



**IFFP**

INSTITUT FÉDÉRAL DES  
HAUTES ÉTUDES EN  
FORMATION PROFESSIONNELLE

*L'excellence suisse  
en formation professionnelle*

## **OUTILS PÉDAGOGIQUES POUR PROMOUVOIR L'IDENTITÉ PROFESSIONNELLE DURANT LA FORMATION PROFESSIONNELLE<sup>1</sup>**

Sur la base d'instruments visant à renforcer le développement de compétences personnelles et sociales, ce guide présente des outils pédagogiques ayant pour but de favoriser l'identité professionnelle des apprenti-e-s. Les compétences personnelles et sociales sont indispensables non seulement pour se maintenir dans le monde du travail actuel (par exemple : la capacité de communiquer et de gérer les conflits). Mais elles constituent aussi une condition nécessaire au développement de l'identité professionnelle et font partie des tâches transversales incombant aux écoles et aux entreprises (voir par exemple le plan de formation en commerce de détail).

---

<sup>1</sup> Mise en contexte des outils pédagogiques : Duemmler, Kerstin; Caprani, Isabelle; Felder, Alexandra (2017): L'identité professionnelle des apprenti-e-s dans le commerce de détail. Résultats d'une étude et conclusions pour la formation professionnelle. Guide destiné aux enseignant-e-s et aux formateurs et formatrices en entreprise. Lausanne: Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle.



## **Renforcer l'identité professionnelle au début de la formation – Réflexion sur la formation professionnelle et le travail**

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis échange tous ensemble):

- Comment se fait-il que j'aie choisi ce métier?
- Quelles sont les spécificités qui me correspondent? Quelles sont celles qui me conviennent moins?
- Qu'est-ce qui me plaît dans mon métier? Et qu'est-ce qui me motive?
- Qu'est-ce qui me fait plutôt peur dans mon métier, qu'est-ce qui suscite des doutes en moi?
- De qui et pourquoi est-ce que je reçois de la reconnaissance dans le métier?
- De qui et pourquoi est-ce que je souhaiterais recevoir plus de reconnaissance dans le métier?
- Comment est-ce que je vois mon avenir dans le métier?



## Réflexion sur les défis professionnels – le stress professionnel<sup>2</sup>

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis échange tous ensemble):

Comment est-ce que je gère le stress, la frustration et la colère dans le cadre de la formation? Les questions suivantes permettent d'analyser son stress personnel:

- Quand suis-je stressé-e?
- Qu'est-ce qui me stresse particulièrement?
- Comment est-ce que je réagis au stress?
- Qu'est-ce que je fais pour prendre de la distance?
- Que puis-je faire pour trouver une solution au problème?
- Quelle solution a des effets à court terme, et quelle solution a des effets à long terme?
- Avec qui puis-je en parler?
- De qui puis-je obtenir de l'aide?

---

<sup>2</sup> Source: Landesarbeitsamt Nord (Hrsg.) 2000: Spielplan Ausbildung, 17 interaktive Module zur Vorbereitung auf die Berufsausbildung. Kiel. (traduit)



## Réflexion sur les défis professionnels – la reconnaissance professionnelle

Le travail dans le commerce de détail est souvent très différent de ce que les personnes extérieures imaginent.

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis échange tous ensemble):

- Qu'est-ce qui, selon moi, fait la valeur de ma formation et du travail dans le commerce de détail?
- De quoi suis-je fier/fière dans mon travail et ma profession?
- Ai-je déjà été confronté-e dans ma formation et dans mon travail à des préjugés? Qui les a émis, dans quelle situation?
- Comment est-ce que je gère ces préjugés?
- Que pouvons-nous faire, en tant que professionnel-le-s du commerce de détail, pour lutter contre ces préjugés?

### Conseils pour les apprenti-e-s: Comment réagir aux préjugés?

- Ignorer le préjugé, ne pas y prêter attention
- Trouver des arguments contraires et ne pas accepter le préjugé
- Ne pas s'énerver
- Faire une blague
- ...



