



Leer- en tewerkstellingsproject VZW  
Projet d'apprentissage et de mise au travail ASBL

# Session de formation théorique “L’assistance suivant le **modèle Megas**”



Mia Stevens

**de brug naar het hart**

Trainer/coach in het Megas Model

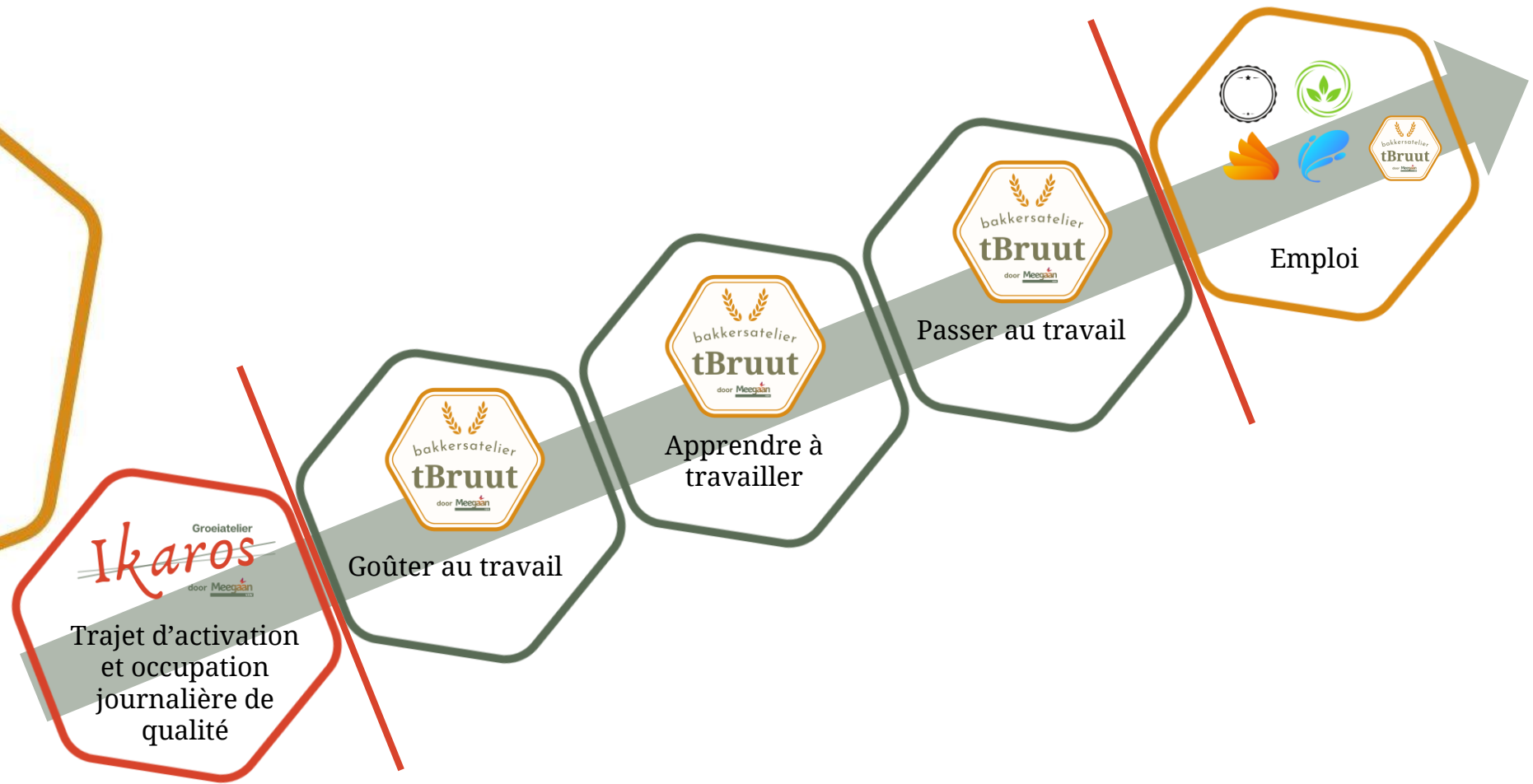
Le modèle Megas est intégré dans tous les échelons de l'asbl Meegaan. La philosophie et les principes du modèle s'accordent parfaitement avec la vision de l'asbl



Une bonne base est un atout à longue échéance



# Trajet d'activation à l'emploi





You do not just wake up and become  
the butterfly

*Growth is a process – rupi kaur*



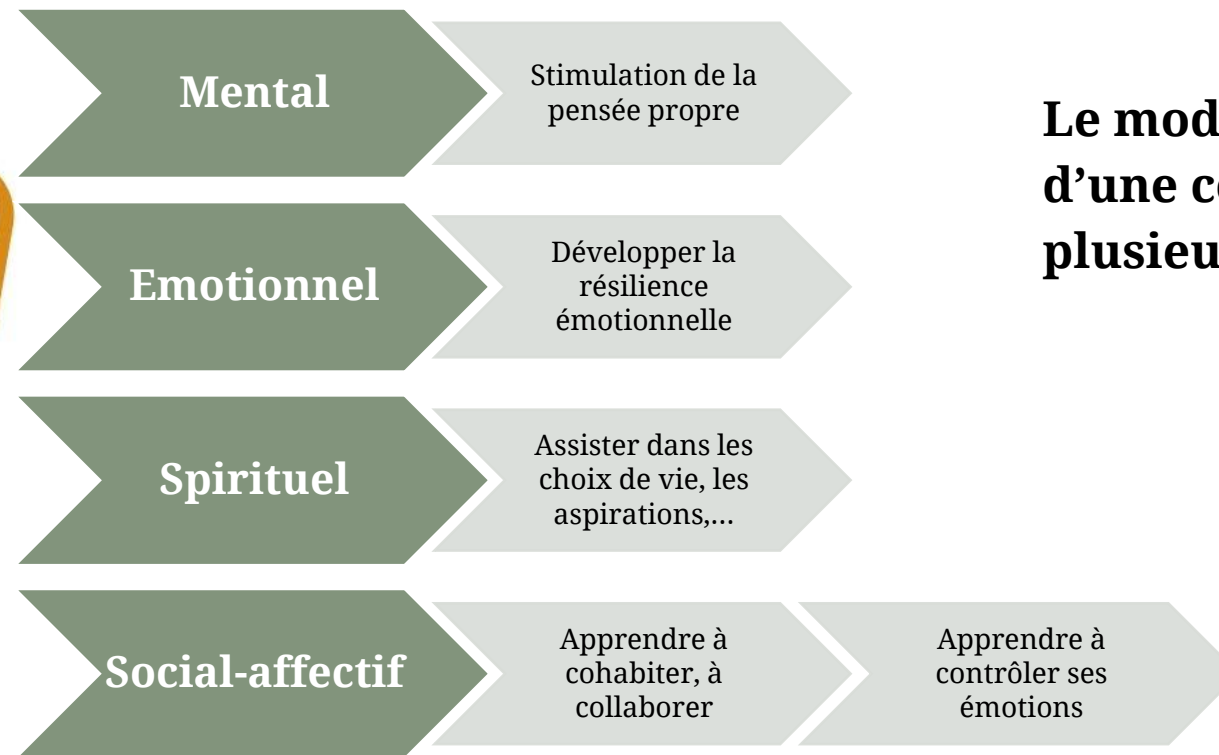
# Le modèle Megas est

**L'assistance basée sur la présence, le potentiel, la compétence et le talent**



# Le modèle Megas est versatile

inclut tous les aspects du développement:



**Le modèle est le résultat  
d'une combinaison de  
plusieurs méthodes**

## Le modèle Megas exige une attitude de dialogue et est fondé sur les principes suivants :

- La croyance en l'aptitude de chacun à changer, y compris des personnes porteuse d'un handicap mental ou en décrochage professionnel
- Chacun a des talents cachés
- Chacun désire s'épanouir
- Des personnes porteuses d'un handicap mental ont, tout comme tout autre, besoin d'apprendre. Le rôle de soutien de l'assistant est prépondérant dans ce processus.
- Chacun a besoin de reconnaissance
- Chaque personne veut être vu, accepté et valorisé

# Nos objectifs

---

Mettre fin au cercle vicieux de la dépendance acquise, le syndrome du sauveur et la perte de facultés intellectuelles et pratiques

---

Acquérir les facultés de base utiles à toutes activités

---

Stimuler la pensée active pour résoudre les problèmes

---

Développer la résilience émotionnelle

---

Stimuler la motivation intrinsèque

---

Stimuler l'indépendance

---



# Nos objectifs

---

Prendre soin de ↔ faire en sorte que

---

Soutenir l'écllosion des talents cachés, de la croissance et l'apprentissage

---

L'assistant prend conscience de ses propres actions

---

Assister sur base d'équivalence, de réelle implication et d'une bonne relation

---

Donner l'occasion au collaborateur de prendre/garder les rênes

---

Les rendre (co)propriétaires de leur processus d'apprentissage





# L'assistant/coach :

- Aide le collaborateur à mieux se connaître, à mieux percevoir son propre potentiel spirituel.
- Aide le collaborateur à prendre conscience de ses talents.
- Donne des conseils, n'impose rien, ne déduit rien...
- Prend une attitude d'écoute et non de jugement.
- Invite à la réflexion et la conscience personnelle.




