

MENTOR



Cofinancé par
l'Union européenne

COMMENT DEVENIR UN MENTOR+ ? MANUEL PÉDAGOGIQUE



TABLE DES MATIÈRES

3 SPÉCIFICATIONS TECHNIQUES

5 INTRODUCTION

7 MODULE 1 : CONTEXTE ET RÔLE DES MENTORS

- 7 Comprendre le rôle des Mentors+ dans les projets de mobilité

11 MODULE 2 : PRÉPARER LA RELATION MENTOR+ - MENTORÉ : LES BASES (CADRE & THÉORIE)

- 11 Rôle, attentes et responsabilités des Mentorés
- 13 Rôles clés dans le système de soutien au mentorat
- 16 Mentor+ : limite et rôle du tuteur de l'organisation de soutien

21 MODULE 3 : CE QU'IL FAUT POUR ÊTRE UN BON MENTOR+

- 21 Compétences clés d'un Mentor+
- 23 Pratiquer l'écoute active
- 30 Maîtriser la communication interculturelle
- 36 Partager les expériences et fournir des conseils
- 44 Gestion des défis (sensibilisation interculturelle, soutien émotionnel, résolution des conflits)

52 MODULE 4 : COMMENT ASSUMER VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE MENTOR+ ?

- 52 Contacter le Mentoré
- 53 Première réunion
- 56 Suivi mensuel
- 57 Clôture de la relation de mentorat
- 58 Aborder les problèmes potentiels dans la relation de mentorat
- 60 Ressources supplémentaires pour Mentors+

61 CONCLUSION

62 ÉVALUATION DE LA FORMATION

66 ANNEXES



DIAPOSITIVE 1

COMMENT DEVENIR UN MENTOR+ ?

→ Objectifs pédagogiques de la formation

- Expliquer les bases du mentorat.
- Sensibiliser à la nécessité du mentorat lors d'un projet de mobilité internationale.

→ Processus pédagogique

- Le manuel pédagogique est destiné à fournir aux formateurs les informations et les connaissances nécessaires à la préparation de la formation.
- Le plan de formation fournit aux formateurs un plan détaillé étape par étape pour permettre la mise en œuvre de la formation.

→ Messages clés de la formation

- Engager les apprenants dans le mentorat.
- Expliquer les notions cruciales : les fondamentaux du mentorat, les rôles et responsabilités du Mentor+ et du Mentoré, comment soutenir les Mentorés.
- Promouvoir le mentorat pour les participants à la mobilité internationale.
- Mettre en évidence les initiatives et les actions en cours que les Mentors+ peut adopter.

→ Structure et durée de la formation

Ce programme de formation est conçu pour doter les Mentors+ des compétences et connaissances nécessaires pour soutenir efficacement leurs Mentorés tout au long de leur expérience de mobilité. La durée totale des activités structurées de la formation est de **7 heures et 45 minutes**. Toutefois, la durée totale de la formation peut varier en fonction de la manière dont les formateurs choisissent de présenter le contenu théorique et les discussions.

La formation peut être dispensée **en personne ou en ligne**, chaque activité offrant les deux options. Les formateurs ont la possibilité d'adapter le contenu et la durée **en fonction de leur public, du temps disponible et des objectifs spécifiques de la formation**. La formation complète peut durer jusqu'à deux jours, mais il appartient aux formateurs de sélectionner et d'ajuster les sessions en fonction des besoins de leurs participants.



Vous trouverez ci-dessous la durée estimée de chaque activité structurée :

- **Activité 1** - World café : 40 min
- **Activité 2** - Support détective : 60 min
- **Activité 3** - Étude de cas : 30 min
- **Activité 4** - Match & master : le puzzle des compétences : 40 min
- **Activité 5** - Téléphone cassé / Défi de la clarté : 30 min
- **Activité 6** - Vidéo sur l'écoute active : 30 min
- **Activité 7** - L'iceberg culturel : 20 min
- **Activité 8** - L'histoire d'Abigail : 40 min
- **Activité 9** - Ligne des valeurs : 45 min
- **Activité 10** - Je n'ai jamais, j'ai déjà : 30 min
- **Activité 11** - Jeu de dés : 40 min
- **Activité 12** - Résolution de problèmes : 60 min

En plus de ces activités, les formateurs peuvent inclure des discussions, des études de cas et des échanges interactifs pour renforcer les concepts clés. La durée totale de la formation dépendra donc du niveau d'interaction et d'engagement pendant ces moments non structurés. Les formateurs doivent tenir compte de ces facteurs lors de la planification de leurs sessions afin de garantir une expérience d'apprentissage engageante et efficace.

Chaque animateur est encouragé à adapter la formation en sélectionnant les activités les plus pertinentes et en structurant les sessions de la manière qui convient le mieux à son public. Qu'elle soit dispensée en une seule session intensive ou répartie sur plusieurs sessions plus courtes, l'essentiel est de s'assurer que les participants saisissent pleinement le rôle de Mentors+ et se sentent préparés à leurs responsabilités.

→ **Vue d'ensemble du matériel de formation**

Pour que la session de formation se déroule sans heurts et soit bien préparée, il est essentiel de rassembler à l'avance tout le matériel nécessaire. Vous trouverez ci-dessous un résumé du matériel requis pour toutes les activités, classées par catégories selon qu'elles se déroulent en personne ou en ligne.

Matériel général (utilisé dans le cadre de plusieurs activités) :

- Outils d'écriture et de présentation : tableaux de conférence, marqueurs, stylos, papier.
- Outils de collaboration numérique : *Google Docs*, *Miro*, *Mentimeter* (pour les activités en ligne).
- Plate-forme de vidéoconférence : *Zoom*, *Teams* ou autres plateformes avec fonctionnalité de salle de réunion.



ACTIVITÉ - MATÉRIEL SPÉCIFIQUE



FORMATION EN PERSONNE

- Tableaux de conférence et marqueurs (Activités : World Café, Défi de la clarté, Résolutions de problèmes)
- Documents imprimés (activités : études de cas, l'histoire d'Abigail, support détective, résolutions de problèmes)
- Dés (activité : jeu de dés)
- Panneaux et ruban adhésif «tout à fait d'accord/désaccord» (activité : ligne des valeurs)
- Écran et haut-parleurs (activités : vidéo sur l'écoute active)
- Graphique de l'iceberg culturel (activité : iceberg culturel)



FORMATION EN LIGNE

- Tableau blanc en ligne ou outils de collaboration (*Google Docs*, *Miro*)
- Documents numériques préparés à l'avance (activités : études de cas, histoire d'Abigail, support détective)
- Logiciel de contrôle (*Mentimeter*, sondages *Zoom* - pour l'activité de la ligne de valeur)
- Outil de dé virtuel (activité : jeu de dés)
- Capacités de partage d'écran (vidéo sur l'activité d'écoute active)

Le fait d'avoir ces documents à portée de main permettra une expérience de formation transparente et attrayante, qu'elle soit dispensée en personne ou en ligne. N'oubliez pas de consulter les annexes pour obtenir des ressources supplémentaires et des documents imprimables.

INTRODUCTION

5

DIAPOSITIVE 2

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Donner aux personnes qui souhaitent devenir des Mentors+ les connaissances et les compétences essentielles pour un mentorat efficace.
- Améliorer la préparation d'un Mentor+ avant le matching avec un futur participant à la mobilité internationale.
- Encourager les Mentors+ à optimiser leur soutien à travers des thèmes spécifiques.

DIAPOSITIVE 3

SCHÉMA DE FORMATION

INTRODUCTION

MODULE 1

CONTEXTE ET RÔLE DES MENTORS

MODULE 2

PRÉPARER LA RELATION MENTOR+ - MENTORÉ

MODULE 3

CE QU'IL FAUT POUR ÊTRE UN BON MENTOR+

MODULE 4

COMMENT ASSUMER VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE MENTOR+ ?

CONCLUSION



→ Évaluation du pré-test

Avant de commencer la session, **le formateur doit informer les participants qu'ils doivent compléter l'évaluation pré-test**. Ce test permettra d'évaluer leurs **connaissances initiales et leurs attentes** concernant la formation. Il doit être effectué avant le début de la formation afin de garantir une expérience d'apprentissage efficace.

