ?).

Étape 6 : Le présentateur du cas indique quelles questions ont attiré son attention et quel est son avis à ce sujet.

Apprendre des succès : les succès occupent une place centrale au lieu des problèmes

Étape 1 : Présentations des expériences couronnées de succès

Le présentateur du cas raconte en détail une expérience couronnée de succès, celle qui lui a fait franchir un cap important en peu de temps ou qui l'a vraiment fait avancer.

Les autres membres du groupe écoutent et écrivent les facteurs qui, à leur sens, ont contribué à la réalisation de ce succès.

Étape 2 : Inventorisation des facteurs de succès et caractéristiques du contexte

Les facteurs de succès sont inventoriés dans 2 colonnes sur un tableau de conférence.

- À gauche : les initiatives, qualités, forces et actions du présentateur du cas
- À droite : les caractéristiques du contexte et le soutien des autres personnes

Le présentateur du cas apporte sa propre réflexion, corrige et complète.



Cameleon a créé ce contenu avec beaucoup de passion. N'hésitez pas à partager nos salutations !

Étape 3 : **Approfondissement**

Poser des questions et écouter attentivement. Sur la base des informations complémentaires fournies par le présentateur du cas et en combinaison avec les facteurs de succès formulés, essayez de déceler des « trouvailles » ; des facteurs de succès invisibles à ce jour.

Les nouveaux facteurs de succès (plus profonds) sont inscrits sur un 2^e tableau de conférence.

Étape 4 : **Évaluation**

Les membres du groupe répondent ensemble à la question : « Quelles leçons en avons-nous tirées ? »

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    