

Scénarios Sociaux

PRODUITS PAR LA RECHERCHE “EXTRAH - ENTRAÎNEMENT DES COMPÉTENCES SOCIALES
DES TRAVAILLEURS EN SITUATION DE HANDICAP GRÂCE AUX OUTILS NUMÉRIQUES”



Ce document est issu de la recherche appliquée "EXTRAH - Entraînement des Compétences Sociales des TRAvailleurs en situation de Handicap grâce aux outils numériques" réalisée par le LISN-CNRS et AUTICIEL.

Ce document a été écrit par :

LISN-CNRS : Séverine Estival, Jean-Claude Martin, Virginie Demulier
Auticiel : Julie Renaud, Sarah Cherruault

L'ensemble des conclusions et productions de la recherche sont disponibles sur le site de la FIRAH : <https://www.firah.org/fr/extrah.html>

Cette recherche a été soutenue par la FIRAH et l'Agefiph.

Les scénarios sociaux présentés dans ce document ont été élaborés lors des ateliers inter-établissements réalisés dans le cadre de la recherche EXTRAH. Ces ateliers ont été menés avec les différents acteurs des structures partenaires de la recherche, en utilisant la méthode d'analyse des besoins. Cette approche centrée sur l'utilisateur et participative est décrite dans le document "Analyse des besoins".

L'objectif de ces scénarios sociaux est de mettre en lumière des situations professionnelles jugées difficiles par des travailleurs en situation de handicap. Chaque scénario inclut plusieurs réponses correctes et incorrectes.

L'ensemble des scénarios permet de travailler sur 28 habiletés sociales, réparties en cinq grands thèmes.

Ils sont disponibles en deux versions :

- une version pdf (présentée ci-dessous) sous forme de questionnaire, qui peut être imprimée,
- une version numérique intégrée dans l'application Social Handy (application payante) sous forme de quiz, accessible via ce lien : <https://auticiel.com>

Les deux versions sont identiques en termes de contenu, la seule différence étant le format (pdf ou application).

Ces scénarios sociaux ont été conçus pour développer les habiletés sociales des travailleurs en situation de handicap, à qui ils sont destinés ainsi qu'aux aidants et encadrants (job coaches, moniteurs d'atelier...).

La présente version pdf peut être imprimée. Elle est à utiliser par des personnes en situation de handicap avec des aidants et encadrants (job coach, moniteur d'atelier...) :

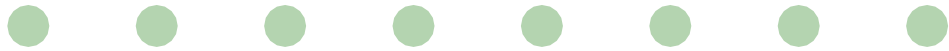
1. l'aidant ou l'encadrant pose la question et lis les réponses à la personne en situation de handicap ;
2. la personne en situation de handicap répond à la question en choisissant une ou plusieurs réponses ;
3. l'aidant ou l'encadrant lui donne la ou les bonnes réponses et discute avec la personne des éléments de réponse.

L'objectif de cet exercice est de développer les habiletés sociales des travailleurs en situation de handicap.

Sommaire

Thème 1 : Gérer et exprimer ses émotions	5
Habilité 1 : Exprimer ses sentiments lorsqu'on nous fait du tort.....	5
Habilité 2 : Réagir de manière appropriée aux taquineries.....	6
Habilité 3 : Rester calme en cas de problème.....	6
Habilité 4 : Savoir exprimer ses désirs	7
Habilité 5 : Savoir exprimer ses difficultés.....	9
Thème 2 : Respecter le cadre de travail / mener des tâches professionnelles	12
Habilité 6 : Demander des précisions quand les consignes ne sont pas claires	12
Habilité 7 : Demander de l'aide de manière appropriée si nécessaire	16
Habilité 8 : Informer des supérieurs lorsqu'une aide est nécessaire.....	17
Habilité 9 : Exécuter en priorité les tâches nécessitant une attention immédiate.....	17
Habilité 10 : Trouver les informations nécessaires avant de commencer le travail	17
Habilité 11 : Réagir de manière appropriée aux urgences liées au travail	18
Thème 3 : Respecter les règles de politesse.....	19
Habilité 12 : Ecouter sans interrompre	19
Habilité 13 : Respecter les règles de politesse.....	19
Habilité 14 : Accepter les limites imposées	20
Habilité 15 : Ne pas utiliser de fausses excuses en cas de retard ou d'absence de travail .	20
Thème 4 : Interagir avec les autres	22
Habilité 16 : Initier une discussion	22
Habilité 17 : Se joindre de façon appropriée à une activité ou un groupe en cours	23
Habilité 18 : Savoir ne pas entrer en conflit avec ses collègues	24
Habilité 19 : Savoir ne pas entrer en conflit avec ses supérieurs.....	26
Habilité 20 : Se présenter à de nouvelles personnes	27
Habilité 21 : Participer à des discussions.....	27
Habilité 22 : Savoir quand parler de ses problèmes personnels	27
Habilité 23 : Réagir de manière appropriée aux commentaires critiques	28
Thème 5 : S'adapter aux autres et gérer les imprévus.....	29
Habilité 24 : Bien fonctionner malgré les obstacles.....	29
Habilité 25 : Faire des compromis avec les autres quand c'est approprié.....	31
Habilité 26 : Savoir gérer des interactions délicates	32
Habilité 27 : Proposer de l'aide à ses collègues lorsque cela est nécessaire	33
Habilité 28 : Savoir s'adapter à de nouvelles situations	34

Thème 1 : Gérer et exprimer ses émotions



Description du thème :

Sur votre lieu de travail, votre capacité à exprimer et gérer vos émotions peut être mise à l'épreuve face à vos collègues, votre référent ou votre chef.