→ Envoyer le pré-test à l'avance

- Au moins **une semaine avant la formation**, envoyez un email aux participants avec :
 - Une **brève explication** de l'objectif du test (pour adapter la formation à leurs besoins).
 - Un **lien vers le questionnaire en ligne** (ou joindre un document pour ceux qui préfèrent une version papier).
 - Une **date limite de réalisation** (idéalement 2 à 3 jours avant la session).

→ Contrôler les réponses

- Quelques jours avant la formation, **examiner les réponses** afin d'identifier les lacunes en matière de connaissances et d'adapter l'objectif de la formation si nécessaire.

→ Vérification de la complétude le jour de la formation

- Avant de commencer la session, **demandez si tous les participants ont effectué le pré-test**.
- Si certains ne l'ont pas encore fait, **leur accordez 5 minutes pour le faire** au début de la session (si le temps le permet).



DIAPOSITIVE 4

QUI EST QUI ?

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il est important de prendre le temps de faire connaissance. Cela permet de créer un environnement confortable et de confiance, ce qui facilite l'échange d'idées tout au long de la session.

Chaque personne disposera de quelques minutes pour se présenter et répondre à une question brise-glace. L'objectif est de briser la glace et d'aider chacun à se sentir plus à l'aise.

DIAPOSITIVE 5

ÉTAPE 1. PRÉSENTATIONS INDIVIDUELLES

Chaque participant prend quelques minutes pour se présenter. Les guider à l'aide des thèmes suivants afin de rendre la présentation simple et efficace :

- Nom.
- Situation.
- Expérience en matière de mentorat (le cas échéant).
- Ce qu'ils espèrent retirer de la formation.
- Un fait amusant ou intéressant sur eux-mêmes (pour rester léger et engageant).

ÉTAPE 2. ACTIVITÉ BRISE-GLACE : «L'OBJET QUI ME REPRÉSENTE »

Il s'agit d'une activité interactive et simple, parfaite pour favoriser les liens entre les participants.

→ Étape par étape

Demander aux participants de prendre quelques minutes pour penser à un objet qui les représente, qui symbolise ce qu'ils sont ou qui a une signification personnelle pour eux. Cet objet peut être réel ou imaginaire.

Après avoir choisi leur objet, ils expliqueront brièvement pourquoi il les représente.

Exemple : *«Si je devais choisir un objet, je choisirais un livre. Pourquoi ? Parce que j'aime apprendre et partager des connaissances, et je considère un livre comme un outil permettant de s'ouvrir à de nouvelles idées et perspectives.»*

Lorsque tout le monde a eu l'occasion de se présenter et de participer à l'activité brise-glace, terminer par une déclaration de clôture.

Cette structure permet non seulement de briser la glace, mais aussi d'aider les participants à se sentir plus proches dès le début, créant ainsi un environnement favorable à l'apprentissage et à la discussion pendant la formation.

Si vous souhaitez réaliser une activité brise-glace différente, vous pouvez vous référer aux autres exemples donnés dans la [section 3.4](#).

MODULE 1 : CONTEXTE ET RÔLE DES MENTORS

Section 1.1

COMPRENDRE LE RÔLE DES MENTORS+ DANS LES PROJETS DE MOBILITÉ

→ Objectifs

Définir le rôle du Mentor+ : comprendre le rôle essentiel du Mentor+ en tant que soutien renforcé, sur la base de leur expérience personnelle de la mobilité internationale.



DIAPOSITIVE 7

CONTENU

Les Mentors+ sont des personnes qui ont une grande expérience de la mobilité internationale et qui servent de mentors aux futurs participants. Il s'agit généralement de :

- **Les anciens participants à la mobilité** : il s'agit de personnes qui ont elles-mêmes participé à des programmes de mobilité internationale. Elles disposent d'une expérience de première main et d'un aperçu des défis et des opportunités liés à la vie, aux études ou au travail à l'étranger.
- **Professionnels** : ils possèdent une expertise dans des domaines liés à la mobilité internationale, tels que la communication interculturelle, le développement de carrière ou le coaching personnel. Ils fournissent des conseils et un soutien précieux aux Mentorés sur la base de leurs connaissances professionnelles.
- **Les personnes qui ont vécu à l'étranger pendant plus de trois mois** : ce critère garantit que les Mentors+ ont une connaissance approfondie des aspects culturels, sociaux et pratiques de la vie dans un autre pays pendant une période prolongée. Leur expérience peut offrir aux Mentorés des perspectives et des conseils précieux.



DIAPOSITIVE 8



ACTIVITÉ 1 • WORLD CAFÉ¹

Groupe (min 6 participants) - 40 minutes
EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Matériel

EN PERSONNE : grandes feuilles de papier (flipchart), marqueurs, tables, chaises.

EN LIGNE : plateformes de réunion, avec répartition en groupes et utilisation d'un outil en ligne tel qu'un tableau blanc.

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Définir le rôle d'un Mentor+.
- Décrire les responsabilités et les tâches spécifiques d'un Mentor+.
- Expliquer les avantages personnels et professionnels d'être un Mentor+, y compris le développement des compétences et l'avancement de la carrière.

¹ A Quick Reference Guide for Hosting World Café, 2015 The World Café Community Foundation Creative Commons Attribution, <https://theworld-cafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf>

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Disposer les tables en petits groupes, en veillant à ce que chacun dispose du matériel nécessaire (tableau de papier et marqueurs). Créer une atmosphère ouverte et inclusive où les participants se sentent à l'aise pour exprimer leurs idées. Au préalable, noter les différents sujets sur des feuilles de papier qui seront utilisées par les groupes.
- 2 Répartir les participants en petits groupes de 3 à 4 personnes.
- 3 Attribuer un sous-thème à chaque tableau. Exemples de sous-thèmes :
 - a. Qui peut être un Mentor+ ?
 - b. Quels sont les rôles et les responsabilités d'un Mentor+ ?
 - c. Quels sont les avantages d'être un Mentor+ ?
- 4 Chaque groupe discute de son sous-thème pendant 5 à 10 minutes, en écrivant ou en dessinant les idées clés sur sa feuille de tableau de papier.
- 5 Une fois le temps écoulé, les participants changent de table, laissant une personne sur place comme animateur de table pour résumer la discussion précédente.
- 6 Ce processus se poursuit jusqu'à ce que tous les groupes aient contribué à chaque sous-thème.
- 7 Les participants retournent à leur table d'origine.
- 8 Chaque tableau résume les points clés de toutes les discussions et les présente dans un récapitulatif de 5 minutes.
- 9 Le formateur note les points clés sur un grand tableau pour s'y référer.
- 10 Si un point n'a pas été mentionné par les participants, le soulever ou relier l'activité au contenu ci-dessous.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE

- 1 Préparer des salles de réunion pour les discussions en petits groupes. Affecter un animateur à chaque salle, qui utilisera un tableau blanc en ligne ou un document partagé pour noter les points clés. Veiller à ce que les participants se sentent à l'aise pour prendre la parole en établissant des normes d'engagement dès le début.
- 2 Répartir les participants dans des salles de réunion de 3 à 4 personnes.
- 3 Chaque salle se voit attribuer un sous-thème et un animateur qui documentera la discussion à l'aide d'un tableau blanc virtuel ou d'un document partagé.
- 4 Les groupes discutent pendant 5 à 10 minutes avant de se rendre dans une nouvelle salle. Une personne reste dans chaque salle pour résumer les discussions précédentes.
- 5 Le processus se poursuit jusqu'à ce que chaque groupe ait contribué à tous les sous-thèmes.
- 6 Les participants retournent dans la salle de réunion principale.
- 7 Chaque animateur présente les principales conclusions des discussions de sa salle.
- 8 Le formateur enregistre les idées sur un document partagé, visible par tous les participants. S'il y a un point qui n'a pas été mentionné par les participants, soulevez-le ou reliez l'activité au contenu ci-après.

Voici quelques questions utiles qui peuvent être posées pour chaque sujet :

Qui est le Mentor+ ?

- Quel type de personne peut devenir un Mentor+ ?
- Quelles sont les qualités essentielles ?
- Pensez-vous que tout le monde peut devenir un Mentor+, ou y a-t-il des conditions préalables fondamentales ?
- Avez-vous exploré l'idée du mentorat horizontal ? Comment des personnes aux expériences diverses peuvent-elles se soutenir mutuellement ?

Quels sont les rôles et les responsabilités d'un Mentor+ ?