# Le rôle de l'assistant/coach


Le modèle Megas est comme un instrument de musique.

L'instrument est le même pour tout le monde, mais la musique qui en sort dépend pour une grande part de l'expérience et le talent de l'assistant/coach.

# Assister suivant les principes du modèle Megass signifie:



Une volte-face  
fondamentale dans la  
pensée de la personne  
porteuse d'un  
handicap



Le focus sur les  
talents cachés

# Le modèle Megas a 2 piliers

Pilier 1

L'attitude de base de l'assistant pédagogique

Pilier 2

L'action méthodique

Attitudes et compétences de l'assistant

# Pilier 1 : l'attitude de base de l'assistant

Assister sur base d'équivalence, de réelle implication et d'un bon contact

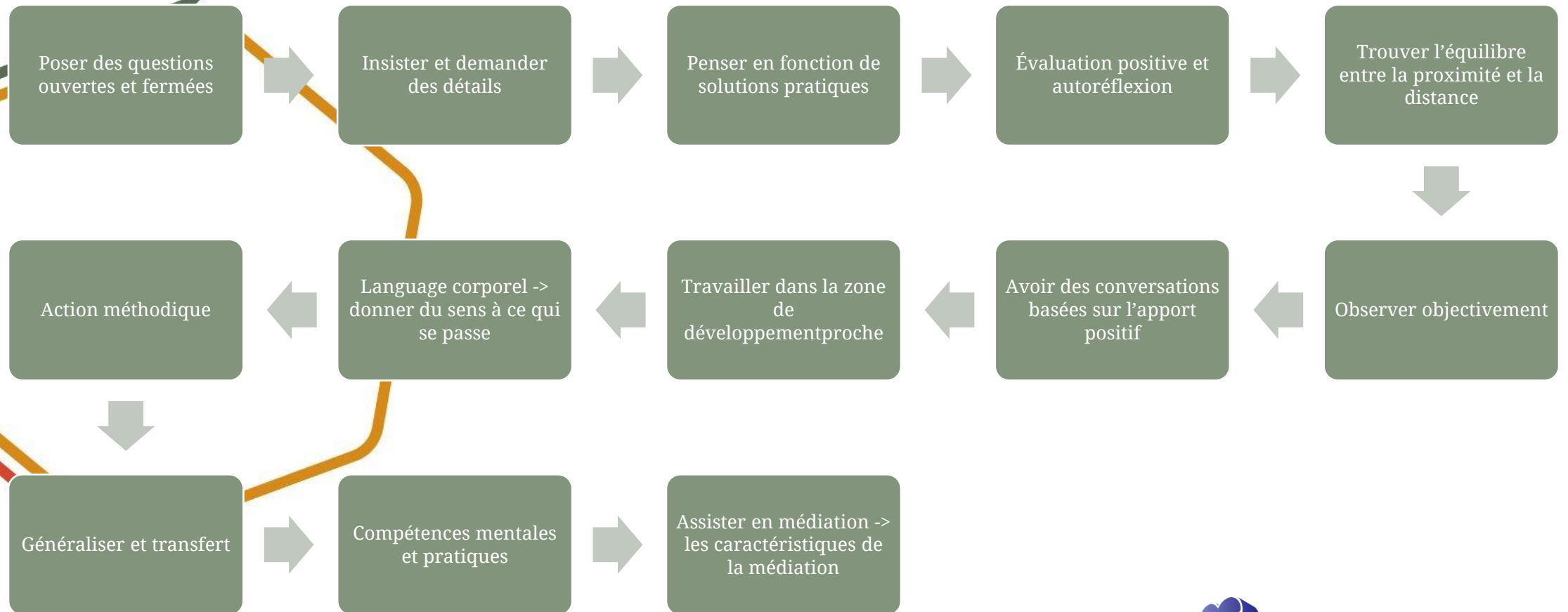
Être présent et attentif: écouter sans juger.  
Résumer sur base de la teneur et de l'émotion.  
Regarder, écouter et suivre les signes verbaux et non verbaux

Graviter autour du collaborateur: jouer avec la distance et la proximité pour donner au collaborateur l'occasion de découvrir, d'expérimenter et d'apprendre

Refléter : se regarder dans le miroir. Quel est l'effet de votre action sur le fonctionnement du collaborateur

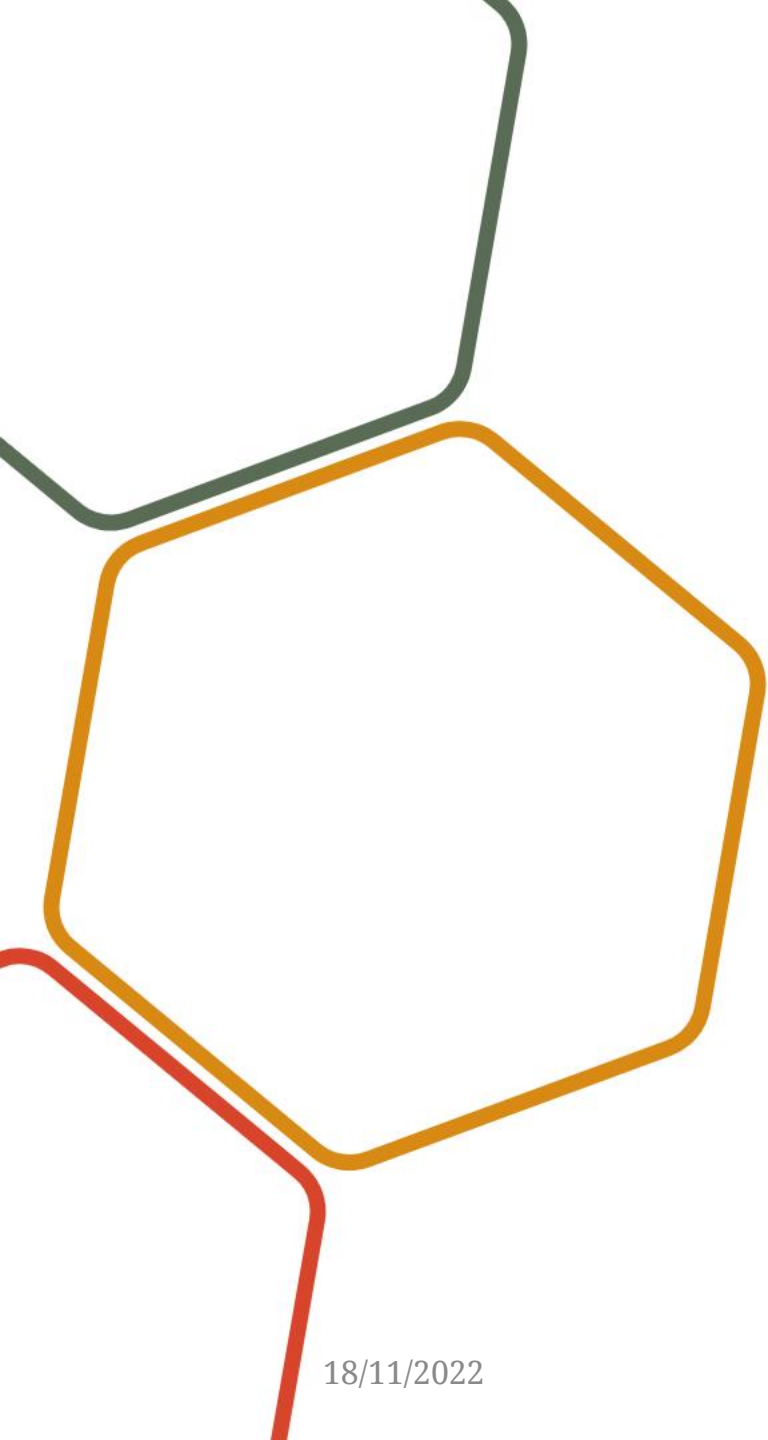
Assister avec une attitude de médiation

# Pilier 2 : instruments/compétence



L'assistance suivant le modèle Megass implique :

Parcourir constamment  
les 5 phases suivantes



relief



se joindre



stimuler

## ASSISTER EN FORCE



rendre  
exceptionnel



encourager

# Merel...

(2021)  
...trouve des solutions

(2020)  
...n'ose pas demander



18/11/2022

Notre force, c'est nos différences

18

# Le triangle d'assistance

Développer les compétences et talents chez nos collaborateurs

L'assistant pédagogique  
médiateur

Observer

Analyse des tâches

ZDP

Dédié au processus de conscientisation

Ajuster/écouter/suivre

Présence, étroite communication

Médiation, renforcer le caractère social/émotionnel

Poser et reposer des questions

Évaluation positive

Pensée pragmatique

L'équilibre entre distance et proximité

La mission

18/11/2022

Le collaborateur

Notre force, c'est nos différences



de brug naar het hart




## Découvrir des qualités chez l'autre: comment faire ?



# Connecter, suivre, accompagner et diriger





Une étroite communication engage le “renforcement” .  
Vous leur apprenez la responsabilité de leurs actes, leurs émotions, leurs besoins/désirs et leur attitude.

Par une étroite communication, vous écoutez vraiment l'autre et vous l'aider à maximaliser son potentiel.