Habilité 1 : Exprimer ses sentiments lorsqu'on nous fait du tort

Scénario : Je mets plus de temps que mes collègues à terminer mes tâches, ce qui les met en retard. Mes collègues ne comprennent pas pourquoi je suis plus lent et se plaignent.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je leur parle de ma situation de handicap

Réponse 2 : Je vais voir mon chef

Réponse 3 : Je fais appel à mon référent pour sensibiliser mes collègues sur mon handicap

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'isole

Réponse 5 : Je suis agressif avec eux, verbalement ou physiquement

Réponse 6 : Je quitte cet emploi

Scénario : J'ai du mal à travailler car je trouve que mes collègues font trop de bruit autour de moi.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande calmement à mes collègues de faire moins de bruit

Réponse 2 : Je demande qu'on m'équipe d'un casque anti-bruit ou des boules quiés

Réponse 3 : Je fais appel à mon référent pour sensibiliser mes collègues sur mon handicap

Mauvaise réponse :

Réponse 4 : Je rentre en conflit avec mes collègues

Habilité 2 : Réagir de manière appropriée aux taquineries

Scénario : Je prends plus de temps que les autres à faire mon travail. Mes collègues qui sont plus rapides que moi ont pris l'habitude de me le faire remarquer pendant les pauses et cela m'embête.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis calmement à mes collègues que leurs réflexions me déplaisent

Réponse 2 : Je dis calmement à mes collègues que j'ai besoin de plus de temps pour réaliser les tâches

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je m'énerve

Réponse 4 : Je ne prends plus de pause avec mes collègues

Réponse 5 : J'essaie de travailler plus vite pour éviter leurs réflexions

Réponse 6 : Je ne parle plus à mes collègues

Habilité 3 : Rester calme en cas de problème

Scénario : Je ne sais pas à quel responsable je dois m'adresser quand je rencontre un problème sur mes tâches.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte mon référent

Réponse 2 : Je demande à avoir un responsable fixe dans l'entreprise à qui adresser mes questions

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je m'isole

Réponse 4 : Je ne demande pas d'aide

Réponse 5 : Je demande à plusieurs reprises, à plusieurs personnes, de manière aléatoire

Réponse 6 : Je bloque et j'arrête de travailler

Scénario : Dans une cantine, je m'occupe de la plonge. Un matin, la machine tombe en panne et j'essaie de régler le problème seul. Je n'y arrive pas et l'eau se répand dans la cuisine.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je vais demander de l'aide

Réponse 2 : Je demande une formation sur le fonctionnement de la machine

Réponse 3 : Je vais chercher un collègue pour m'aider à éponger la cuisine

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je panique et je reste bloqué

Réponse 5 : Je quitte mon poste de travail

Habilité 4 : Savoir exprimer ses désirs

Scénario : Je travaille toute la journée seul dans mon bureau et je me sens isolé de mes autres collègues.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent

Réponse 2 : Je demande à changer de bureau pour être plus proche de celui de mes collègues et ne pas être isolé

Réponse 3 : Je sollicite un responsable dans l'entreprise pour lui faire part de mon ressenti

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je bloque et je ne fais plus mon travail

Réponse 5 : Je quitte cette entreprise

Scénario : Je commence un nouveau poste dans une entreprise. Je trouve que les temps de pause obligatoires sont trop nombreux.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je vais voir mon chef pour lui en parler

Réponse 2 : J'en parle à mon référent

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je continue à travailler pendant les pauses

Réponse 4 : Je m'isole

Scénario : Mon futur employeur me propose un contrat mais je ne suis pas d'accord avec les horaires.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je sollicite mon référent pour exprimer mon désaccord

Réponse 2 : Je demande à discuter à propos de ce changement

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je refuse le contrat

Réponse 4 : Je refuse de faire un compromis

Scénario : Mon entreprise a décidé d'imposer des horaires différents de pause pour des petits groupes de personnes. Je n'aime pas cette décision car je ne peux plus faire mes pauses avec les gens que je connais.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique au chef l'importance pour moi de prendre des pauses avec des gens que je connais

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je change de groupe sans demander

Réponse 3 : Je ne prends plus mes pauses

Réponse 4 : Je prolonge mes pauses

Réponse 5 : Je me comporte mal avec les collègues de mon groupe de pause pour que l'on me change de groupe

Scénario : Je fais un stage dont l'activité principale exige d'être debout mais c'est difficile pour moi. Ma référente me propose un autre stage pendant lequel je pourrais être assis. Je passe l'entretien mais le poste proposé ne me plaît pas.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je refuse le stage en expliquant pourquoi

Réponse 2 : J'interpelle ma référente pour demander un autre stage

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'accepte le stage mais ne me présente pas au premier jour de travail

Réponse 4 : Je refuse le stage sans explication

Scénario : Pendant mon stage dans une entreprise, je réussis sans problème les missions que l'on me donne, mais je n'aime pas le travail que l'on me propose. A la fin du stage, on me propose un emploi dans cette entreprise.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte mon référent pour lui expliquer que mes missions ne me plaisent pas

Réponse 2 : Je précise avec mon référent ce qui ne me plaît pas dans ce travail pour vérifier si des aménagements sont possibles

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je refuse l'emploi sans en parler à mon référent Réponse 4 : J'exige un autre poste

Réponse 5 : J'accepte cet emploi, n'osant pas le refuser

Habilité 5 : Savoir exprimer ses difficultés

Scénario : Mon chef me donne plusieurs consignes différentes à la suite. Au moment de commencer le travail, je ne me souviens plus de toutes les consignes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je lui demande de répéter les consignes

Réponse 2 : Je prends des notes pour ne pas oublier les consignes

Réponse 3 : Je demande que les consignes soient écrites sur un support

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : J'arrête mon travail

Réponse 5 : Je pars de l'entreprise

Réponse 6 : J'essaie de me souvenir par moi-même

Scénario : Mon chef me donne une consigne mais je ne me sens pas capable de faire ce qui m'est demandé.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique à mon chef pourquoi je ne peux pas exécuter la consigne

Réponse 2 : Je contacte mon référent

Réponse 3 : Je demande à mon chef de me montrer un exemple

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je demande à des collègues sans avertir mon chef

Réponse 5 : Je refuse de travailler

Réponse 6 : Je quitte mon poste de travail

Scénario : Mon référent me donne une consigne à suivre pour ma semaine de travail. Au travail, mon moniteur d'atelier me donne une consigne complètement différente.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en discute d'abord avec mon référent qui se met en lien avec le moniteur d'atelier si je le souhaite

Réponse 2 : Je dis au moniteur d'atelier que mon référent m'a donné une consigne différente pour voir comment on peut s'arranger

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'en parle uniquement à mon référent

Réponse 4 : Je ne parle à personne de cette situation

Réponse 5 : Je bloque et je ne travaille pas

Scénario : Mon chef me donne une nouvelle consigne que je ne comprends pas.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'interpelle mon chef pour qu'il me réexplique la consigne