- Quels rôles et responsabilités clés avez-vous identifiés pour un Mentor+ ?
- Comment le Mentor+ concilie-t-il la responsabilité d'offrir des conseils avec l'encouragement de l'autonomie du Mentoré ?
- Quelles sont les responsabilités qui requièrent le plus d'engagement et comment un Mentor+ peut-il les gérer au fil du temps ?
- Y a-t-il des rôles ou des responsabilités qui varient en fonction du contexte ou du type de mentorat proposé ?

Quels sont les avantages d'être un Mentor+ ?

- Quels sont les avantages qui vous ont semblé les plus significatifs pour une personne jouant le rôle de Mentor+ ?
- Les avantages sont-ils uniquement d'ordre professionnel ou également d'ordre personnel ?
- Avez-vous pris en compte les avantages réciproques de la relation Mentor+Mentoré ? Comment ces avantages contribuent-ils à la croissance des deux parties ?
- Quels avantages une organisation peut-elle tirer d'un programme de mentorat structuré ?

Ces questions peuvent aider les participants à réfléchir plus profondément au sujet du mentorat, en créant un espace sûr et inclusif pour partager des idées et des perspectives diverses.

→ Principaux enseignements

Les Mentors+ participeront aux séances de mentorat en ayant une compréhension claire de leur rôle et de leurs responsabilités.



DIAPOSITIVE 9

MENTOR+ JOUE UN RÔLE CRUCIAL EN APPORTANT UN SOUTIEN SUPPLÉMENTAIRE AUX PARTICIPANTS À LA MOBILITÉ INTERNATIONALE

Voici comment cela fonctionne :

1. Compléter l'orientation du tuteur **en offrant des conseils et un soutien** fondés sur leur propre expérience de la mobilité internationale.



DIAPOSITIVE 10

2. RÔLES DU MENTOR

- **Offrir un soutien émotionnel** : Écouter et répondre aux préoccupations des participants.
- **Partager leurs expériences** : Parler de ce qu'ils ont appris lors de leurs propres voyages ou projets internationaux.
- **Fournir des conseils contextuels et culturels** : Aider les participants à comprendre la culture, les coutumes et les normes de leur pays d'accueil.

DIAPOSITIVE 11

3. RESPONSABILITÉS

- Maintenir un contact régulier avec le participant tout au long de la période de mobilité.
- Être disponible pour écouter et apporter un soutien en cas de besoin.
- Organiser et planifier les sessions de mentorat afin d'assurer un suivi cohérent.
- Adapter la fréquence et le format des réunions aux besoins du Mentoré.
- Fournir des conseils et partager des expériences pertinentes tout en respectant l'autonomie du participant.
- Reconnaître si un problème nécessite un soutien professionnel ou externe et guider le participant vers les ressources appropriées.

En résumé, leur expérience et leur soutien aideront les participants à faire la transition plus facilement et à mieux s'adapter à leur nouvelle situation.



DIAPOSITIVE 12

AVANTAGES POUR LES MENTORS+

Les Mentors+ tireront des avantages de leur engagement dans le mentorat, tels que :

Améliorer leurs compétences en matière de communication et de résolution de problèmes en guidant les Mentorés dans leurs expériences de mobilité.



Gagner en confiance et pouvoir mieux apprécier et réfléchir à leurs propres expériences internationales.



Développer leur réseau professionnel en s'engageant auprès d'une communauté d'autres Mentors+ et de professionnels de la mobilité.



Ajouter de la valeur à leur CV, en démontrant le leadership et les compétences interculturelles recherchés par les employeurs.



Contribuer à la réussite des jeunes participants, les aider à se préparer et à s'épanouir dans de nouveaux environnements culturels.



Apprendre de leurs Mentorés tout en partageant leurs propres connaissances



MODULE 2 : PRÉPARER LA RELATION MENTOR+ - MENTORÉ

Section 2.1

RÔLE, ATTENTES ET RESPONSABILITÉS DES MENTORÉS

→ Objectifs

Identifier, clarifier et gérer les attentes des Mentorés.



DIAPOSITIVE 14

QUI EST UN MENTORÉ ?

Les Mentorés sont des personnes qui se préparent à participer à des programmes de mobilité internationale ou qui prévoient de le faire à l'avenir. Ils recherchent les conseils et le soutien de Mentors+ pour relever les défis et tirer le meilleur parti de leurs expériences internationales. Les Mentorés peuvent être :

- **Les futurs participants à la mobilité** : il s'agit de personnes qui ont été acceptées ou qui sont en train de poser leur candidature à des programmes de mobilité internationale.
- **Les jeunes professionnels** : les personnes qui envisagent de faire carrière à l'étranger ou qui recherchent une expérience professionnelle internationale afin d'améliorer leurs compétences et leurs perspectives professionnelles.
- **Les étudiants et/ou les demandeurs d'emploi** : les étudiants ou demandeurs d'emploi qui souhaitent explorer les échanges culturels ou le développement personnel par le biais de programmes de mobilité internationale.

DIAPOSITIVE 15

ATTENTES DES MENTORÉS

Les attentes des Mentorés à l'égard de la relation de mentorat peuvent également varier d'une personne à l'autre. Mentors+ peut se renseigner sur les objectifs des Mentorés lorsqu'il définit les objectifs spécifiques de la relation et vice versa.

Voici quelques exemples de leurs attentes concernant la relation de mentorat :

- **Avoir quelqu'un à qui poser des questions** : les Mentorés attendent de leur Mentor+ qu'il soit accessible et disponible pour répondre à toutes les questions qu'ils peuvent se poser, et qu'il les guide tout au long de leur parcours de mobilité.
- **Échanger avec quelqu'un qui a déjà une expérience à l'étranger** : les Mentorés se réjouissent d'entrer en contact avec un Mentor+ qui a une expérience directe de la vie à l'étranger et qui peut partager des informations précieuses basées sur ses expériences personnelles.
- **Être soutenu en cas de manque de motivation** : les Mentors+ sont censés fournir des encouragements et un soutien émotionnel, en particulier lorsque les Mentorés sont confrontés à des défis ou ressentent un manque de motivation.
- **Partager des informations pratiques sur la vie quotidienne** : les Mentorés apprécient les Mentors+ qui peuvent leur donner des conseils pratiques sur la vie quotidienne dans un nouveau pays, qu'il s'agisse du logement ou des coutumes locales.
- **Disposer d'informations sur les différences culturelles** : les Mentors+ sont considérés comme une ressource pour comprendre et gérer les différences culturelles, aidant ainsi les Mentorés à s'adapter en douceur à leur nouvel environnement.
- **Être conseillé sur son parcours professionnel et personnel** : les Mentorés espèrent recevoir des conseils personnalisés et une orientation tant pour leur développement personnel que pour leur développement professionnel, y compris leurs choix de carrière et d'études.



DIAPOSITIVE 16

RESPONSABILITÉS DES MENTORÉS

Les Mentorés ne sont pas inactifs dans une relation de mentorat et ont également des responsabilités. Les responsabilités du Mentoré sont les suivantes :

- Les Mentorés doivent **participer activement** à la relation de mentorat. Cela signifie qu'ils doivent être ouverts aux nouvelles idées et désireux d'apprendre des expériences de leurs mentors.
- Il est important que les Mentorés **restent en contact régulier avec leur Mentor+**. Ils doivent partager leurs objectifs, leurs défis et leurs progrès tout au long de leur séjour à l'étranger, afin de garantir le maintien d'un lien solide.
- Les Mentorés doivent être **désireux d'évoluer et de se développer tout au long de leur expérience de mobilité**. En profitant des conseils et des idées de leur Mentor+, ils peuvent améliorer leur compréhension interculturelle, ainsi que leurs compétences personnelles et professionnelles.
- Les Mentorés seront confrontés à des défis pendant leur séjour à l'étranger, et il est essentiel qu'ils **restent adaptables et résilients**. Avec le soutien et les conseils de leur Mentor+, ils peuvent surmonter ces obstacles et les transformer en expériences d'apprentissage précieuses.



DIAPOSITIVE 17

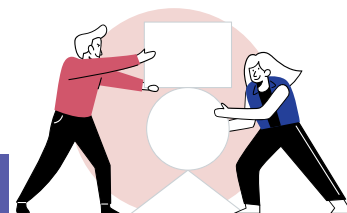
CONTENU

Le mentorat est un **processus de collaboration** qui nécessite un **engagement actif** de la part du Mentor+ et du Mentoré. Chacun joue un rôle essentiel pour garantir une relation significative et productive.