## **Reconnaître et encourager les activités créatives**

Questions à poser aux apprenti-e-s (travail individuel puis échange tous ensemble):

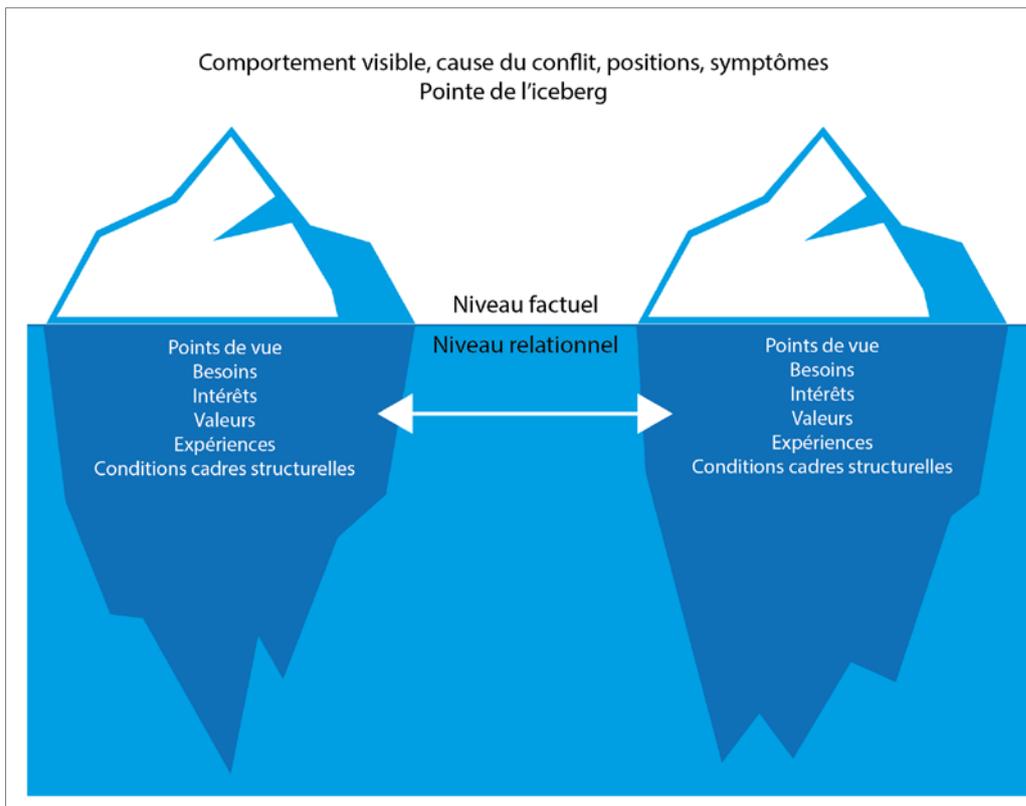
- Quels sont les domaines d'activités et champs d'action qui suscitent ma curiosité (même ceux qui paraissent difficiles)? Et quels sont ceux dans lesquels j'aime bien travailler?
- Dans quels domaines de travail est-ce que j'arrive à agir de manière autonome?
- Y a-t-il des actions ou des situations de travail dont je suis fier/ère, parce que j'ai réussi à faire quelque chose de spécial?
- Quelle a été la réaction des autres (collègues, supérieur-e-s, client-e-s)?
- Aurais-je l'envie et la possibilité d'étendre ces champs d'action au sein de l'entreprise?

On peut alors parler d'initiatives concrètes qui peuvent être mises en œuvre dans l'entreprise.

## Développer la capacité d'affronter les conflits – comprendre et analyser des situations de conflit avec le modèle de l'iceberg<sup>3</sup>

Consignes pour les apprenti-e-s:

Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. Décrivez le conflit à l'aide du modèle de l'iceberg. Les icebergs représentent les personnes impliquées dans le conflit: certains aspects du conflit sont visibles (niveau factuel), d'autres sont cachés (Niveau relationnel, raison du conflit).



Source: Funk, Tobias; Malarski, Roswitha (2003): Mediation im Ausbildungsalltag: konstruktiv streiten lernen. Heidelberg: Hiba-Verlag. p. 63 (graphique adapté et traduit)

Les questions suivantes peuvent vous être utiles:

1. Qui est impliqué dans le conflit?
2. Entre quels niveaux le conflit se situe-t-il?
3. Quel est l'objet du conflit? De quoi s'agit-il?
4. Quel est le contexte dans lequel s'inscrit le conflit?

<sup>3</sup> Source : Westdeutscher Handwerkskammertag (Hrsg.) (o. J.): Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs. p. 21 (traduit)



## **Développer la capacité d'affronter les conflits – comprendre les résolutions de conflits constructives et destructives<sup>4</sup>**

Consignes pour les apprenti-e-s:

Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. A quoi ressemblerait une évolution destructive du conflit? Et une solution constructive?