Réponse 2 : Je demande une démonstration à mon chef

Réponse 3 : J'en parle à mon référent

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je fais à ma façon

Réponse 5 : Je bloque et j'attends

Réponse 6 : Je m'énerve

Scénario : Mon chef me fait faire une nouvelle tâche tous les jours pour tester toutes les activités de l'entreprise. J'ai du mal à apprendre autant de nouvelles informations tous les jours.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique mes difficultés à mon chef

Réponse 2 : Je demande des consignes écrites

Réponse 3 : Je demande un planning

Réponse 4 : J'en parle à mon référent

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je ne lui dis rien

Réponse 6 : Je bloque et je n'arrive plus à travailler

Scénario : Mon nouveau chef me demande de gérer plusieurs tâches en même temps. J'ai du mal à suivre ces consignes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis calmement au nouveau chef que j'ai du mal à faire toutes ces tâches en même temps

Réponse 2 : Je demande au nouveau chef de prioriser les tâches

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je ne dis rien

Réponse 4 : Je bloque et m'arrête de travailler

Scénario : Après plusieurs années sur le même poste adapté, mon entreprise décide de me changer de poste. Je perds toutes mes habitudes et je trouve ce nouveau poste difficile à maîtriser.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon chef et lui explique que le changement de poste est difficile pour moi

Réponse 2 : Je demande à avoir des informations précises sur mes nouvelles missions, mon équipe, mes horaires

Réponse 3 : Je demande à être formé sur le nouveau poste

Réponse 4 : J'appelle mon référent pour lui expliquer la situation

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je bloque et je reste sur mon poste à ne pas savoir quoi faire

Scénario : Mon entreprise a déménagé et mon bureau a changé d'étage. J'ai du mal à me repérer dans les nouveaux locaux et je me trompe d'étage tous les matins.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande des repères visuels

Réponse 2 : Je demande à un collègue de m'aider, le temps que je prenne mes repères

Réponse 3 : Je demande une nouvelle visite et je prends des notes

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je reste devant mon ancien bureau

Réponse 5 : Je rentre chez moi

Scénario : Je commence un nouveau poste et mon chef m'explique que tout a été simplifié pour moi. Je n'ose pas demander de l'aide.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent ou à une personne de confiance qui m'accompagne

Réponse 2 : J'explique au chef que j'ai des difficultés et demande de nouvelles procédures à mettre en place

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je ne fais rien

Réponse 4 : Je continue à travailler sans rien dire

Réponse 5 : Je quitte mon poste de travail

Réponse 6 : Je remets en question mon projet professionnel

Scénario : J'ai du mal à avancer dans mon projet professionnel. Pour m'aider, ma référente me demande de faire des recherches mais je ne sais pas par où commencer.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à ma référente comment m'organiser dans mes recherches

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je ne fais rien

Réponse 3 : Je m'éparpille

Réponse 4 : Je demande à changer de référente

Réponse 5 : Je ne vais plus aux rendez-vous fixés par ma référente

Thème 2 : Respecter le cadre de travail / mener des tâches professionnelles



Description du thème :

Sur votre lieu de travail, vous pouvez échanger avec votre chef, vos collègues ou votre référent afin de réaliser la tâche qui vous est confiée

Habilité 6 : Demander des précisions quand les consignes ne sont pas claires

Scénario : Mon chef me donne une tâche à effectuer pour la matinée avec une consigne à suivre. Quand il vient vérifier mon travail, il me dit que je n'ai pas respecté la consigne.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique calmement au chef la consigne que j'ai comprise

Réponse 2 : Je demande au chef de répéter la consigne

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je dis au chef qu'il s'est trompé

Réponse 4 : Je m'énerve contre mon chef

Réponse 5 : Je quitte mon poste de travail

Scénario : Mon chef me donne plusieurs consignes différentes à la suite. Au moment de commencer le travail, je ne me souviens plus de toutes les consignes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je lui demande de répéter les consignes

Réponse 2 : Je prends des notes pour ne pas oublier

Réponse 3 : Je demande que les consignes soient écrites sur un support

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : J'arrête mon travail

Réponse 5 : Je pars de l'entreprise

Réponse 6 : J'essaie de me souvenir par moi-même

Scénario : Au début de la journée mon chef me donne une consigne. Au fur et à mesure de la journée, j'oublie cette consigne.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon chef de répéter la consigne

Réponse 2 : J'écris la consigne

Réponse 3 : Je demande un exemple à garder sous les yeux

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je demande à mes collègues la consigne sans avertir mon chef

Réponse 5 : Je continue sans rien dire

Réponse 6 : J'arrête de travailler

Scénario : Mon chef me donne une consigne. Pendant la journée, mes collègues me donnent une autre consigne en me disant qu'ils ont l'habitude de faire autrement.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon chef de répéter la consigne

Réponse 2 : J'explique à mes collègues la consigne du chef

Réponse 3 : J'applique la consigne de mon chef

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je suis la consigne donnée par mes collègues

Réponse 5 : Je dis à mon chef que mes collègues font mal leur travail

Réponse 6 : Je m'énerve contre mes collègues

Scénario : Mon chef emploie des termes techniques que je ne comprends pas lorsqu'il me donne une consigne.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis à mon chef que je ne comprends pas ce qu'il me dit

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je ne dis rien et je commence le travail

Réponse 3 : Je reste bloqué et je ne fais rien

Réponse 4 : Je quitte mon poste de travail

Scénario : Je demande à mon chef de répéter une consigne que je n'ai pas comprise, mais il ne veut pas le faire afin de ne pas perdre de temps.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte mon référent

Réponse 2 : Je demande à un collègue de m'expliquer et de me montrer

Réponse 3 : Je prévient le chef que j'ai besoin de consignes claires pour travailler

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne dis rien et je commence le travail

Réponse 5 : Je bloque et je ne fais pas le travail demandé

Réponse 6 : Je m'énerve

Scénario : Ma référente me demande de faire des recherches sur des fiches métiers pour mon prochain rendez-vous, mais je ne sais pas où chercher les informations.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte ma référente par téléphone ou par mail pour lui dire que c'est difficile

Réponse 2 : J'explique à ma référente que je ne sais pas où chercher les informations

Réponse 3 : Je demande à ma référente ce qu'est une fiche métier

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je refuse de faire le travail

Scénario : Un référent me propose de participer à un nouvel atelier de travail et me demande d'y réfléchir à la maison. En rentrant chez moi, je me rends compte que je n'ai pas compris en quoi consistait l'atelier.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte le référent par mail ou par téléphone pour qu'il me répète les informations