Pour que le mentorat soit couronné de succès, les Mentorés doivent :

- **Communiquer ouvertement et régulièrement** avec leur Mentor+.
- **Être proactif et réceptif** au retour d'information et aux nouvelles perspectives.
- **Utiliser les conseils du Mentor+** pour relever les défis et améliorer la croissance personnelle et professionnelle.

En favorisant l'engagement mutuel, le mentorat devient un échange dynamique qui profite à la fois au Mentor+ et au Mentoré.



DIAPOSITIVE 18

PRINCIPES CLÉS D'UNE RELATION SOLIDE ENTRE LE MENTOR ET LE MENTORÉ

Une relation de mentorat réussie repose sur quatre principes essentiels :

- **La confidentialité** : la confiance est fondamentale. Les discussions doivent rester privées afin de créer un espace sûr où les Mentorés se sentent à l'aise pour partager leurs défis et leurs aspirations.
- **Le respect** : la reconnaissance de perspectives, d'antécédents et de limites différents favorise un environnement favorable et inclusif. Lorsque des différences apparaissent, le respect doit guider les interactions.
- **Le travail d'équipe** : le mentorat est un partenariat. Le Mentor+ et le Mentoré doivent tous deux contribuer, partager les responsabilités et travailler à la réalisation d'objectifs communs d'une manière non hiérarchique et collaborative.
- **Une communication efficace** : une écoute ouverte, claire et active permet de définir les attentes, d'éviter les malentendus et de relever les défis de manière constructive.

En suivant ces principes, les Mentors+ créent un **espace de confiance et de soutien** où les Mentorés peuvent grandir et réussir.

→ CONTENU

DIAPOSITIVE 19

LA METHODE EPIC

Pour présenter la **méthode EPIC**, il est recommandé de commencer par une **courte vidéo explicative** qui présente ses quatre concepts clés : **l'Écoute, l'Interculturalité, le Partage et le Conseil**. Cette vidéo aidera les participants à **visualiser comment ces principes s'appliquent dans des situations de mentorat réelles** et servira de base à des discussions plus approfondies tout au long de la formation.

DIAPOSITIVE 20

LA MÉTHODE EPIC FOURNIT UNE APPROCHE STRUCTURÉE DU MENTORAT, GARANTISSANT QUE LES MENTORS+ PEUVENT SOUTENIR EFFICACEMENT LEURS MENTORÉS :

Écoute

Créer un espace sûr pour une communication ouverte et comprendre activement les expériences du Mentoré.



Interculturalité

Aider les Mentorés à gérer les différences culturelles et favoriser l'adaptabilité dans un nouvel environnement.



Partage

Utiliser les expériences personnelles pour guider, soutenir et inspirer les Mentorés à l'aide d'exemples concrets.



Conseil

Offrir des conseils réfléchis et adaptés tout en respectant l'autonomie du Mentoré.



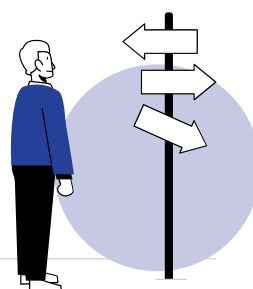
Après avoir visionné la vidéo, les formateurs doivent encourager la discussion et la réflexion, en permettant aux participants de partager leurs idées et leurs réflexions sur la manière dont ces quatre principes façonnent une relation de mentorat réussie.

Section 2.2

RÔLES CLÉS DANS LE SYSTÈME DE SOUTIEN AU MENTORAT

→ Objectifs

- Comprendre clairement la répartition des rôles entre Mentors+, le tuteur de l'organisation d'envoi et le tuteur de l'organisation d'accueil.
- Savoir à qui s'adresser pour obtenir un soutien ou une assistance.



DIAPOSITIVE 21

ACTIVITÉ 2 • SUPPORT DÉTECTIVE

Groupe - 60 minutes

EN PERSONNE / EN LIGNE

→ Matériel

EN PERSONNE : copies imprimées du tableau, stylos, petits espaces pour le travail en groupe, espace pour un moment de discussion collective.

EN LIGNE : une plateforme en ligne qui permet le travail simultané, format word du tableau.

Annexe n°1.

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Aider les Mentors+ à comprendre à qui s'adresser dans des situations spécifiques.
- Encourager la résolution de problèmes en groupe et la réflexion collective.
- Favoriser la capacité à expliquer les choix et à prendre en compte les différentes perspectives.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Répartir les participants en petits groupes.
- 2 Chaque groupe reçoit une copie du tableau.
- 3 Les participants discutent de chaque situation et déterminent vers qui le Mentoré doit se tourner et qu'il doit contacter en premier.
- 4 En séance plénière, les groupes expliquent leurs choix et leurs motivations.
- 5 Veiller à ce que chaque groupe présente son raisonnement pour au moins une situation.
- 6 À la fin de l'activité, chaque cas est analysé collectivement.



EN LIGNE

- 1 S'assurer que chaque participant a accès à une plateforme en ligne permettant le travail partagé et simultané (par exemple, Google Drive).
- 2 Créer un dossier partagé pour chaque groupe (par exemple, «Groupe 1», «Groupe 2»).
- 3 Répartir les participants dans des salles de réunion virtuelles.
- 4 Chaque groupe accède à son dossier et remplit le tableau en collaboration.
- 5 À la fin, tous les groupes retournent dans la salle principale pour une discussion collective, en suivant la même structure que l'activité en personne.

Résultats pour chaque situation :

- Mentor+ : 2, 7, 8, 11, 12
- Tuteur de l'Organisation d'envoi (OE) : 1, 5, 10
- Tuteur de l'organisme d'accueil (OA) : 1, 3, 4, 5, 6, 9



Principaux enseignements

- Les Mentors+ apprendront à identifier des personnes ou des ressources spécifiques vers lesquelles se tourner pour obtenir du soutien dans diverses situations, améliorant ainsi leur boîte à outils de résolution de problèmes.
- L'activité encourage la pensée critique en incitant les Mentors+ à analyser soigneusement chaque situation et à évaluer la pertinence des différentes options de soutien.
- Les participants deviennent plus conscients du réseau de soutien disponible pour eux et leurs Mentorés, améliorant ainsi leur capacité à guider efficacement les Mentorés.

DIAPOSITIVE 22

CONTENU

Cette section analyse les rôles clés dans le processus de mentorat : Tuteur des organisations d'envoi (SO), Tuteur des organisations d'accueil (HO), Tuteurs et Mentors+. Chacun joue un rôle spécifique dans le soutien apporté au Mentoré au cours de son expérience internationale, et la compréhension de ces rôles est cruciale pour une communication et un soutien efficaces.

Une définition claire des rôles et des responsabilités est essentielle à la réussite d'une relation de mentorat. Le Mentoré doit comprendre les rôles de toutes les parties impliquées, y compris le sien, afin de garantir une communication efficace. Savoir à qui s'adresser pour les différents besoins, demandes et exigences permet de rationaliser le processus et d'éviter les malentendus.

1

MENTOR+

L'un des premiers points de contact pour le Mentoré, qui lui apporte un soutien personnel et répond à ses préoccupations immédiates. Le Mentoré peut discuter avec le Mentor+ d'une série de défis personnels et de diverses situations telles que les problèmes avec les colocataires, les difficultés d'adaptation à un nouvel environnement culturel, le mal du pays, la gestion du temps libre, etc.

2

TUTEUR DE L'ORGANISATION D'ENVOI (OE)

Ce tuteur est la personne de référence dans le pays d'origine, à laquelle on peut s'adresser en ce qui concerne la bureaucratie et la gestion générale du projet, le contact avec le Mentor+, tout problème avec la famille et la nécessité de reprendre la phase de mobilité.

Le fait de connaître les différentes parties prenantes aide le Mentoré et le Mentor+ à identifier la personne de contact appropriée, ce qui améliore l'efficacité de la communication et la résolution des problèmes.