# Rejoindre l'autre en posant et reposant des questions

18/11/2022

Notre force, c'est nos différences



de brug naar het hart

23

L'iceberg est un symbole des niveaux différents de communication que nous rencontrons



- Attitude apparente
- Les récits et les expériences
- Connaissances et compétences
- Qualités de base
- Émotions et sentiments
- Personnalité

# Questionner et insister

Pourquoi pose-t-on des questions ?

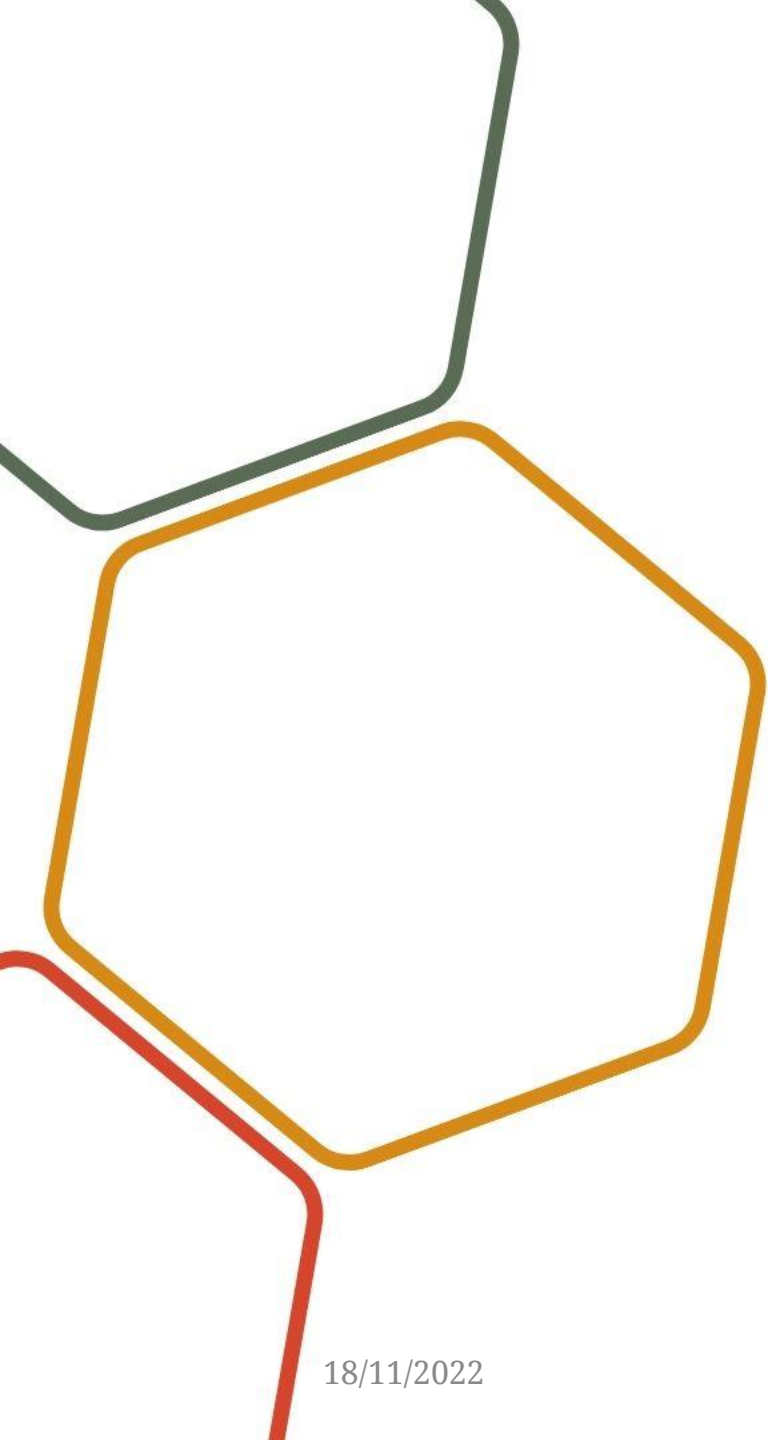
- Pour recevoir des informations.
- Pour entendre l'opinion de l'autre.
- Poser et insister pour approfondir l'information reçue. Pour découvrir le but ou l'intention sous-jacent.
- .....

# Les différentes questions

- Questions ouvertes (quoi, où, qui, pourquoi, avec quoi, quand).
- Questions fermées (répondre uniquement par oui/non, ou ne laisser que deux options possibles).
- Questions suggestives
- Rétorquer : que veux-tu dire ? Pourquoi demandes-tu cela ?

# Conseils pour vous aider à poser les bonnes questions :

- Ne posez qu'une question à la fois.
- Laissez à l'interlocuteur assez de temps pour réfléchir et formuler une réponse.
- Formulez vos questions de façon claire et concise.
- Respectez les moments de silence.

- 
- N'interrompez pas l'interlocuteur pendant sa réponse.
  - Ne pas compléter vous-même les réponses avant qu'il ait terminé.
  - Écoutez attentivement la réponse avant de poser une nouvelle question = joindre.
  - Résumez ce qui a été dit: employez le vocabulaire du collaborateur = écouter, résumer, insister.
  - Demandez des explications en cas d'incertitude.
  - Évitez “oui, mais”, choisissez plutôt “oui, et...”.

# Langage corporel – la communication non verbale

Le langage corporel est un élément important de la communication entre les personnes.

30% de la communication est non verbale (attitude, gestes, mimiques, ton)

Donnez une signification au langage corporel

Faire bon usage du langage corporel



# Avoir des conversations positives

18/11/2022

Notre force, c'est nos différences



de brug naar het hart

# Un bon entretien se caractérise par :

- Être présent et attentif
- Être impliqué
- Être disposé à suivre l'autre
- Le respect du point de vue de l'autre



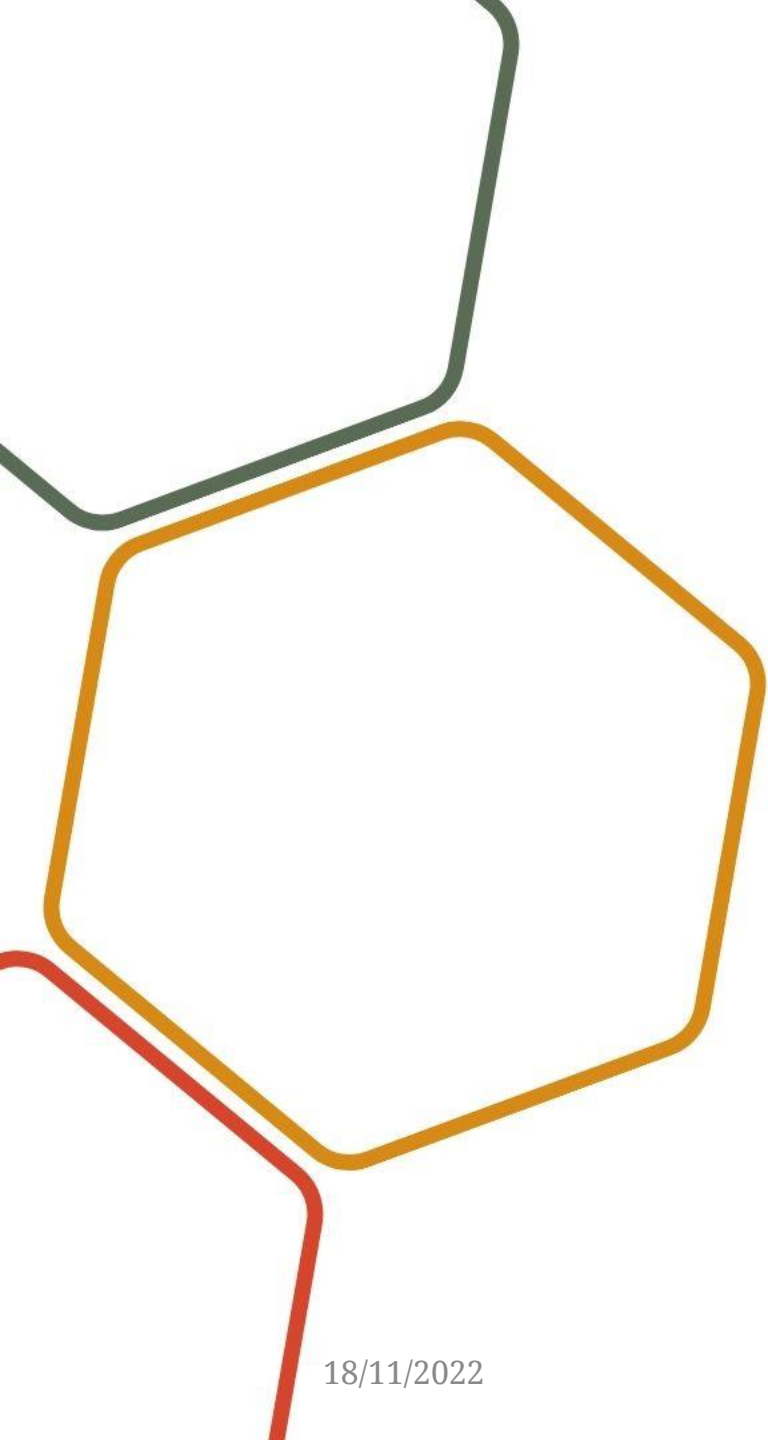
# Le but de la conversation positive

- Réfléchir sur la semaine écoulée
- Évaluer positivement
- Adopter une pensée pragmatique
- Énoncer les améliorations pour le jour suivant ou la ou les semaines suivantes.
- Découvrir et rendre concrets leurs désirs et objectifs. Le collaborateur est central. Les objectifs et les compétences sont liés aux besoins de développement individuel.