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : J'essaie de me souvenir tout seul sans demander d'aide à personne

Réponse 3 : Je demande à changer de référent

Réponse 4 : J'attends le dernier moment pour demander plus d'explications à mon référent

Scénario : Mon chef me donne les consignes pour le nouvel atelier auquel je dois participer, mais je ne comprends pas tout. Au moment de commencer ma tâche, je ne sais plus quoi faire.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'interpelle mon chef pour qu'il me réexplique

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je reste bloqué et je ne fais rien

Réponse 3 : Je pars de l'atelier

Réponse 4 : Je demande à changer de chef

Scénario : Quand le moniteur d'atelier me donne une nouvelle consigne, il utilise des phrases trop longues avec trop d'informations et je ne comprends pas tout.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis au moniteur que je n'ai pas compris car il y a trop d'informations

Réponse 2 : Je demande au moniteur de simplifier la consigne

Réponse 3 : Je propose au moniteur de reformuler moi-même la consigne pour qu'il s'assure que j'ai bien compris

Réponse 4 : Je demande calmement d'avoir une seule consigne à la fois

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je ne dis rien

Réponse 6 : Je m'énerve contre le moniteur

Scénario : Je commence un nouvel emploi dans une nouvelle entreprise. Pendant les temps de pause, je ne sais pas quoi faire.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande ce que je peux faire à mon référent

Réponse 2 : Je demande conseil à mes collègues

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je ne prends plus de pause

Réponse 4 : Je ne fais rien et j'attends

Scénario : Je commence un nouveau poste et mon chef m'explique que tout a été simplifié pour moi. Je n'ose pas demander de l'aide.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent ou à une personne de confiance qui m'accompagne

Réponse 2 : J'explique au chef que j'ai des difficultés et demande de nouvelles procédures à mettre en place

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je ne fais rien

Réponse 4 : Je continue à travailler sans rien dire

Réponse 5 : Je quitte mon poste de travail

Réponse 6 : Je remets en question mon projet professionnel

Habilité 7 : Demander de l'aide de manière appropriée si nécessaire

Scénario : Mon référent me demande de compléter mon CV sans me donner plus de précision. Après le rendez-vous, je ne sais pas ce que je dois faire.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'appelle mon référent pour lui demander ce que je dois faire

Réponse 2 : Je regarde sur internet comment faire un CV

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'essaie de compléter mon CV sans être sûr de moi

Réponse 4 : Je ne fais pas ce qu'il m'a demandé

Réponse 5 : Je ne vais plus aux rendez-vous avec ce référent

Réponse 6 : Je demande à changer de référent

Scénario : Les horaires des pauses dans ma nouvelle entreprise changent tous les jours. J'ai du mal à m'organiser face à tant de changement.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon chef d'avoir des pauses fixes

Réponse 2 : J'essaie de m'adapter progressivement

Réponse 3 : Je demande à mon chef de m'informer sur les pauses

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne prends plus de pause

Réponse 5 : Je ne dis rien et je reste perdu

Scénario : J'ai du mal à avancer dans mon projet professionnel. Pour m'aider, ma référente me demande de faire des recherches mais je ne sais pas par où commencer.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à ma référente comment m'organiser dans mes recherches

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je ne fais rien

Réponse 3 : Je m'éparpille

Réponse 4 : Je demande à changer de référente

Réponse 5 : Je ne vais plus aux rendez-vous fixés par ma référente

Habilité 8 : Informer des supérieurs lorsqu'une aide est nécessaire

Scénario : Mon référent me donne des conseils pour organiser mes journées de travail. Mais quand je suis au travail, les demandes faites par mon moniteur d'atelier ne me permettent pas de suivre les consignes du référent.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'interpelle le moniteur et lui expose mes difficultés

Réponse 2 : J'en parle à mon référent pour faire le lien avec le moniteur d'atelier

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je bloque et je ne fais plus rien

Réponse 4 : Je suis les demandes faites par le moniteur sans appliquer les consignes de mon référent

Habilité 9 : Exécuter en priorité les tâches nécessitant une attention immédiate

Scénario : Mon chef me dit que je dois finir une tâche en priorité par rapport à mes autres tâches habituelles, mais je ne sais pas comment m'organiser.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande de l'aide pour prioriser les tâches

Réponse 2 : Je prends le temps de bien comprendre ce qu'on me demande

Réponse 3 : J'exécute les consignes

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je réalise les tâches dans l'ordre que je souhaite sans prendre en compte les consignes

Réponse 5 : J'arrête tout

Habilité 10 : Trouver les informations nécessaires avant de commencer le travail

Scénario : Je ne sais pas à quel responsable je dois m'adresser quand je rencontre un problème sur mes tâches.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte mon référent

Réponse 2 : Je demande à avoir un responsable fixe dans l'entreprise à qui adresser

mes questions

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je m'isole

Réponse 4 : Je ne demande pas d'aide

Réponse 5 : Je demande à plusieurs reprises, à plusieurs personnes, de manière aléatoire

Réponse 6 : Je bloque et j'arrête de travailler

Habilité 11 : Réagir de manière appropriée aux urgences liées au travail

Scénario : Dans une cantine, je m'occupe de la plonge. Un matin, la machine tombe en panne et j'essaie de régler le problème seul. Je n'y arrive pas et l'eau se répand dans la cuisine.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je vais demander de l'aide

Réponse 2 : Je demande une formation sur le fonctionnement de la machine

Réponse 3 : Je vais chercher un collègue pour m'aider à éponger la cuisine

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je panique et je reste bloqué

Réponse 5 : Je quitte mon poste de travail

Thème 3 : Respecter les règles de politesse



Description du thème :

Sur votre lieu de travail, votre capacité à respecter les règles de politesse peut être mise à l'épreuve lorsque vous discutez avec votre chef, vos collègues ou votre référent.