Bien qu'il fournisse un cadre général, il est essentiel de reconnaître que chaque situation est unique. Si un Mentoré ne se sent pas à l'aise pour discuter de problèmes avec son Mentor+, il doit

3

TUTEUR DE L'ORGANISATION D'ACCUEIL (OA)

Si une assistance supplémentaire est nécessaire, le Mentoré doit contacter le tuteur de l'organisation d'accueil (OA) pour certaines situations, qui s'occupe de la logistique et de l'assistance sur place. Le Mentoré peut avoir besoin de discuter avec ce tuteur ou l'organisme d'accueil de questions telles que :

- Clarifications sur les jours de congé ou les demandes de congé.
- Problèmes structurels ou défauts dans le logement.
- Difficultés à mener à bien les activités assignées ou besoin d'aide pour les tâches professionnelles.
- Tout ce qui concerne les missions et les tâches du projet, ainsi que la planification des activités.
- Un besoin de trouver des infrastructures locales (médecins, magasins,...)
- Contacter les autorités locales, les institutions ou l'aide médicale d'urgence (police, hôpitaux, bureau de l'immigration,...)

se sentir autorisé à s'adresser directement au tuteur de l'OE ou de l'OA. La flexibilité dans la communication garantit que le Mentoré peut toujours accéder au soutien dont il a besoin.

D'autre part, si un Mentor+ se sent mal à l'aise en poursuivant le processus de mentorat avec ce Mentoré, il peut contacter le tuteur de l'organisation d'envoi pour lui faire part de ses raisons de changer de Mentoré. De cette manière, un système qui protège les deux parties est créé.

Section 2.3

MENTOR+ : LIMITE ET RÔLE DU TUTEUR DE L'ORGANISATION DE SOUTIEN

→ Objectifs

- Comprendre les limites du rôle de Mentor+.
- Comprendre s'il peut être nécessaire d'orienter le Mentoré vers d'autres personnes responsables.



DIAPOSITIVE 23

ACTIVITÉ 3 • ÉTUDE DE CAS

Groupe (min 4 participants) - 15 à 30 minutes
EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Matériel

EN PERSONNE : annexe des études de cas imprimée

EN LIGNE : formulaire électronique

Voir [Annexe n°2](#).

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Comprendre et formuler clairement les principales responsabilités et attentes associées au rôle du Mentor+.
- Reconnaître les limites du rôle du Mentor+, notamment lorsqu'il s'agit d'orienter les Mentorés vers d'autres ressources ou professionnels.
- Développer la capacité à prendre des décisions éthiques qui respectent les limites de la relation de mentorat, tout en assurant le bien-être du Mentoré.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Divisez les participants en petits groupes et attribuez un scénario différent à chaque groupe.
- 2 Les participants lisent le scénario qui leur a été attribué et discutent pendant 15 à 20 minutes en répondant aux questions suivantes :
 - Comment réagiriez-vous à cette situation ?
 - Comment feriez-vous pour que cette situation ne se reproduise pas ?
 - Déterminer le niveau d'urgence à l'aide d'une échelle d'urgence à feux tricolores.
- 3 Chaque groupe présente son scénario et ses conclusions à l'ensemble du groupe.
- 4 Encourager une discussion ouverte et une réflexion sur la prise de décision éthique.
- 5 Résumez les principales idées et stratégies de résolution de problèmes tirées de l'activité.



EN LIGNE

- 1 S'assurer que tous les participants ont accès à une plateforme de collaboration en ligne (par exemple, Google Drive, Microsoft Teams).
- 2 Répartissez les participants dans des salles de réunion et assignez à chaque groupe un scénario différent.
- 3 Chaque groupe accède au scénario qui lui a été attribué dans un document partagé et en discute pendant 15 à 20 minutes :
 - Comment réagiriez-vous à cette situation ?
 - Comment feriez-vous pour que cette situation ne se reproduise pas ?
 - Déterminer le niveau d'urgence à l'aide d'une échelle d'urgence à feux tricolores.

- 4 Les groupes retournent dans la salle de réunion en ligne principale et présentent leurs scénarios et leurs conclusions.
- 5 Animer une discussion ouverte, en veillant à ce que tous les participants apportent leur contribution.
- 6 Résumer les principales idées et techniques de résolution de problèmes abordées.

→ Exemple de scénarios*

*Il est possible de compléter cette formation par des situations réelles que vous avez rencontrées en accueillant des Mentorés dans votre organisation ou dans le cadre de différents programmes dans différents pays.

Scénario 1

Vous êtes le Mentor+ d'un Mentoré vivant dans un autre pays. Il est 23 heures et vous recevez un message urgent de votre Mentoré demandant de l'aide pour un problème de machine à laver. Il n'a pas fermé la porte correctement et le tambour est coincé.

SOLUTION

1. Évaluer la situation

- Quelle est la nature de la demande ? Est-elle vraiment urgente ou peut-elle attendre ?
- Comment pouvez-vous répondre de manière à aider le Mentoré sans dépasser vos limites en tant que Mentor+ ?

2. Formuler une réponse

- Gardez à l'esprit le moment de la journée, l'urgence et votre rôle en tant que Mentor+. La réponse doit être pratique, respecter les limites et encourager les compétences du Mentoré en matière de résolution de problèmes. Demander de quel type de problème il s'agit ? Des vies sont-elles en danger ?
- Si le Mentoré a paniqué, votre message doit être rassurant. Vous pouvez expliquer que s'il ne s'agit pas d'une urgence immédiate, le problème sera pris en considération le lendemain par le tuteur de l'organisation d'accueil ou la personne de ménage, et résolu par eux après qu'ils les aient contactés.

- S'il s'agit d'une urgence immédiate, vous pouvez encourager le Mentoré à contacter le tuteur de l'organisation d'accueil ou la femme de ménage.

Scénario 2

Votre Mentoré vous envoie régulièrement ses idées d'activités avec les jeunes de l'organisation d'accueil, en vous demandant de l'aider à structurer et à planifier les activités hebdomadaires. Vous avez fait du bénévolat dans la même organisation.

SOLUTION

1. Évaluer la situation

- Que demande le Mentoré ? S'agit-il de conseils ou d'une aide directe à la planification ?
- Comment pouvez-vous soutenir le Mentoré d'une manière qui encourage la résolution indépendante des problèmes et l'autonomie, sans prendre ses responsabilités ?

2. Formuler une réponse

- L'encourager à se référer à leur tuteur dans leur organisation d'accueil.
- Incorporer un retour d'information constructif qui aide le Mentoré à développer ses compétences sans trop dépendre de votre implication directe.
- Si le Mentor+ est un ancien participant de l'organisation d'accueil (et connaît le contexte, le groupe cible et l'objectif de l'organisation), il peut lui envoyer des liens et des conseils.

Scénario 3

Votre Mentoré vous dit qu'il en a assez de sa vie et qu'il n'est pas satisfait de son travail dans le projet. Il ne sait pas comment y mettre fin et la seule solution qu'il voit est de sauter d'un pont.

SOLUTION

1. Évaluer la situation

- Reconnaître l'urgence de la situation. Le Mentoré exprime des pensées d'automutilation, ce qui doit être traité comme une situation critique.
- Reconnaître que même si vous pouvez offrir un soutien émotionnel immédiat, cela dépasse votre rôle de Mentor+ et nécessite une intervention professionnelle et une implication de l'organisation.

2. Formuler une réponse

- Rédiger un message ou une réponse verbale qui aborde la situation avec attention, urgence et empathie.
- Votre objectif principal doit être d'assurer la sécurité immédiate du Mentoré et de l'aider à trouver un soutien professionnel, tel qu'un conseiller, une ligne d'assistance téléphonique ou des services d'urgence médicale. Contacter vous-même le 112 si vous le jugez nécessaire.
- Il est également important d'informer le tuteur de l'organisation d'accueil afin qu'il puisse prendre les mesures appropriées et assurer un soutien continu.
- S'assurer que vous ne vous sentez pas vous-même dépassé par la situation et demandez de l'aide si nécessaire.

Scénario 4

Votre Mentoré a des problèmes avec ses colocataires concernant le nettoyage de la maison, et il ne se sent pas à l'aise pour leur parler directement. Il vous demande de l'aider en vous envoyant un message, un dimanche à 2h30 du matin. Vous lisez le message à votre réveil.

SOLUTION

1. Évaluer la situation

- Reconnaître l'urgence de la situation.
- Quelles sont les étapes que le Mentoré peut suivre pour s'exprimer ?
- Comment pouvez-vous soutenir le Mentoré d'une manière qui encourage la résolution indépendante des problèmes et la croissance ?