## Pendant l'entretien

- Tout d'abord rejoindre les propos du collaborateur (un bon contact),
- Écouter attentivement : p.e. hocher de la tête,
- Résumer : si je te comprends bien, tu dis que....
- Employer le plus possible le vocabulaire (verbal/non verbal) du collaborateur,
- S'informer : quel est exactement le problème ?
- Questionner, insister,
- Stimuler la réflexion pragmatique : comment penses-tu résoudre le problème ? Que veux-tu ?
- Confronter : tu ne veux pas que A t'aide, mais tu va la chercher. Je ne comprends pas, explique-moi...

- 
- Un bon contact aide le collaborateur à accepter ou envisager plus facilement ton idée.
  - Diriger trop ou trop vite empêche le collaborateur d'accepter ton idée, de la suivre. Cela engendre une frustration grandissante.
  - Passer graduellement de suivre à diriger, ou encore mieux: **continuellement suivre et diriger**

# Intervention

- Sur demande du collaborateur ou à l'initiative de l'assistant
- Quand un collaborateur vous appelle, en fonction d'un problème
- Peut aboutir à un entretien éducatif





## Entretien éducatif :

Chaque moment où vous pensez pouvoir apporter quelque chose au collaborateur

But de l'entretien éducatif :

- Identifier le problème
- Stimuler le collaborateur à réfléchir et à agir
- Lui apprendre des stratégies pour trouver des solutions

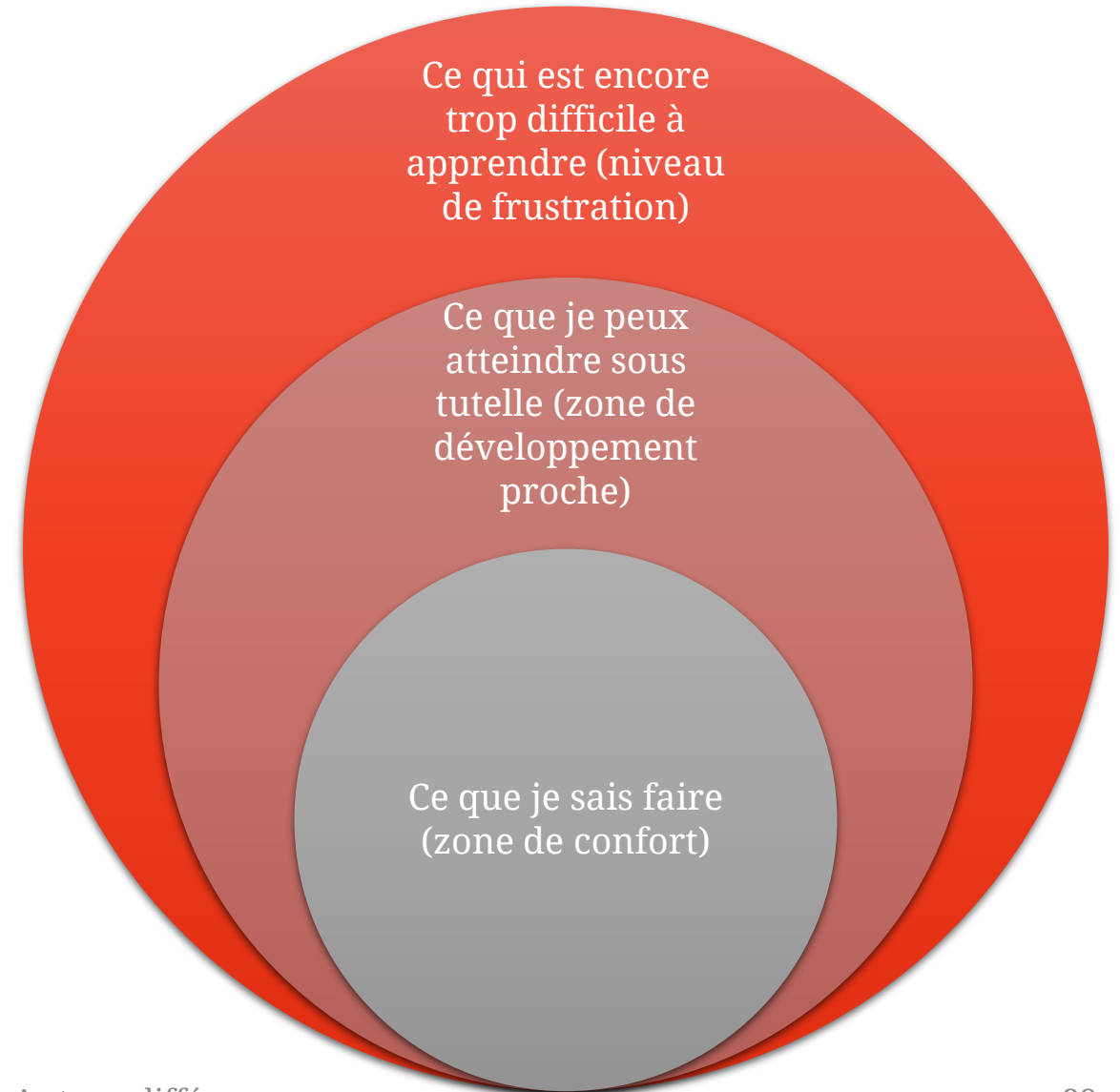
# Entretien d'évaluation

Se tient en fin d'une tâche, d'une journée, d'une semaine

- Déroulement de la tâche
- Qu'est-ce qui s'est bien passé ?
- Où y-a-t-il des problèmes ?
- Quelles sont les leçons pour la prochaine fois ?