Habilité 12 : Ecouter sans interrompre

Scénario : Pendant les entretiens avec mon référent, j'interviens régulièrement en lui coupant la parole. Mon référent me fait remarquer qu'il n'arrive pas à finir sa phrase.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je m'excuse et j'attends mon tour pour parler

Réponse 2 : Je demande à mon référent de m'indiquer à quel moment je peux prendre la parole

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je me vexe et je ne parle plus

Réponse 4 : Je m'énerve

Réponse 5 : Je continue de parler et je ne l'écoute pas

Habilité 13 : Respecter les règles de politesse

Scénario : Pendant une pause, je pose des questions personnelles à un collègue qui ne veut pas répondre.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je n'insiste pas et je change de sujet

Réponse 2 : Je m'excuse auprès de mon collègue

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'insiste pour qu'il me réponde

Réponse 4 : Je me vexe et je ne parle plus

Réponse 5 : Je pars

Réponse 6 : Je ne prends plus de pause

Scénario : Quand je retrouve mes collègues, je vais leur parler en m’asseyant sur la table plutôt que sur la chaise. Le moniteur me fait remarquer que ce n’est pas poli.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je m’assoie sur la chaise

Réponse 2 : Je m’excuse

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je reste assis sur la table et je montre mon agacement

Réponse 4 : Je ne reviens pas à cet atelier

Réponse 5 : Je demande des explications car je ne comprends pas pourquoi ce n’est pas poli

Réponse 6 : Je quitte brutalement l’atelier

Habilité 14 : Accepter les limites imposées

Scénario : Je commence un nouveau poste dans une entreprise. Je trouve que les temps de pause obligatoires sont trop nombreux.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je vais voir mon chef pour lui en parler

Réponse 2 : J’en parle à mon référent

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je continue à travailler pendant les pauses

Réponse 4 : Je m’isole

Habilité 15 : Ne pas utiliser de fausses excuses en cas de retard ou d’absence de travail

Scénario : Après une pause, je traîne pour revenir à mon poste de travail et je reprends mon travail en retard. Mon responsable me demande pourquoi.

Réactions adaptées / bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande de l’aide pour ne plus être en retard

Réponse 2 : Je m’excuse et j’explique pourquoi

Réponse 3 : Je m'engage à être ponctuel la prochaine fois

Réactions inadaptées / mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je fais comme si de rien n'était

Réponse 5 : Je donne de fausses excuses

Réponse 6 : Je ne retourne pas à mon poste de travail

Scénario : J'ai rendez-vous avec mon référent mais je n'y vais pas. Mon référent me demande pourquoi je ne suis pas venu.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je suis honnête et j'explique pourquoi

Réponse 2 : Je demande de l'aide à mon référent pour mieux gérer mes rendez-vous

Réactions inadaptées / mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je donne de fausses excuses

Réponse 4 : Je ne m'excuse pas

Thème 4 : Interagir avec les autres



Description du thème :

Sur votre lieu de travail, vos capacités à discuter avec votre chef, vos collègues ou votre référent peuvent être mises à l'épreuve

Habilité 16 : Initier une discussion

Scénario : Mon nouveau chef me donne une consigne pour faire une tâche que je connais déjà. Les consignes qu'il me donne sont différentes de celles dont j'ai l'habitude.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'applique la consigne qu'il me donne

Réponse 2 : Je demande calmement pourquoi les consignes sont différentes

Réponse 3 : Je demande la recette précise et écrite étape par étape afin de ne pas faire d'erreur

Réponse 4 : Je demande calmement à mon chef si je peux faire à ma façon car je maîtrise cette technique

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je fais à ma façon sans demander

Réponse 6 : J'arrête mon travail

Scénario : J'ai du mal à aller vers mes collègues alors que j'ai envie de nouer des liens avec eux. A force, j'ai l'impression que les gens me mettent à l'écart.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je commence par discuter avec un seul collègue

Réponse 2 : Je demande à la direction de sensibiliser mes collègues à mes difficultés

Réponse 3 : Je demande à mon référent de travailler sur ce point

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'isole encore plus

Réponse 5 : Je demande à un collègue de parler aux autres à ma place

Scénario : J'essaie de lancer des conversations avec mes collègues pendant les pauses, mais je ne sais pas quoi dire.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande conseil à mon référent pour trouver des sujets de conversation

Réponse 2 : Si j'ai de bonnes relations avec un collègue, je lui demande de m'aider à trouver un sujet de conversation

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je reste silencieux

Réponse 4 : Je ne vais plus aux pauses

Réponse 5 : Je quitte l'entreprise

Habilité 17 : Se joindre de façon appropriée à une activité ou un groupe en cours

Scénario : J'intègre une nouvelle équipe de travail.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je me présente

Réponse 2 : J'essaie de m'intégrer

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je me mets dans mon coin et je n'essaie pas de m'intégrer

Réponse 4 : Je ne fais rien

Scénario : J'arrive en retard dans un atelier.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je m'excuse

Réponse 2 : Je m'installe avec discrétion

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'arrive au milieu des discussions sans m'excuser et j'interviens

Réponse 4 : Je m'assoie de manière bruyante

Habilité 18 : Savoir ne pas entrer en conflit avec ses collègues

Scénario : Mon chef me donne une consigne. Pendant la journée, mes collègues me donnent une autre consigne en me disant qu'ils ont l'habitude de faire autrement.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon chef de répéter la consigne

Réponse 2 : J'explique à mes collègues la consigne du chef

Réponse 3 : J'applique la consigne de mon chef

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je suis la consigne donnée par mes collègues

Réponse 5 : Je dis à mon chef que mes collègues font mal leur travail

Réponse 6 : Je m'énerve contre mes collègues

Scénario : Quand je travaille, j'ai tendance à parler très fort. Mon voisin de bureau me signale qu'il a besoin de calme pour travailler.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'essaie de parler moins fort

Réponse 2 : Je m'excuse auprès de mon collègue

Réponse 3 : Je demande à changer de bureau

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'énerve contre mon collègue

Réponse 5 : Je dis à mon collègue de changer de bureau

Réponse 6 : Je demande à la direction d'intervenir

Scénario : Je mets plus de temps que mes collègues à terminer mes tâches, ce qui les met en retard. Mes collègues ne comprennent pas pourquoi je suis plus lent et se plaignent.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je leur parle de ma situation de handicap

Réponse 2 : Je vais voir mon chef

Réponse 3 : Je fais appel à mon référent pour sensibiliser mes collègues sur mon handicap

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'isole

Réponse 5 : Je suis agressif avec eux, verbalement ou physiquement

Réponse 6 : Je quitte cet emploi

Scénario : J'ai du mal à travailler car je trouve que mes collègues font trop de bruit autour de moi.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande calmement à mes collègues de faire moins de bruit

