

Fiche formateur

Exercice A

LE SYSTÈME DE POTS



CONTEXTE

Communication : parler des sentiments, exprimer ses frustrations, tristesse, peur, etc.



PARTICIPANTS

Au moins 5 personnes



MATÉRIEL

- **Annexe 1** : exemples de situation - imprimés et découpés pour chaque participant et glissés dans une enveloppe ou un sachet en plastique
- 4 pots avec mention d'une couleur : vert, orange, rouge et rouge foncé
- **Annexe 2** : **Que puis-je faire ?**
- **Voir brochure partie 6**



DURÉE

30 minutes

OBJECTIFS

- Indiquer comment vous ressentez personnellement une situation donnée
- Reconnaître ses propres sentiments
- Oser/pouvoir exprimer ses propres sentiments
- Créer un sentiment d'égalité entre les collègues grâce au partage

Lorsque les participants ne disposent pas d'un GSM et/ou d'une connexion Internet, ou si le groupe n'est pas parfaitement à l'aise, nous recommandons de faire appel au système de pots.



DÉROULEMENT

Le formateur :

1. Prévoyez 3 grands pots/bocaux en verre (en option, 4) sur lesquels un autocollant coloré est apposé (vert, orange, rouge et rouge foncé).

Vert = Je ne vois rien de mal à cette situation, je fais ce qu'on me demande et je ne réagis pas.

Orange = Je ne me sens pas à l'aise face à cette situation, je ne fais pas ce qu'on me demande et j'en parle au client.

Rouge = Je ne me sens pas du tout à l'aise avec cette situation, j'arrête de travailler chez ce client et retourne au bureau, je veux parler au responsable.

(En option) Rouge foncé = je me rends à la police/chez le médiateur/...

Exercice A

2. Expliquez la signification des couleurs sur les pots.
3. Remettez à chaque participant les cartes découpées comportant les exemples de situation (**Annexe 1**).
4. Demandez aux participants de lire en silence les exemples de situation.
5. Invitez les participants à faire le lien entre les exemples de situation et les bons pots de couleur. Important ! Rappelez que chacun réagit différemment aux situations et que chacun doit décider pour soi...
6. Demandez aux participants de glisser les cartes de situation dans les bocal.
7. Attirez l'attention des participants sur le nombre différent de cartes dans les différents pots. Par exemple : il y a bien plus de cartes dans le pot rouge que dans le vert. Ou il y a un nombre similaire de cartes dans chaque pot.
8. Prenez une carte d'un pot.
9. Lisez l'exemple de situation au groupe.
10. Demandez si une personne souhaite dire quelque chose à ce sujet.
Si non, le formateur passe à une autre carte.
11. Laissez aux participants la liberté de partager quelque chose.
12. Ajoutez ce qu'il est possible de faire pour éviter ces situations chez un client (**Annexe 2**).