# Sur mesure, être inspiré et défié = travailler dans la zone de développement proche (ZDP)



# Compétences mentales générales

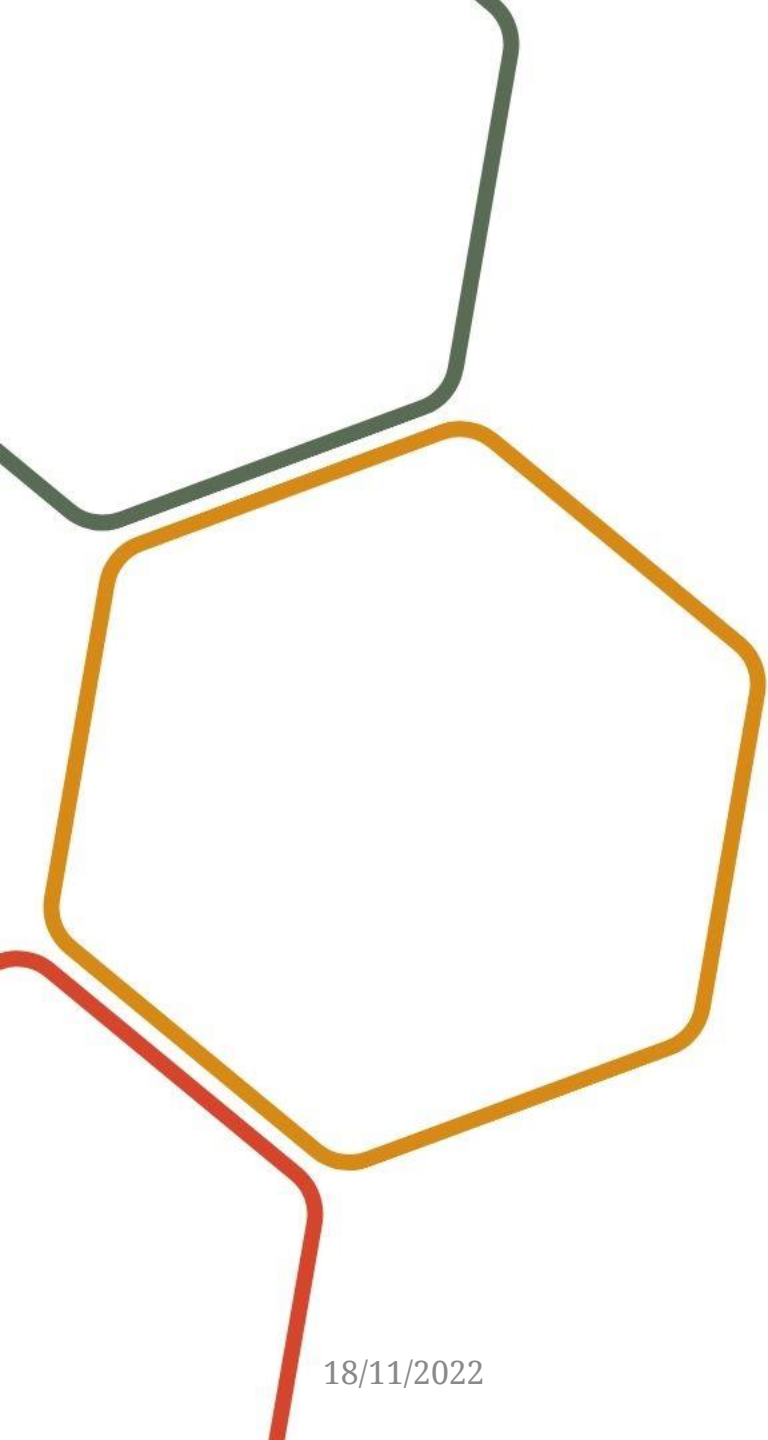


## Compétences spécifiques:

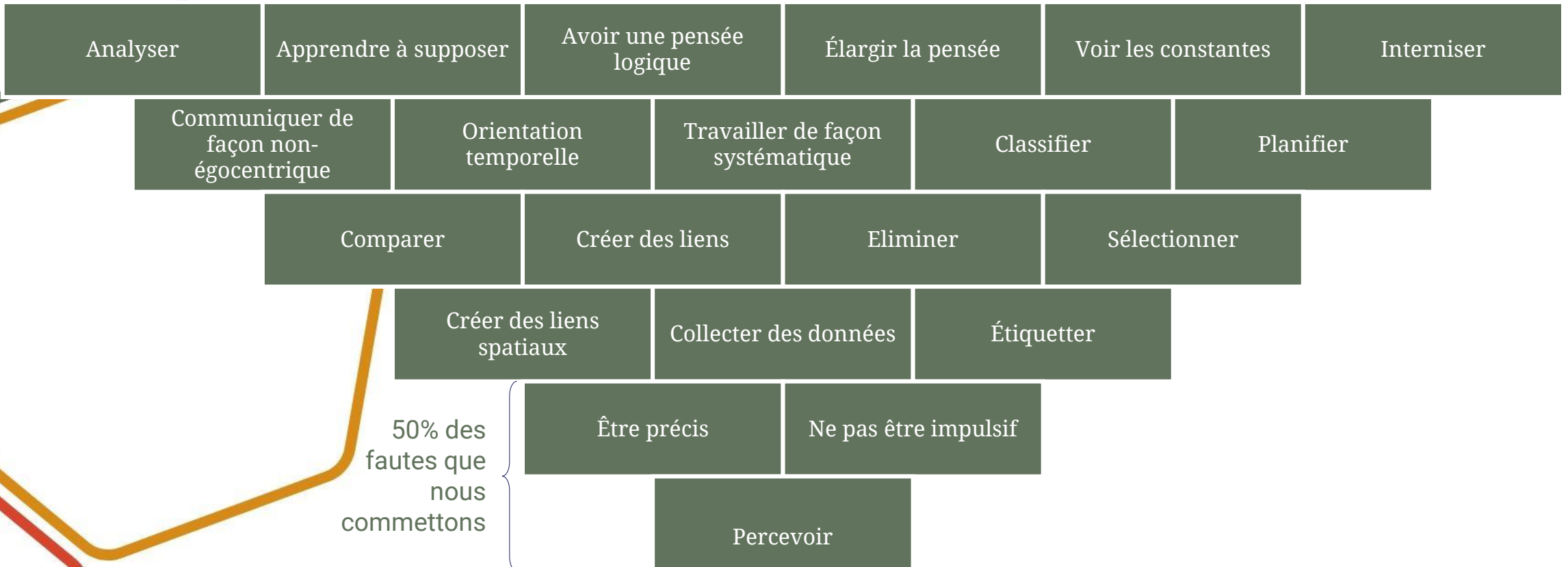
- Trier du linge
- Rouler à vélo
- Faire du café
- Rouler en voiture
- Passer l'aspirateur
- ...


## Compétences générales:

Sont les capacités mentales qui permettent à la personne de prendre conscience de son propre fonctionnement durant l'action et de sa capacité de prendre les choses en main.

- 
- Observer l'habilité du collaborateur à contrôler ses compétences mentales générales
  - Les tâches servent à adopter des attitudes professionnelles et à acquérir des compétences mentales générales

# Aperçu des compétences mentales générales

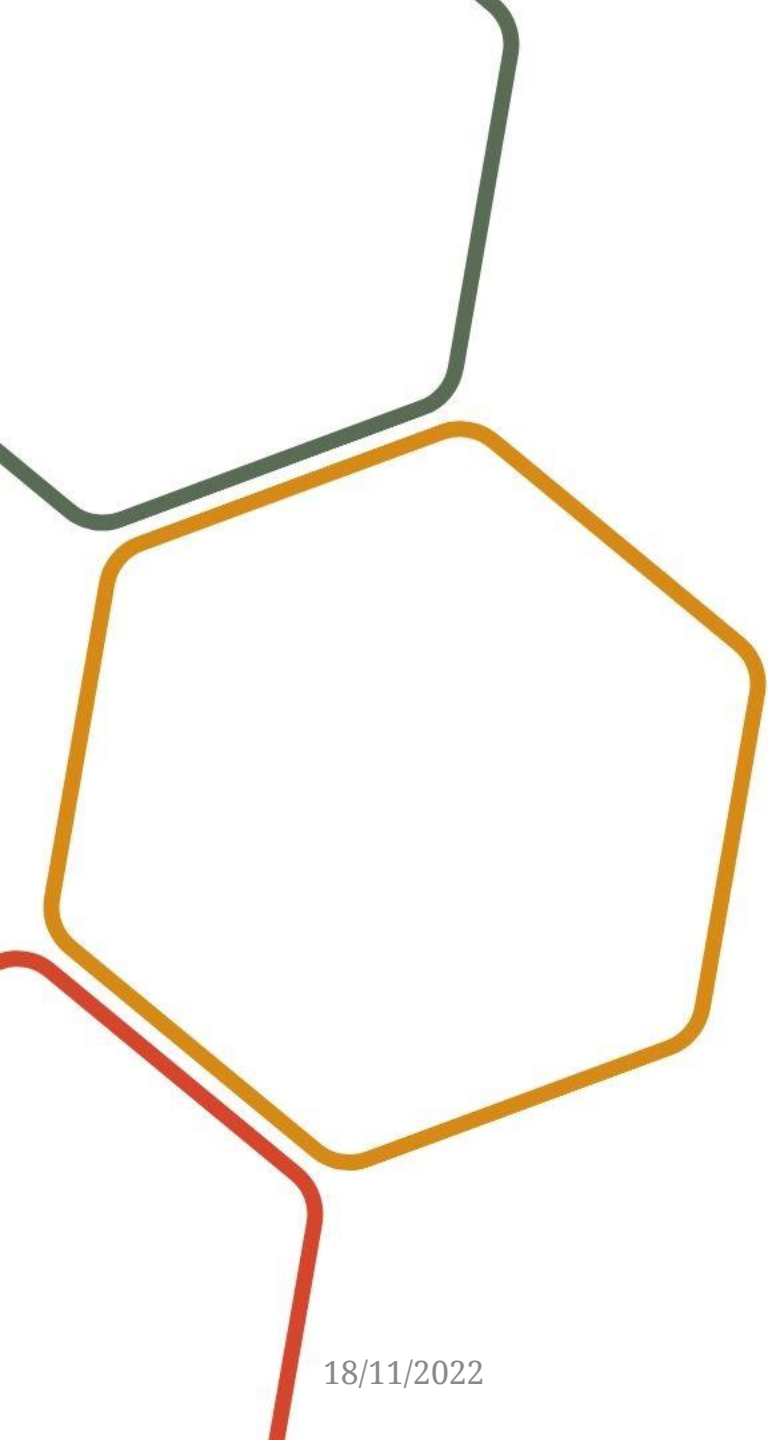




Compétences et  
attitudes au travail

# Exemples de compétences et attitudes au travail

- Nettoyer le plan de travail et l'atelier
- S'organiser
- Contrôler et réguler ses émotions et comportements
- Respecter les heures de travail
- Exécuter les tâches suivant les instructions
- Obtenir un résultat qualitatif
- Exécuter les actions correctement
- Demander de l'aide à temps
- Persévérer en cas d'échec

- 
- Contrôler la qualité et l'exactitude
  - Ajuster après contrôle négatif
  - Pouvoir exécuter plusieurs tâches différentes
  - Exécuter une tâche sans aide externe
  - Lire son programme de travail et l'exécuter dans l'ordre
  - Rester concentré au travail
  - Tenir compte des règles du groupe
  - Collaborer avec les autres
  - ....



Des problèmes peuvent survenir durant les phases suivantes :

**La phase d'instruction** : la phase où les instructions sont données.  
Que dois-je faire ?

**La phase de compréhension** : le collaborateur réfléchit et imagine des stratégies pour exécuter sa tâche  
Comment faire ?

**Phase d'exécution** : pendant l'exécution de sa tâche.  
Je suis au travail.

**Phase d'évaluation** : le collaborateur évalue son travail.  
Je regarde mon travail, qu'est-ce que j'en pense ?

# Attribuer une tâche: comment faire ?

- Expliquer la tâche de façon concise, claire et exhaustive.
- S'assurer que le collaborateur a bien tout compris (réciprocité).
- Convenir avec le collaborateur de choses qui lui permettent de reprendre ses marques.