Réponse 2 : Je demande qu'on m'équipe d'un casque anti-bruit ou des boules quiès

Réponse 3 : Je fais appel à mon référent pour sensibiliser mes collègues sur mon handicap

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je rentre en conflit avec mes collègues

Scénario : Je prends plus de temps que les autres à faire mon travail. Mes collègues qui sont plus rapides que moi ont pris l'habitude de me le faire remarquer pendant les pauses et cela m'embête.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis calmement à mes collègues que leurs réflexions me déplaisent

Réponse 2 : Je dis calmement à mes collègues que j'ai besoin de plus de temps pour réaliser les tâches

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je m'énerve

Réponse 4 : Je ne prends plus de pause avec mes collègues

Réponse 5 : J'essaie de travailler plus vite pour éviter leurs réflexions

Réponse 6 : Je ne parle plus à mes collègues

Scénario : Pendant un temps de pause, un collègue me pose une question que je trouve gênante.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je lui dis poliment que je n'ai pas envie de répondre à sa question

Réponse 2 : J'informe mon chef que cela m'a gêné

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je me renferme

Réponse 4 : Je lui pose une question encore plus gênante

Réponse 5 : Je ne prends plus de pause avec ce collègue

Réponse 6 : Je me force à répondre à la question

Scénario : Pendant une pause, je pose des questions personnelles à un collègue qui ne veut pas répondre.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je n'insiste pas et je change de sujet

Réponse 2 : Je m'excuse auprès de mon collègue

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'insiste pour qu'il me réponde

Réponse 4 : Je me vexe et je ne parle plus

Réponse 5 : Je pars

Réponse 6 : Je ne prends plus de pause

Habilité 19 : Savoir ne pas entrer en conflit avec ses supérieurs

Scénario : Mon chef trouve que mes habitudes de travail me font perdre du temps et veut me réexpliquer comment faire les tâches simplement en laissant tomber mes habitudes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique à mon chef que le changement d'habitudes peut être compliqué pour moi

Réponse 2 : J'explique à mon chef que j'ai besoin d'adaptations pour appliquer de nouvelles habitudes de travail

Réponse 3 : J'essaie la nouvelle procédure

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne change pas mes habitudes

Réponse 5 : Je demande à mon chef de me prouver que mes habitudes me font perdre du temps et que sa procédure m'en fera gagner

Scénario : Mon chef décide de changer les tâches qui étaient prédéfinies dans mon contrat. Je n'aime pas les nouvelles tâches que l'on m'impose.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent

Réponse 2 : Je demande calmement des explications au chef

Réponse 3 : Je demande à ce qu'on reprenne les nouvelles tâches avec moi pour mieux me les expliquer

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'énerve contre le chef

Réponse 5 : J'arrête de travailler

Réponse 6 : Je me force à faire les nouvelles tâches avec un risque d'erreur

Habilité 20 : Se présenter à de nouvelles personnes

Scénario : Lors d'un entretien, je dois me présenter face à un nouvel employeur.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je répète ma présentation

Réponse 2 : Je demande à être accompagné par mon référent

Réponse 3 : Je m'appuie sur un support que j'ai préparé pour savoir quoi dire

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je parle de ma vie personnelle sans qu'on me le demande Réponse 5 : Je me bloque

Habilité 21 : Participer à des discussions

Scénario : J'ai du mal à parler à mon chef car je ne sais pas comment formuler mes phrases.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon référent de travailler sur ce point

Réponse 2 : Je prépare des phrases simples à l'avance pour parler à mon chef

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je n'adresse pas la parole à mon chef

Réponse 4 : Je refuse d'aller au travail

Réponse 5 : Je passe par un collègue pour faire mes demandes à mon chef

Habilité 22 : Savoir quand parler de ses problèmes personnels

Scénario : Des changements dans ma vie personnelle peuvent impacter mon travail mais je ne sais pas à qui le signaler.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je fais appel à mon référent pour savoir à qui en parler

Réponse 2 : J'en parle à une personne à laquelle j'ai déjà l'habitude de me confier

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je partage des détails de ma vie privée à des personnes que je ne connais pas

Réponse 4 : J'en parle à des collègues qui n'ont rien demandé

Habilité 23 : Réagir de manière appropriée aux commentaires critiques

Scénario : Je trouve qu'il y a beaucoup de monde pendant la pause et j'ai du mal à suivre les conversations. Un collègue me fait remarquer que je ne parle pas beaucoup.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique qu'il y a beaucoup de bruits et de conversations différentes et que je n'arrive pas à suivre

Réponse 2 : Je prends ma pause à un autre moment en expliquant à mes collègues que j'ai besoin de calme pendant ma pause

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je suis mal à l'aise et je ne réponds pas au collègue

Réponse 4 : Sa réflexion m'agace et je m'énerve

Réponse 5 : Je m'isole de ce collègue qui m'a fait cette remarque

Réponse 6 : Je demande à ce que chacun parle à son tour

Scénario : Quand je retrouve mes collègues, je vais leur parler en m'asseyant sur la table plutôt que sur la chaise. Le moniteur me fait remarquer que ce n'est pas poli.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je m'assoie sur la chaise

Réponse 2 : Je m'excuse

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je reste assis sur la table et je montre mon agacement

Réponse 4 : Je ne reviens pas à cet atelier

Réponse 5 : Je demande des explications car je ne comprends pas pourquoi ce n'est pas poli

Réponse 6 : Je quitte brutalement l'atelier

Thème 5 : S'adapter aux autres et gérer les imprévus



Description du thème :

Sur votre lieu de travail, votre capacité à vous adapter à différentes situations peut être mise à l'épreuve

Habilité 24 : Bien fonctionner malgré les obstacles

Scénario : Le référent qui m'accompagne habituellement est en vacances. La nouvelle référente qui la remplace me donne des consignes différentes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je dis à la nouvelle référente que j'ai besoin d'une période de transition avant de passer d'une méthode à une autre

Réponse 2 : Je dis à la nouvelle référente que je n'ai pas les mêmes consignes habituellement

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'essaie de suivre les nouvelles consignes sans dire que les consignes sont différentes

Réponse 4 : Je rentre en conflit avec la nouvelle référente

Réponse 5 : Je remets en cause la nouvelle référente auprès de la direction

Scénario : Je demande à mon chef de répéter une consigne que je n'ai pas comprise, mais il ne veut pas le faire afin de ne pas perdre de temps.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte mon référent