2. Formuler une réponse

- Rédiger un message faisant preuve de compréhension et d'empathie.
- Lui donner la marche à suivre pour encourager la résolution des problèmes. Si le Mentoré ne se sent vraiment pas à l'aise pour leur parler, proposer une réunion de médiation entre lui et le reste des colocataires. Encourager le Mentoré à en référer au tuteur de l'organisation d'accueil qui doit être au courant de la situation.
- Informer le Mentoré de l'heure à laquelle il a envoyé le message. Et fixer ensemble un délai pendant la journée pour les situations d'urgence légères. En cas d'urgence immédiate, le Mentoré peut prendre contact avec la personne pendant la nuit.

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ comprendront mieux leurs responsabilités et leurs limites éthiques.
- Les participants développeront des compétences en matière de résolution de problèmes applicables à des situations réelles de mentorat.
- L'activité favorise la collaboration et encourage les Mentors+ à réfléchir à leur approche des différents scénarios.
- Une approche structurée de l'analyse des scénarios aidera les Mentors+ à prendre des décisions éclairées dans des situations complexes.

→ Réflexion

- Qu'avez-vous appris des conclusions et des idées des autres groupes ? Comment ces apprentissages peuvent-ils améliorer votre approche du mentorat ?
- Comment les scénarios ont-ils aidé à clarifier votre compréhension de votre rôle en tant que Mentor+ ? De nouvelles responsabilités ou limites sont-elles apparues ?

→ Contenu

En tant que Mentor+, il est essentiel de savoir quand offrir un soutien direct et quand rediriger le Mentoré vers le contact approprié.

Pour déterminer votre rôle dans une situation donnée, posez-vous les questions suivantes :

DIAPOSITIVE 24

SOUTIEN PERSONNEL ET ÉMOTIONNEL



Le Mentoré a-t-il le mal du pays, se sent-il isolé ou incertain de son expérience ?

- **Si OUI** → Apporter un soutien émotionnel en écoutant activement, en partageant des expériences personnelles et en encourageant l'auto-réflexion.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou vérifier périodiquement. Même s'il semble aller bien aujourd'hui, des problèmes d'adaptation peuvent survenir plus tard. L'encourager à rester socialement actifs et à discuter de ses expériences lors des prochaines réunions.



Le Mentoré a-t-il des difficultés d'adaptation culturelle ou d'intégration sociale ?

- **Si OUI** → Donner des conseils sur la façon de gérer les différences culturelles, suggérer des activités locales et encourager la patience dans le processus d'adaptation
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou encourager une réflexion plus approfondie. Poser des questions ouvertes pour comprendre comment il vit la culture locale. Parfois, les Mentorés ne se rendent pas compte de leurs difficultés avant d'être confrontés à un choc culturel plus tard.



Le Mentoré a-t-il besoin de motivation, d'encouragement ou de confiance en lui ?

- **Si OUI** → Partager des stratégies pour se fixer des objectifs, avoir confiance en soi et surmonter le doute.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou observer les niveaux d'engagement. Si le Mentoré semble trop confiant, s'assurer qu'il a des attentes réalistes par rapport à son expérience. Discuter des défis potentiels auxquels il pourrait être confronté à l'avenir et de la manière de les gérer de manière proactive.

DIAPOSITIVE 25

DÉFIS PRATIQUES



Le Mentoré est-il confronté à des difficultés dans sa vie quotidienne (par exemple, transport, alimentation, activités sociales) ?

- **Si OUI** → Proposer des conseils pratiques basés sur votre expérience, aider à trouver des solutions ou suggérer des ressources utiles.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou s'assurer qu'il est bien informé. Même s'ils ne sont pas en difficulté pour l'instant, leur donner des conseils utiles et les encourager à planifier (par exemple, comment accéder aux soins de santé, où trouver des contacts en cas d'urgence).



Le Mentoré a-t-il besoin d'aide pour communiquer (barrière de la langue, incompréhension sociale) ?

- **Si OUI** → Encourager, recommander des stratégies d'apprentissage de la langue ou jouer des rôles dans les interactions sociales.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou encourager l'apprentissage linguistique et culturel à long terme. L'encourager à pratiquer la langue locale avec des locuteurs natifs, à suivre des cours de langue ou à participer à des échanges interculturels pour améliorer leur adaptation.



Le Mentoré connaît-il des conflits mineurs avec ses colocataires, ses collègues ou les habitants de son quartier

- **Si OUI** → Le guider dans la résolution des conflits en l'aidant à réfléchir à la situation et en suggérant des techniques de communication constructives.
- **Si NON** → Passez à l'étape suivante ou enseignez des stratégies préventives. Partager des stratégies de communication ouverte et de respect des différentes perspectives culturelles avant que les conflits ne surviennent. Encourager le Mentoré à exprimer ses préoccupations dès le début au lieu d'attendre que les problèmes s'aggravent.

DIAPOSITIVE 26

SITUATIONS NÉCESSITANT UNE ORIENTATION



Le Mentoré est-il confronté à un problème professionnel grave avec son organisation d'accueil ?

- **Si OUI** → Le renvoyer au tuteur HO pour qu'il les résolve.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou encourager une communication proactive. S'assurer qu'il comprenne son rôle, ses responsabilités et les personnes à contacter en cas de problèmes ultérieurs. L'encourager à se présenter régulièrement à leur tuteur HO.



Le Mentoré a-t-il des préoccupations d'ordre financier, juridique ou liées à l'obtention d'un visa ?

- **Si OUI** → Le diriger vers le tuteur de l'OS, qui peut leur fournir un soutien administratif approprié.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou encourager la planification financière et la sensibilisation. Même s'il n'y a pas de problème actuel, lui conseiller de suivre ses dépenses, de comprendre les conditions de son visa et d'enregistrer ses contacts en cas d'urgence.



Le Mentoré a-t-il perdu des documents importants (passeport, carte d'identité, permis de séjour) ?

- **Si OUI** → L'orienter vers le tuteur HO pour obtenir une assistance locale et des conseils juridiques.
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou encourager la sécurité des documents. Lui rappeler de faire des copies numériques des documents importants et de les stocker en toute sécurité en cas de perte.



Le Mentoré est-il confronté à une situation d'urgence en matière de santé ou de sécurité ?

- **Si OUI** → Contacter immédiatement les services d'urgence et informer la structure d'encadrement (SO ou tuteur HO, selon le lieu).
- **Si NON** → Passer à l'étape suivante ou promouvoir la sensibilisation au bien-être. Encourager le Mentoré à prendre soin de sa santé mentale et physique, à se tenir informé des ressources médicales locales et à demander de l'aide s'il se sent mal à l'avenir.

DIAPOSITIVE 27

SITUATIONS DE CRISE OU D'URGENCE



Le Mentoré est-il victime de harcèlement, de discrimination ou d'abus ?

- **Si OUI** → Faire immédiatement appel à la structure de mentorat et s'assurer que le Mentoré est en sécurité. Offrir un soutien émotionnel, mais ne pas s'en occuper seul.



Le Mentoré souffre-t-il de troubles mentaux (par exemple, anxiété sévère, dépression, pensées autodestructrices) ?

- **Si OUI** → Encourager le Mentoré à chercher un soutien professionnel et informer la structure de mentorat pour obtenir des conseils supplémentaires.



Le Mentoré est-il impliqué dans une situation juridique (arrestation, intervention de la police, conflit juridique) ?

- **Si OUI** → En référer au tuteur de l'OS et aux représentants légaux pour une action appropriée.

Pour plus d'informations, voir l'annexe n°3 sur l'échelle d'urgence

MODULE 3 : CE QU'IL FAUT POUR ÊTRE UN BON MENTOR+

Section 3.1 COMPÉTENCES CLÉS D'UN MENTOR+

→ Objectifs

- Identifier les compétences d'un Mentor+.
- Comprendre ce qu'un Mentor+ doit savoir, faire et comment se comporter.