Observer

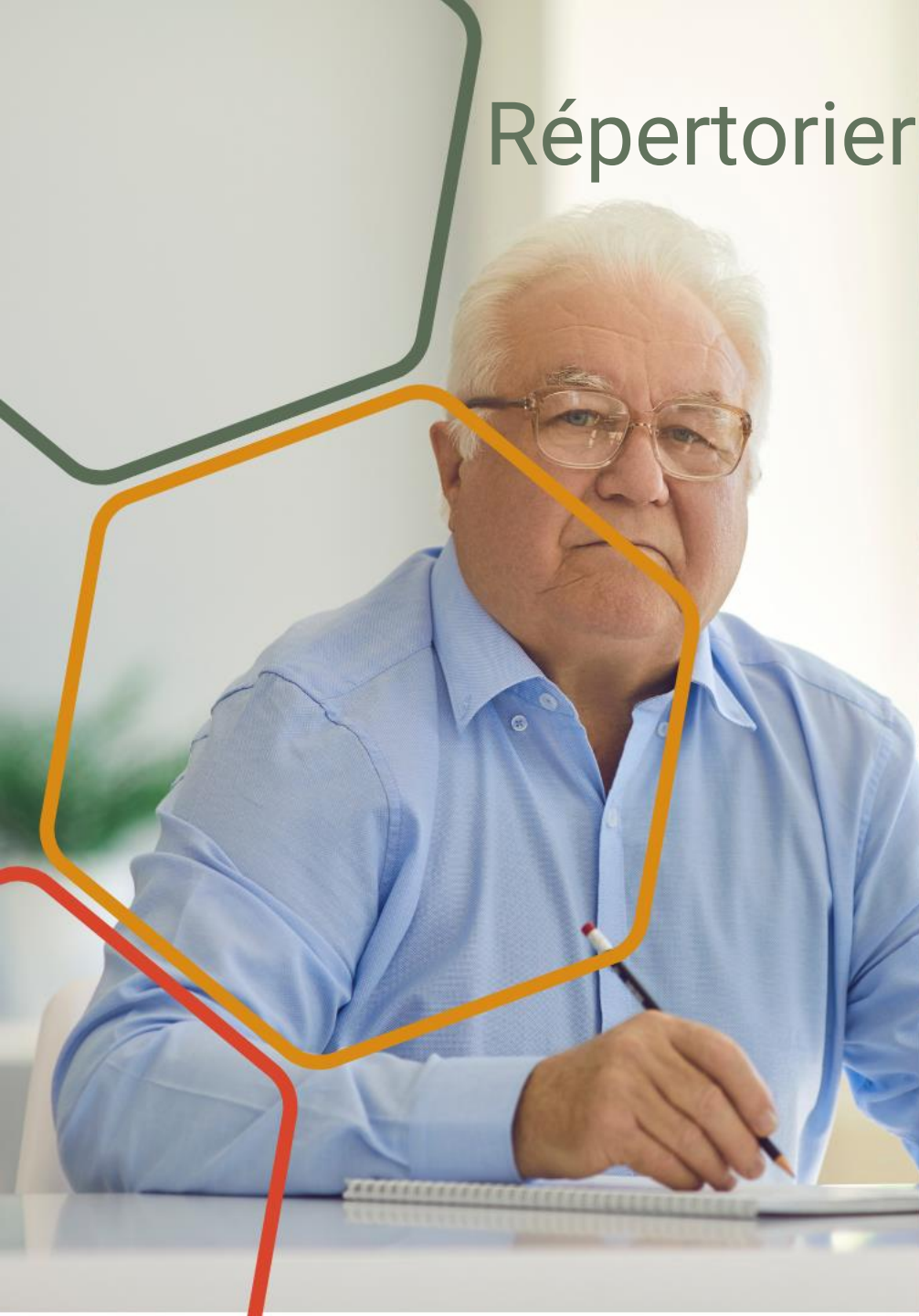


# Comment ?

- Modérément objectif
- Interprétatif
- Éviter les généralisations
- Percevoir le vécu
- S'assurer des interprétations et des hypothèses



Répertorier



Interpréter



Rapporter

# Comment ?

- Le plus factuellement et objectivement possible
- Avec respect
- Éviter les clichés
- Seulement les faits, pas votre avis





Donner de  
l'espace en  
fonction de la  
portée  
émotionnelle

# distance >< proximité

- Donner de l'espace tout en restant proche -> jouer avec la distance et la proximité en fonction de ce qu'ils supportent.
- Donner de l'espace pour trouver le bon équilibre entre distance et proximité.
- Laisser le collaborateur réfléchir à ce qu'il doit faire, p.e : découvrir lui-même ses erreurs, demander de l'aide, trouver des solutions...
- Rester présent dans la mesure du besoin (émotionnel) du collaborateur. De cette façon, vous lui permettez de retrouver ses marques.

Évaluer



# Évaluer



- Expliquez pourquoi quelque chose est bien fait, décrivez ce que vous voyez.
- Portez l'attention du collaborateur sur les points importants pour les prochaines fois.
- Faire suivre l'évaluation immédiatement après le constat.
- Invitez le collaborateur à évaluer lui-même son travail : qu'en pense-t-il ? Points positifs et négatifs ?

# Différents niveaux et manières d'évaluer et de donner des compliments :

- Des petits compliments “en passant”, une petite tappe sur l'épaule, “bien fait”, ...
- Encouragement: décrivez ce que vous voyez ET expliquez l'effet que cela donne.
- Créer des moments pour rendre les personnes “spéciales”, p.e. remettre un certificat pour une tâche bien exécutée. Ceci renforce l'image de soi.

# Médiation

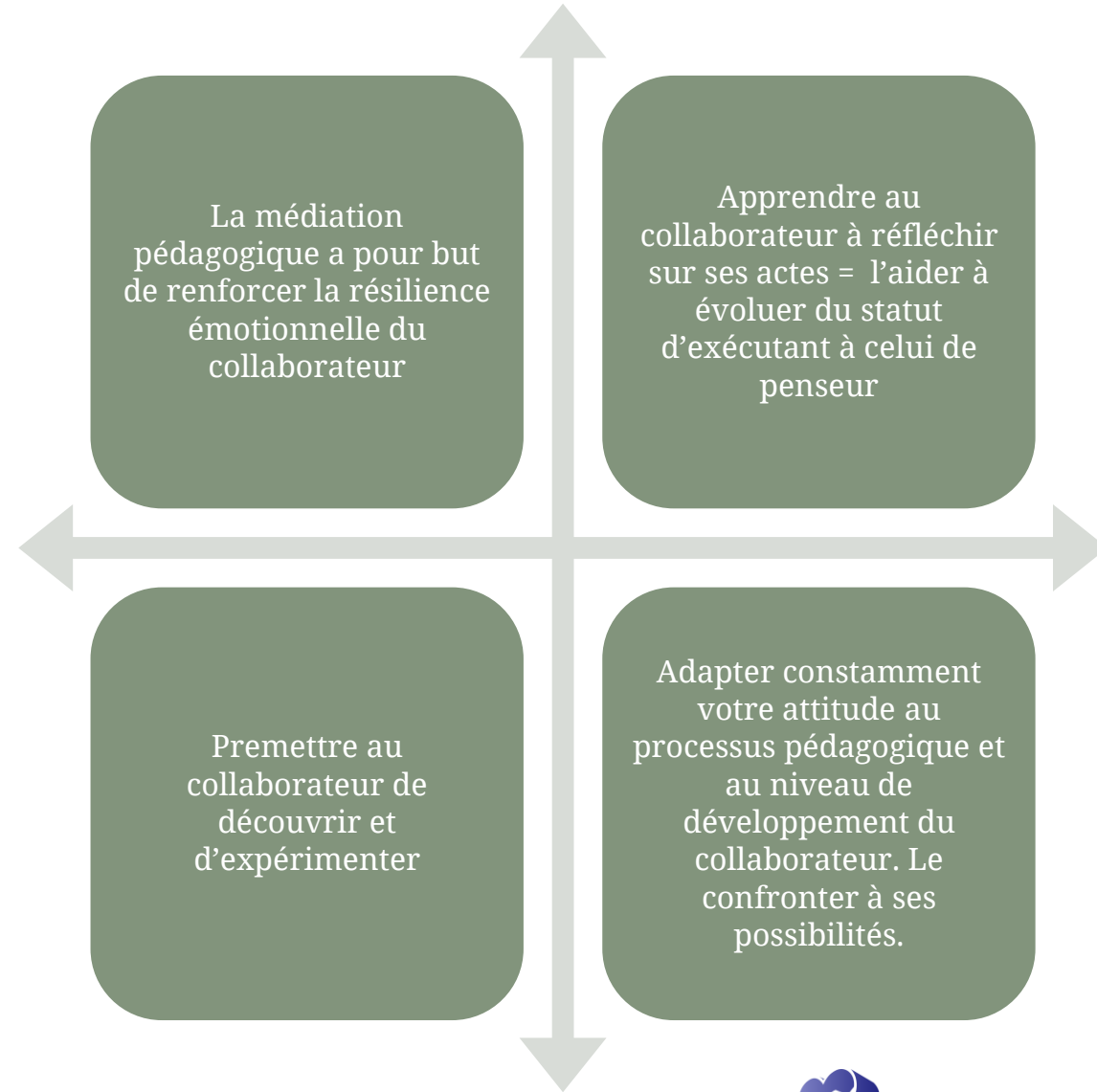
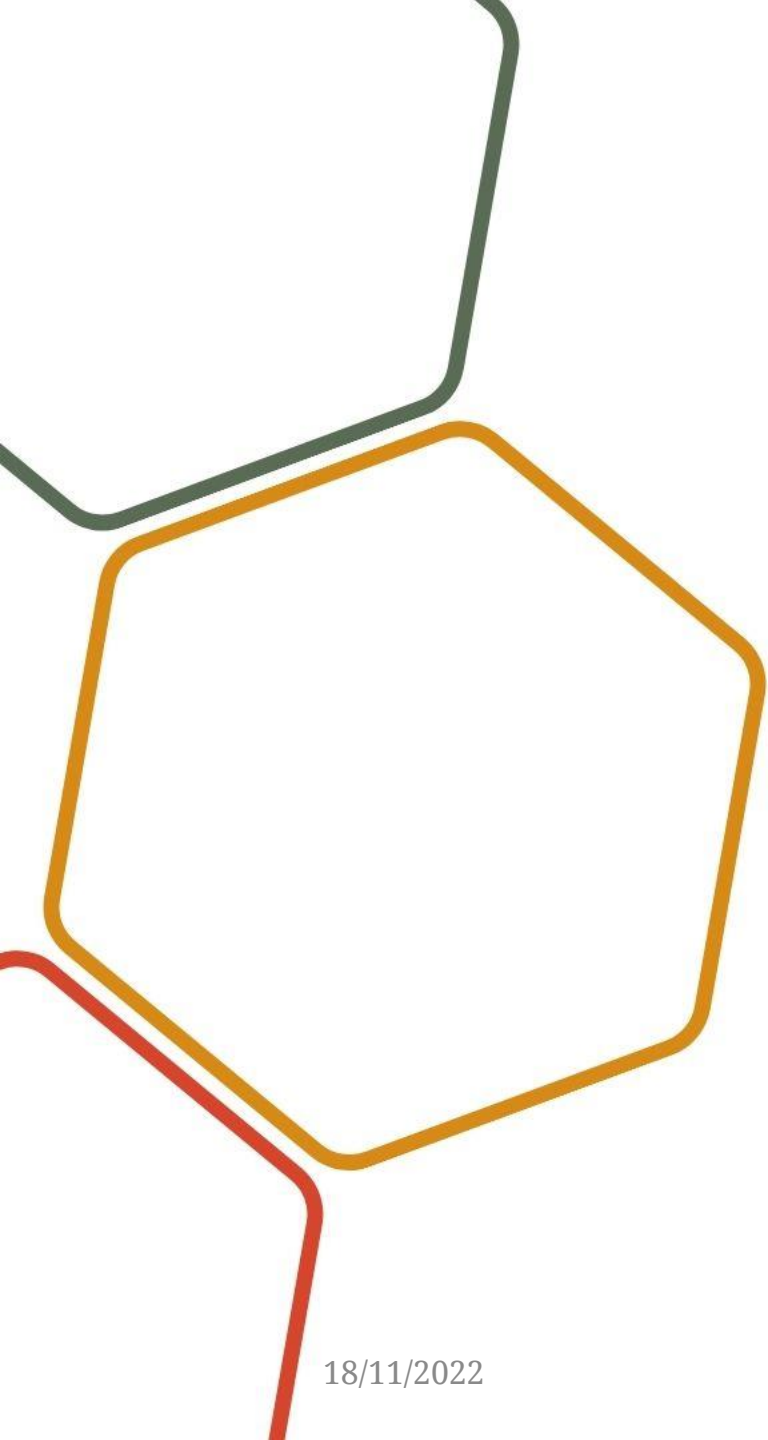