Réponse 2 : Je demande à un collègue de m'expliquer et de me montrer

Réponse 3 : Je préviens le chef que j'ai besoin de consignes claires pour travailler

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je commence le travail sans rien dire

Réponse 5 : Je bloque et je ne fais pas le travail demandé

Réponse 6 : Je m'énerve

Scénario : Mon nouveau chef me donne une consigne pour faire une tâche que je connais déjà. Les consignes qu'il me donne sont différentes de celles dont j'ai l'habitude.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'applique la consigne qu'il me donne

Réponse 2 : Je demande calmement pourquoi les consignes sont différentes

Réponse 3 : Je demande la recette précise et écrite étape par étape afin de ne pas faire d'erreur

Réponse 4 : Je demande calmement à mon chef si je peux faire à ma façon car je maîtrise cette technique

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je fais à ma façon sans demander

Réponse 6 : J'arrête mon travail

Scénario : Mon chef décide de changer les tâches qui étaient prédéfinies dans mon contrat. Je n'aime pas les nouvelles tâches que l'on m'impose.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent

Réponse 2 : Je demande calmement des explications au chef

Réponse 3 : Je demande à ce qu'on reprenne les nouvelles tâches avec moi pour mieux me les expliquer

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'énerve contre le chef

Réponse 5 : J'arrête de travailler

Réponse 6 : Je me force à faire les nouvelles tâches avec un risque d'erreur

Scénario : J'ai l'habitude d'aller voir mon référent dans son bureau pour savoir ce que je dois faire. Aujourd'hui, sa porte est fermée alors que d'habitude elle est ouverte.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je frappe à la porte

Réponse 2 : Je demande à quelqu'un d'autre si mon référent est présent aujourd'hui

Réponse 3 : Je retourne à mon bureau et je fais ce que j'ai l'habitude de faire

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je rentre sans frapper

Réponse 5 : J'appelle à travers la porte

Réponse 6 : Je retourne à mon bureau et je ne fais rien

Scénario : La machine que j'utilise pendant ma journée de travail tombe en panne.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande de l'aide à quelqu'un pour réparer l'outil

Réponse 2 : Je préviens mes collègues que la machine est en panne

Réponse 3 : J'avertis mon chef

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je rentre chez moi

Réponse 5 : Je trouve une autre tâche à faire à la place sans rien dire à personne

Réponse 6 : Je reste bloqué et je ne travaille pas

Habilité 25 : Faire des compromis avec les autres quand c'est approprié

Scénario : Le collègue avec lequel je travaille habituellement change de poste. Un nouveau collègue que je ne connais pas le remplace et sa façon de travailler est différente.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je sollicite mon référent pour m'aider à m'adapter au changement

Réponse 2 : J'en parle à mon chef et j'exprime mon ressenti

Réponse 3 : Je comprends le contexte et je m'adapte

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne parle à personne de mon ressenti

Réponse 5 : Je m'énerve sans expliquer pourquoi

Réponse 6 : J'arrête de travailler

Scénario : Mon futur employeur me propose un contrat mais je ne suis pas d'accord avec les horaires.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je sollicite mon référent pour exprimer mon désaccord

Réponse 2 : Je demande à discuter à propos de ce changement

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je refuse le contrat

Réponse 4 : Je refuse de faire un compromis

Habilité 26 : Savoir gérer des interactions délicates

Scénario : Mon référent me donne une consigne à suivre pour ma semaine de travail. Au travail, mon moniteur d'atelier me donne une consigne complètement différente.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en discute d'abord avec mon référent qui se met en lien avec le moniteur d'atelier si je le souhaite

Réponse 2 : Je dis au moniteur d'atelier que mon référent m'a donné une consigne différente pour voir comment on peut s'arranger

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'en parle uniquement à mon référent

Réponse 4 : Je ne parle à personne de cette situation

Réponse 5 : Je bloque et je ne travaille pas

Scénario : Mon chef trouve que mes habitudes de travail me font perdre du temps et veut me réexpliquer comment faire les tâches simplement en laissant tomber mes habitudes.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique à mon chef que le changement d'habitudes peut être compliqué pour moi

Réponse 2 : J'explique à mon chef que j'ai besoin d'adaptation pour appliquer de nouvelles habitudes de travail

Réponse 3 : J'essaie la nouvelle procédure

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne change pas mes habitudes

Réponse 5 : Je demande à mon chef de me prouver que mes habitudes me font perdre du temps et que sa procédure m'en fera gagner

Scénario : Pendant la pause, mes collègues font des blagues que je ne comprends pas et je me sens à part.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je leur demande de m'expliquer la blague pour en comprendre le sens et rigoler avec eux

Mauvaises réponses :

Réponse 2 : Je fais semblant de rigoler

Réponse 3 : Je ne dis rien et je pars

Réponse 4 : Je ne prends plus de pause

Réponse 5 : Je ne vais plus voir ces collègues

Scénario : Pendant un temps de pause, un collègue me pose une question que je trouve gênante.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je lui dis poliment que je n'ai pas envie de répondre à sa question

Réponse 2 : J'informe mon chef que cela m'a gêné

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je me renferme

Réponse 4 : Je lui pose une question encore plus gênante

Réponse 5 : Je ne prends plus de pause avec ce collègue

Réponse 6 : Je me force à répondre à la question

Scénario : Je suis installé dans le même bureau que mon chef. J'ai l'impression qu'il m'observe et cela me met mal à l'aise.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'exprime calmement que cela me gêne d'être observé

Réponse 2 : Je contacte mon référent pour qu'il intervienne

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je deviens agressif avec mon chef

Réponse 4 : Je ne dis rien

Habilité 27 : Proposer de l'aide à ses collègues lorsque cela est nécessaire

Scénario : Un nouveau collègue me demande de l'aide sur sa tâche pendant que je suis en train de travailler.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je le dirige vers une autre personne

Réponse 2 : Je vérifie que je peux quitter ce que je suis en train de faire avant de lui répondre

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : J'explique alors que ce n'est pas mon rôle

Réponse 4 : J'arrête tout ce que je fais pour aider la personne

Réponse 5 : Je fais à la place de la personne sans lui expliquer

Habilité 28 : Savoir s'adapter à de nouvelles situations

Scénario : Au travail, j'ai l'habitude de gérer une seule tâche à la fois. Pour aider mes collègues de façon exceptionnelle, mon chef me demande de m'occuper de plusieurs choses en même temps.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'explique à mon chef que je suis en difficulté quand il faut faire plusieurs choses en même temps