DIAPOSITIVE 29

ACTIVITÉ 4 • MATCH & MASTER : LE PUZZLE DES COMPÉTENCES

Groupe (3 à 5 personnes par équipe) - 40 minutes
EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Matériel

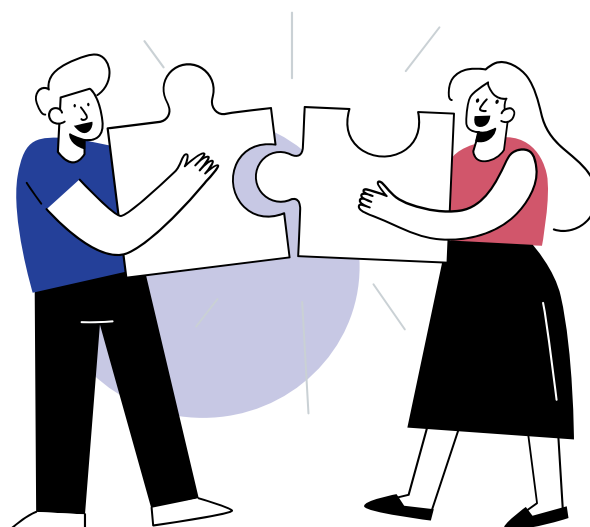
Des cartes ou des feuilles avec chaque compétence et ses variations : « Important », « Moins important », « Non pertinent » (voir [Annexe n°4 - Match & Master : le puzzle des compétences](#)).

EN PERSONNE : cartes ou feuilles avec les compétences et leurs variations (« Important », « Moins important », « Non pertinent »), tableau blanc. Imprimer et découper les parties à regrouper ultérieurement à l'aide de l'[Annexe n°4](#).

EN LIGNE : outils de collaboration tels que *Google Docs* ou *Miro*.

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Identifier les compétences clés nécessaires pour être un Mentor+ efficace.
- Faire la différence entre les compétences qui sont importantes, moins importantes et non pertinentes pour les Mentors+ dans le contexte de la mobilité internationale.
- Encourager la réflexion critique et la discussion de groupe sur les priorités du rôle de Mentor+.
- Comprendre l'impact des compétences sélectionnées sur la relation Mentor+/Mentoré.



ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Expliquer l'objectif de l'activité : classer par ordre de priorité les compétences essentielles pour le rôle de Mentor+. Définissez les catégories : Important, Moins important, Non pertinent, et donner un exemple (5 minutes).
- 2 Répartir les participants en équipes de 3 à 5 personnes. Chaque équipe reçoit un jeu de cartes de compétences et de classification (5 minutes).
- 3 Chaque équipe discute de chaque compétence et la classe en 3 catégories : importante, moins importante ou non pertinente. Encourager les équipes à débattre des différents points de vue et à parvenir à un consensus (20 minutes).
- 4 Chaque équipe présente ses choix et justifie son classement. Le formateur encourage la discussion et clarifie les malentendus (10 minutes).
- 5 Comparer les points communs et les différences de classement entre les équipes. Discuter des raisons pour lesquelles certaines compétences sont essentielles et de la manière dont elles affectent les relations Mentor+/Mentoré (10 minutes).

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE

- 1 S'assurer que les participants ont accès à une plateforme de collaboration telle que *Google Docs* ou *Miro*.
- 2 Expliquer l'objectif de l'activité et classer les compétences en 3 catégories : importantes, moins importantes ou non pertinentes (5 minutes).
- 3 Répartir les participants dans des salles de réunion par groupes de 3 à 5. Chaque groupe travaille sur un document commun dans lequel il classe les compétences et justifie ses choix (5 minutes).
- 4 Les groupes discutent de chaque compétence, la classent et justifient leur choix. Encourager la participation active et la recherche d'un consensus (20 minutes).
- 5 Les groupes retournent à la session principale et partagent leurs classements. Le formateur facilite la discussion et apporte des éclaircissements (10 minutes).
- 6 Identifier les thèmes communs à tous les groupes et discuter des principales différences. Réfléchir à l'impact des différentes priorités sur les relations de mentorat (10 minutes).

→ Exemple

Compétences organisationnelles

- **Important** : Prévoir des réunions régulières avec le Mentoré pour faire le point sur son expérience (cela garantit un suivi constant et permet de répondre aux besoins du Mentoré en temps voulu).
- **Moins important** : créer des outils de suivi détaillés pour mesurer les progrès du Mentoré (utile dans certains cas, mais pas essentiel pour tous les Mentors+ qui se concentrent davantage sur l'interaction humaine que sur les outils techniques).
- **Non pertinent** : Gérer les aspects logistiques du séjour du Mentoré, tels que l'hébergement et le transport. (Ces tâches sont généralement déléguées aux coordinateurs de projet ou aux organisations d'accueil. Le Mentor+ n'est pas responsable de ces aspects logistiques).

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ devraient donner la priorité aux compétences qui renforcent l'écoute, le soutien émotionnel et l'adaptation culturelle.
- Certaines tâches ou compétences, bien qu'intéressantes, ne sont pas directement liées à leur mission.

→ Réflexion

- **Questions pour les participants** :
 - Quelle est la compétence que vous jugez la plus importante dans votre rôle ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
 - Y a-t-il des compétences que vous sous-estimez avant cette activité ?
- **Point pour le formateur** : Encourager les Mentors+ à considérer cet exercice comme une base pour leur développement continu et à identifier les moyens d'améliorer les compétences qu'ils considèrent comme essentielles.

Section 3.2

PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE

→ Objectifs

- Comprendre l'impact d'une mauvaise communication et l'importance de la clarté.
- Mettre en œuvre des stratégies pour une communication efficace et claire.

→ Contenu

Selon l'étude transnationale, l'écoute active est l'une des compétences les plus essentielles d'un Mentor+. Les Mentorés qui sont loin de leur domicile pour des projets de mobilité internationale sont particulièrement vulnérables et désireux d'être entendus, compris et validés. Permettre aux Mentorés de s'exprimer tout en s'engageant activement à les écouter, à les comprendre et à faire preuve d'empathie à leur égard les aide à gérer leurs émotions, leurs doutes et leurs inquiétudes de manière plus efficace.

DIAPOSITIVE 30

DÉFINITION

L'écoute active² va au-delà de la simple écoute des mots. Elle implique de comprendre les pensées et les sentiments de l'interlocuteur, transformant une conversation en une interaction dynamique et non compétitive.

DIAPOSITIVE 31

L'ÉCOUTE ACTIVE : ASPECTS

L'écoute active comporte trois aspects dont vous devez être conscient si vous voulez soutenir efficacement une personne :

- **Aspect cognitif**
 - Prêter attention à toutes les informations, qu'elles soient explicites ou implicites.
 - Intégrer et comprendre ce que l'orateur transmet.

- **Aspect émotionnel**

- Rester calme et compatissant pendant la conversation.
- Gérer vos propres réactions émotionnelles, telles que l'agacement ou l'ennui.

- **Aspect comportemental**

- Montrer son intérêt et sa compréhension par des signaux verbaux et non verbaux.
- Utiliser le langage corporel, le contact visuel et les gestes affirmatifs.

L'écoute active est un aspect important du mentorat en mobilité internationale pour les raisons suivantes :

- Améliore la relation entre le Mentor+ et le Mentoré en créant un espace de partage sûr.
- Facilite une meilleure compréhension et réduit les malentendus.
- Renforce les liens affectifs et les rapports.

La pratique de l'écoute active améliore non seulement vos compétences en matière de communication, mais contribue également à créer un environnement de travail plus positif. Les recherches montrent que les personnes qui pratiquent l'écoute active sont perçues comme plus compétentes, plus sympathiques et plus dignes de confiance.

² What Is Active Listening?, Harvard Business Review, by Amy Gallo, 2 Janvier 2024, <https://hbr.org/2024/01/what-is-active-listening>



DIAPOSITIVE 32

ACTIVITÉ 5 • TÉLÉPHONE CASSÉ / DÉFI DE LA CLARTÉ

Groupe - 30 minutes

ALTERNATIVE EN PERSONNE / EN LIGNE

→ Matériel

EN PERSONNE : messages préparés à l'avance concernant le mentorat, papier et stylos (facultatif), minuterie, tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles (facultatif).

EN LIGNE : une plateforme de vidéoconférence avec des salles de réunion, un document partagé (*Google Docs* ou *Miro*).