18/11/2022

Notre force, c'est nos différences



de brug naar het hart





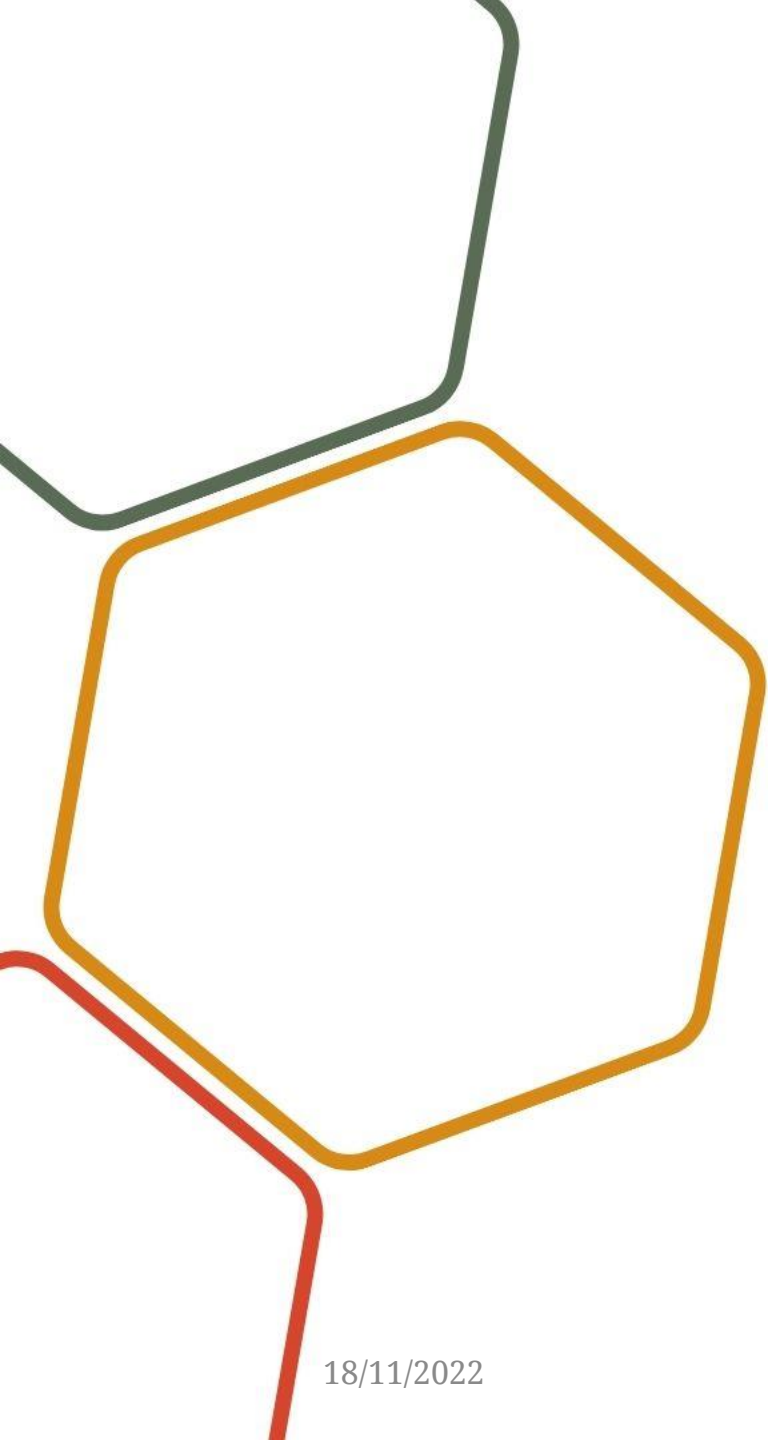
## La médiation est une intervention ciblée pour...

- Aider le collaborateur à réfléchir à ses actions
- Laisser croître chaque aspect du développement :
  - mental (compétences cognitives et professionnelles)
  - affectif-social-émotionnel (renforcer le respect de soi-même, la résilience, l'assertivité...)
    - En leur donnant confiance en leurs capacités,
    - En les rendant conscients de leur évolution,
    - En leur offrant suffisamment de défis.

# Les caractéristiques de la médiation

Il n'est question d'une médiation qu'à partir de 3 caractéristiques :

- **Médiation de l'intentionnalité et de la réciprocité**
  - Soyez clair sur vos intentions. Quel est votre objectif ?
  - Vérifier si le collaborateur a compris
- **Médiation du sens**
  - Expliquez pourquoi le collaborateur doit exécuter sa tâche
- **Médiation de la transcendance**
  - Généraliser : leur faire comprendre que ce qu'ils ont appris dans une certaine situation peut être employé dans d'autres

- 
- **Médiation de l'intentionnalité**
    - Convaincre le collaborateur de continuer à travailler en fonction de la tâche à accomplir.
  - **Médiation du sentiment de compétence**
    - Donner conscience au collaborateur de ce qu'il est capable ou encore incapable de faire. Stimuler ainsi sa confiance en soi.