Réponse 2 : J'accepte en demandant à mon chef qu'on m'aide à m'organiser

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je fais ce que mon chef me demande sans rien dire

Réponse 4 : Je quitte mon poste de travail

Réponse 5 : Je bloque et je ne fais rien

Réponse 6 : Je m'énerve contre mon chef

Scénario : Après plusieurs années sur le même poste adapté, mon entreprise décide de me changer de poste. Je perds toutes mes habitudes et je trouve ce nouveau poste difficile à maîtriser.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon chef et lui explique que le changement de poste est difficile pour moi

Réponse 2 : Je demande à avoir des informations précises sur mes nouvelles missions, mon équipe, mes horaires

Réponse 3 : Je demande à être formé sur le nouveau poste

Réponse 4 : J'appelle mon référent pour lui expliquer la situation

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je bloque et je reste sur mon poste à ne pas savoir quoi faire

Scénario : J'intègre une nouvelle équipe de travail.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je me présente

Réponse 2 : J'essaie de m'intégrer

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je me mets dans mon coin et je n'essaie pas de m'intégrer

Réponse 4 : Je ne fais rien

Scénario : Mon ancien chef part à la retraite et il est remplacé par un nouveau chef qui ne connaît pas l'entreprise.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je m'adapte à lui

Réponse 2 : Je lui demande un rendez-vous pour qu'on puisse se présenter mutuellement et voir comment on va travailler ensemble

Réponse 3 : Je contacte mon référent pour lui expliquer la situation

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne reconnais pas son autorité et je fais ce que je veux

Réponse 5 : Je lui donne des conseils pour qu'il s'adapte à l'entreprise et fasse bien son travail alors que ce n'est pas mon rôle

Réponse 6 : J'en parle à la direction pour être muté dans une autre équipe

Scénario : Les horaires du bus que j'ai l'habitude de prendre ne me permettent pas d'arriver à l'heure à mon travail.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'appelle mon référent pour qu'il m'aide à trouver une solution

Réponse 2 : J'en parle à un responsable de l'entreprise

Réponse 3 : Je prends un bus plus tôt afin d'arriver à l'heure

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je demande à changer mes horaires de travail

Réponse 5 : Je ne change pas mes habitudes

Scénario : Je prépare mon temps de trajet avec mon référent pour me rendre à un nouvel emploi. Lors du premier jour, je me rends compte que j'ai oublié d'inclure ma routine de préparation dans ce temps et j'arrive en retard.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je préviens l'entreprise de cette erreur et je m'excuse

Réponse 2 : J'appelle mon référent pour gérer cette situation

Réponse 3 : Si j'ai l'autorisation, je reste plus tard au travail pour rattraper mon retard

Réponse 4 : J'inclus mon temps de trajet dans ma routine de préparation pour le lendemain et les autres jours

Mauvaises réponses :

Réponse 5 : Je rentre chez moi

Réponse 6 : J'arrive en retard et je ne m'excuse pas

Scénario : La ligne de bus que j'ai l'habitude de prendre change d'itinéraire et me dépose beaucoup plus tôt à mon emploi.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je contacte un responsable de l'entreprise

Réponse 2 : J'attends devant l'entreprise

Réponse 3 : Si j'ai l'autorisation, je prends mon poste plus tôt en avertissant mon chef

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je m'énerve contre le chauffeur de bus

Réponse 5 : Je rentre chez moi

Réponse 6 : J'essaie de rentrer dans l'entreprise alors qu'elle est fermée

Scénario : Mon entreprise a déménagé et mon bureau a changé d'étage. J'ai du mal à me repérer dans les nouveaux locaux et je me trompe d'étage tous les matins.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande des repères visuels

Réponse 2 : Je demande à un collègue de m'aider, le temps que je prenne mes repères

Réponse 3 : Je demande une nouvelle visite et je prends des notes

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je reste devant mon ancien bureau

Réponse 5 : Je rentre chez moi

Scénario : Les horaires de mes pauses ont changé et j'ai du mal à m'y habituer.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : J'en parle à mon référent pour qu'il m'aide à m'adapter progressivement

Réponse 2 : Je note sur mon portable mes nouveaux horaires

Mauvaises réponses :

Réponse 3 : Je ne change pas mes habitudes et je prends mes pauses à mes anciens horaires

Réponse 4 : Je demande à la direction de revenir aux anciens horaires

Réponse 5 : Je quitte l'entreprise

Réponse 6 : Je ne vais plus aux pauses

Scénario : Les horaires des pauses dans ma nouvelle entreprise changent tous les jours. J'ai du mal à m'organiser face à tant de changement.

Bonnes réponses :

Réponse 1 : Je demande à mon chef d'avoir des pauses fixes

Réponse 2 : J'essaie de m'adapter progressivement

Réponse 3 : Je demande à mon chef de m'informer sur les pauses

Mauvaises réponses :

Réponse 4 : Je ne prends plus de pause

Réponse 5 : Je ne dis rien et je reste perdu

Ce guide est issu de la recherche appliquée “EXTRAH - Entraînement des Compétences Sociales des TRAVAILLEURS en situation de Handicap grâce aux outils numériques” réalisée par le LISN-CNRS et AUTICIEL.

Il présente plusieurs scénarios sociaux dont le but est de mettre en lumière des situations professionnelles jugées difficiles par des travailleurs en situation de handicap. Chaque scénario inclut plusieurs réponses correctes et incorrectes.

L'ensemble des scénarios permet de travailler sur 28 habiletés sociales, réparties en cinq grands thèmes.

Ils sont disponibles en deux versions :

- une version pdf (présentée ci-dessous) sous forme de questionnaire, qui peut être imprimée,
- une version numérique intégrée dans l'application Social Handy (application payante) sous forme de quiz, accessible via ce lien : <https://auticiel.com>

Les deux versions sont identiques en termes de contenu, la seule différence étant le format.

Ces scénarios s'adressent aux travailleurs en situation de handicap, aidants et encadrants (job coachs, moniteurs d'atelier...).

La présente version pdf peut être imprimée et utilisée sous forme de quiz afin de développer les habiletés sociales des travailleurs en situation de handicap à partir de scénarios précis.