### **Qu'est-ce qu'une solution destructive du conflit?**

Le problème n'est pas résolu, son origine est perçue dans le caractère ou les intentions de l'autre personne. La manière de voir l'autre personne se transforme en reproches (par ex. «Mon formateur/ma formatrice ne s'intéresse pas à moi.»). Les conflits dégénèrent facilement (par ex. injures), le contenu se brouille, la capacité de se parler et de s'écouter s'amenuise (danger de se retrouver dans une impasse).

### **Qu'est-ce qu'une résolution constructive du conflit?**

Toutes les personnes impliquées assument la responsabilité du problème et cherchent une solution commune, sans attaquer l'autre personne. On essaie de concilier les intérêts des différentes personnes concernées.

---

<sup>4</sup> Source : Westdeutscher Handwerkskammertag (Hrsg.) (o. J.): Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs. p. 21 (traduit)



## Encourager les compétences communicatives et faire valoir son identité<sup>5</sup>

Consignes pour les apprenti-e-s:

Pensez à une situation de conflit dans votre quotidien de formation. Préparez à deux un **jeu de rôle** dans lequel un-e apprenti-e parle d'un problème à son/sa supérieur-e, dans le but de trouver une solution commune.

**Conseils pour les apprenti-e-s:**

**Aborder des problèmes survenant dans la formation avec des supérieur-e-s**

- 1. Préparer la discussion** (fixer un rendez-vous, être au clair sur son point de vue et ses questions, se remettre en question par une démarche autocritique, essayer d'adopter le point de vue des autres, s'imaginer les réactions des autres)
- 2. Entamer la discussion de manière cordiale** (commencer par aborder des points positifs, adopter le bon ton et s'en tenir à des faits)
- 3. Aller à l'essentiel** (aborder le problème en question, émettre des critiques concernant la situation concrète, faire des déclarations claires et précises, communiquer son propre point de vue, ne rien dire qui puisse offenser)
- 4. Ecouter les autres** (demander le point de vue des autres personnes impliquées, ne pas réagir de manière émotive, poser des questions de clarification lorsque quelque chose est difficile à comprendre, se mettre à la place des autres)
- 5. Trouver une solution et se mettre d'accord** (demander comment le problème peut être résolu, év. proposer une solution, se mettre d'accord sur la suite à donner, fixer un nouvel entretien pour parler de l'évolution de la situation)

Les autres apprenti-e-s évaluent le jeu de rôle à l'aide de ces conseils. Ce faisant, elles/ils observent autant le comportement verbal que le comportement non verbal.

---

<sup>5</sup> Source : Westdeutscher Handwerkskammertag (Hrsg.) (o. J.): Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs. p. 28 (traduit)



## Favoriser le développement de l'autocritique et de l'empathie<sup>6</sup>

Consignes pour les apprenant-e-s:

Pensez à une situation de conflit qui se présente dans votre quotidien de formation et dans laquelle vous êtes entré-e en conflit avec une autre personne. A quoi ressemblerait une approche faite d'autocritique et de compréhension pour l'autre personne?

### Questions pour l'autocritique:

- Quel a en fait été mon comportement?
- Qu'ai-je dit?
- Me suis-je peut-être montré-e trop sensible?
- Ai-je peut-être réagi avec irritation?
- Qu'ai-je compris? Ai-je tout bien compris?
- Comment me suis-je senti-e?

### Compréhension pour l'autre partie au conflit:

- Comment l'autre personne a-t-elle vécu la situation en question?
- Avait-elle/il beaucoup à faire à ce moment-là?
- Quels sont ses intérêts?
- Qu'est-ce qui est important pour cette personne dans la situation?
- Comment a-t-elle/il contribué à ce que le problème survienne?
- Qu'a-t-elle ou il compris?

---

<sup>6</sup> Source : Westdeutscher Handwerkskammertag (Hrsg.) (o. J.): Konfliktfähigkeit fördern – Ausbildungsabbrüche vermeiden: Anregungen für Lehrerinnen und Lehrer an Berufskollegs. p. 47 (traduit)

Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle IFFP  
Avenue de Longemalle 1  
CH-1020 Renens  
+41 58 458 22 00  
info@iffp.swiss  
<http://www.iffp.swiss>