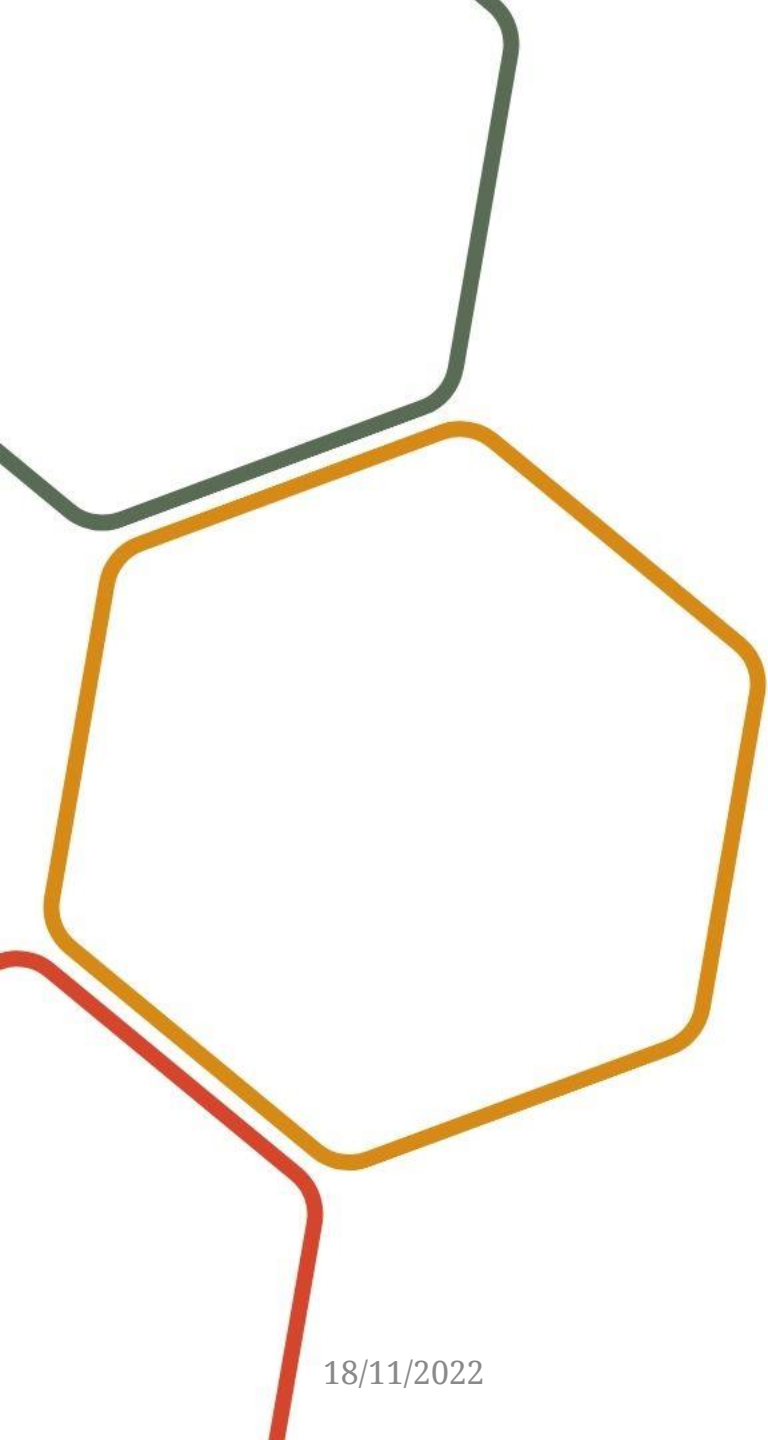


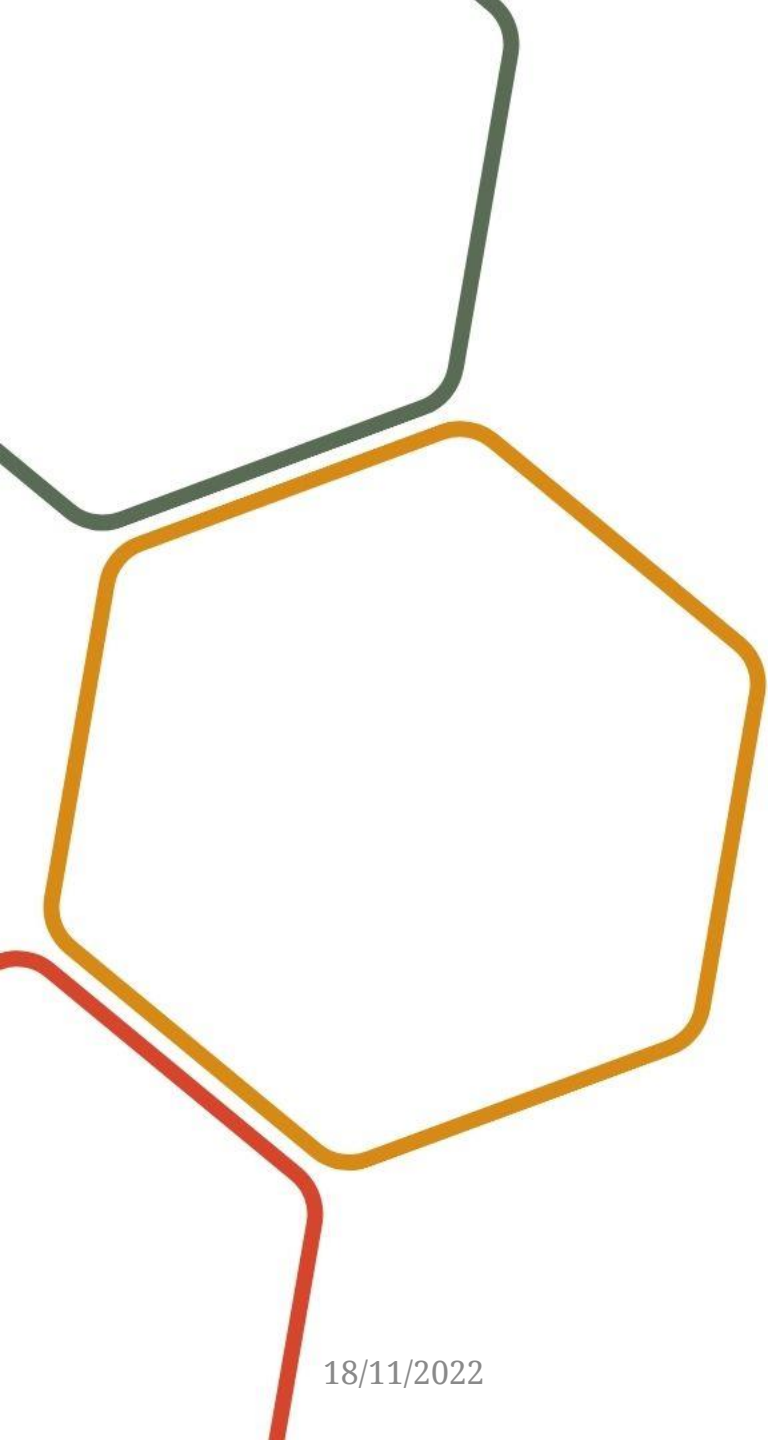
- **Médiation de l'autorégulation**

- Exemple : donnez une assistance visuelle, un programme de travail pour les aider à se diriger.

- **Médiation de la collaboration**

- En les laissant collaborer, vous montrez qu'ils ont besoin l'un de l'autre pour atteindre leur but.

- 
- **Mediation de l'individualisation**
    - Mettez le talent en verve et essayez de différencier
  - **Mediation de l'ouverture aux défis**
    - Veillez à donner assez de défis dans la ZDP
  - **Mediation de la conscience du changement**
    - Faites en sorte qu'ils soient conscient de leur évolution.
    - Cela implique une réflexion sur le propre processus pédagogique du collaborateur.

- 
- **Mediation de l'optimisme**
    - Restez positif sur l'évolution des collaborateurs. Servez-vous de leurs talents pour leur assigner des tâches.
  - **Mediation de l'affiliation**
    - Faites en sorte que chaque collaborateur se sente intégré dans le groupe.

# L'importance du réseau social

Essayez de connaître la qualité du réseau du collaborateur.

Envisagez le renforcement de leur réseau.

Réaliser les aspirations du collaborateur avec l'appui de ses réseaux.

# Effets chez les collaborateurs

---

L'intensité de l'assistance décroît: il travaille de plus en plus indépendamment, demande de moins en moins de l'aide

---

Les collaborateurs prennent de plus en plus d'initiative et de responsabilité

---

Ils cherchent de plus en plus des solutions = la pensée pragmatique évolue

---

Émettent plus facilement leur avis, deviennent plus assertifs

---

Deviennent plus volubiles, plus communicatifs

---

Contrôlent plus leur travail

---

# Effets chez les collaborateurs

---

La flexibilité augmente

---

Plus d'attention et de concentration, meilleur focus sur la tâche

---

Plus motivés

---

Plus attentifs à la qualité

---

Apprennent à mieux s'organiser

---

Apprennent à collaborer et à tenir compte des autres

---

Déclin des frustrations et des comportements problématiques

# La formation

Nous proposons une formation et un entraînement sur mesure de chaque organisation

La formation comprend plusieurs modules et analyse vidéo.

- Nous filmons les participants pour analyser et commenter leurs attitudes.
- Nous regardons les images ensemble et faisons les constatations nécessaires.
- Nous portons l'attention sur des thèmes qui se dégagent de l'analyse des images.

# Pour plus d'information sur la formation et l'entraînement

[mia@debrugnaarhethart.be](mailto:mia@debrugnaarhethart.be) ou

[mia@meegaan.be](mailto:mia@meegaan.be)

GSM 0496 78 08 38

[www.meegaan.be](http://www.meegaan.be)

[www.debrugnaarhethart.be](http://www.debrugnaarhethart.be)