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Identifier comment une mauvaise communication peut se produire dans une relation de mentorat.
- Pratiquer l'écoute active et l'articulation claire des messages.
- Explorer des stratégies pour minimiser les malentendus et améliorer la clarté de la communication.
- Réfléchir à l'impact des différentes interprétations sur les interactions de mentorat.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE (téléphone cassé)

- 1 Introduire le concept de «téléphone cassé» et expliquer comment les messages peuvent être déformés lorsqu'ils sont transmis par plusieurs personnes.
- 2 Répartir les participants en petits groupes de taille égale. Si le nombre de participants est insuffisant, un seul groupe peut être constitué.
- 3 Disposer chaque groupe en ligne ou en cercle de manière à ce que chaque participant ne puisse chuchoter qu'à son voisin.
- 4 Chuchoter un message spécifique à la première personne de chaque groupe. Exemples de messages à utiliser pendant l'activité :
 - Un mentorat efficace implique une écoute active et un respect mutuel.
 - Les meilleures relations de mentorat reposent sur la confiance et une communication ouverte.
 - Poser des questions ouvertes peut encourager les Mentorés à en dire plus.
 - La confiance est le fondement d'une relation de mentorat réussie.
- 5 Chaque personne chuchote le message à la personne suivante dans la file d'attente, et n'a qu'une seule chance de le transmettre.
- 6 La dernière personne de chaque groupe énonce publiquement le message qu'elle a reçu.
- 7 Comparer les messages finaux avec les messages originaux et discuter des changements.
- 8 Organiser une séance de débriefing axée sur les difficultés rencontrées et les stratégies visant à améliorer la communication.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE (Défi clarté)

- 1 Utiliser une plate-forme de vidéoconférence avec des salles de réunion.
- 2 Répartir les participants dans des salles de réunion avec 4 à 6 personnes par groupe.
- 3 Fournir à chaque groupe le même texte court et complexe (par exemple, une brève directive de mentorat avec des formulations ambiguës).
- 4 Chaque participant réécrit le texte avec ses propres mots et le partage dans le document commun du groupe.
- 5 Comparer les différentes versions et discuter de l'évolution des significations, en soulignant le rôle de la clarté dans la communication.
- 6 Ramener tous les groupes à la session principale et animer une discussion de débriefing.

Le débriefing qui suit l'activité permet de réfléchir aux difficultés rencontrées et de discuter des moyens d'améliorer la communication. Il permet d'identifier les points à améliorer et de développer des stratégies pour une communication plus efficace.

→ Réflexion

- Avez-vous été surpris par l'ampleur des changements apportés au message ? Pourquoi ou pourquoi pas ?
- Avez-vous connu des erreurs de communication similaires dans vos relations de mentorat ? Pouvez-vous donner un exemple ?
- Comment pensez-vous qu'une mauvaise communication peut affecter la relation Mentor+ - Mentoré ?
- Qu'est-ce que cette activité vous a appris sur l'importance d'une communication claire ?
- Quelles stratégies pouvez-vous utiliser pour assurer une communication plus claire avec vos Mentorés ?

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ reconnaîtront comment les messages peuvent être altérés par des échanges multiples, soulignant la nécessité de clarté et de précision dans la communication.
- Les Mentors+ prendront conscience de la «perte de message» et de la façon dont de légères altérations dans la communication peuvent conduire à des malentendus.
- Les Mentors+ comprendront l'importance de l'écoute active et d'une articulation claire afin de garantir que les messages sont transmis avec précision.
- Les Mentors+ exploreront des stratégies pour demander des éclaircissements et vérifier la compréhension afin d'éviter les erreurs de communication.
- Les Mentors+ réfléchiront à l'influence des différences culturelles sur la communication et appliqueront des stratégies pour améliorer la compréhension interculturelle.

Les deux formats soulignent l'importance d'une communication précise et d'une réflexion sur la manière dont les messages sont interprétés et transmis dans les relations de mentorat.

DIAPOSITIVE 33

LIGNES DIRECTRICES POUR UN MENTORAT RÉUSSI

Voici quelques principes à l'intention des Mentors+ pour mettre en œuvre une relation de mentorat réussie grâce à l'écoute active :

- Prêter attention
- Ne pas juger
- Réfléchir/Analyser
- Oser poser des questions / Clarifier
- Résumer/Reformuler
- Partager

Au cours de cette formation, il est essentiel d'explorer la manière dont chaque principe de l'écoute active peut être appliqué concrètement. Voici une explication détaillée de chaque principe, ainsi que des exemples pratiques pour les Mentors+ qui accompagnent des participants à des programmes de mobilité internationale.

DIAPOSITIVE 34

1. PRÊTER ATTENTION

Le Mentor+ doit être pleinement présent et engagé, sans distraction, lorsque le Mentoré parle. Il ne s'agit pas seulement d'écouter les mots, mais aussi de percevoir les émotions, le langage corporel et le contexte.

→ Application pratique



Éliminer les distractions : Avant d'entamer la conversation, le Mentor+ doit ranger son téléphone, son ordinateur ou toute autre source de distraction potentielle.



Établir un contact visuel : Maintenir le contact visuel permet de renforcer la connexion et montre que l'on est attentif.



Être attentif aux signaux non verbaux : Prêter attention aux gestes, au ton de la voix et aux expressions faciales, car ils fournissent des indications supplémentaires sur les sentiments ou les préoccupations du Mentoré.



Écouter avec tout son corps : Adopter une posture ouverte (légèrement penchée en avant, bras non croisés) montre que vous êtes pleinement engagé dans la conversation.

DIAPOSITIVE 35

2. NE PAS JUGER

Le Mentor+ doit adopter une attitude d'ouverture et d'acceptation. L'objectif est de comprendre sans porter de jugement ni faire de suppositions.

→ Application pratique



Ne pas porter de jugement : le Mentor+ doit accepter que les expériences du Mentoré, même si elles semblent différentes ou inhabituelles, sont valables.

Éviter d'interrompre ou de minimiser ce que le Mentoré partage.



Faire attention aux préjugés personnels

: Le Mentor+ peut avoir des idées préconçues sur la situation du Mentoré (culture, antécédents, etc.), mais il doit veiller à ce que ces jugements n'influencent pas ses réponses.



Rester neutre : Le Mentor+ ne doit pas adopter une approche moralisatrice. Par exemple, s'il discute des défis liés à la culture d'un pays étranger, le Mentor+ doit s'abstenir de dire des choses telles que «C'est un problème typiquement français» ou «Tu n'as pas bien géré cela».

DIAPOSITIVE 36

3. RÉFLÉCHIR/ANALYSER

Le Mentor+ prend le temps de paraphraser et d'analyser ce que le Mentoré a partagé, en réfléchissant à son discours pour clarifier ses émotions ou ce qu'il souhaite exprimer.



→ Application pratique



Paraphraser : Par exemple, «Si je comprends bien, tu te sens perdu dans cette nouvelle culture et tu as du mal à t'adapter au rythme local.» Cela montre que le Mentor+ écoute activement et comprend la situation.



Souligner les émotions : La réflexion permet de faire ressortir ce qui peut être sous-jacent aux paroles du Mentoré, comme l'anxiété, la frustration ou l'excitation. Par exemple : «Il semble que tu sois stressé par cette situation, n'est-ce pas ?»



Vérifier la compréhension : Après avoir paraphrasé, le Mentor+ peut demander : «Est-ce que je comprends bien ce que tu ressens ?». Cela permet d'obtenir des éclaircissements supplémentaires.

DIAPOSITIVE 37

4. OSER POSER DES QUESTIONS/PRECISER

Le Mentor+ pose des questions ouvertes pour clarifier certains points, approfondir les réflexions du Mentoré et l'aider à organiser ses idées.

→ Application pratique



Poser des questions ouvertes : Éviter les questions oui/non qui limitent la réflexion. Par exemple, au lieu de demander «As-tu aimé cette expérience ?», le Mentor+ pourrait demander «Qu'est-ce qui t'a marqué dans cette expérience ?» ou «Qu'as-tu ressenti dans cette situation ?».



Clarifier les points obscurs : Si le Mentoré parle en termes vagues, il est essentiel de poser des questions pour mieux comprendre. Par exemple, «Tu as dit que tu te sentais perdu. Peux-tu expliquer plus précisément ce qui te fait ressentir ce sentiment ?».



Encourager une réflexion plus approfondie : Le Mentor+ peut également poser des questions qui incitent le Mentoré à réfléchir à des solutions. Par exemple : «Comment pourrais-tu aborder cette situation différemment la prochaine fois ?»

DIAPOSITIVE 38

5. RÉSUMER/FORMULER

Après avoir écouté, le Mentor+ résume ou reformule ce que le Mentoré a dit afin de vérifier sa compréhension et de faciliter la poursuite de la réflexion.

→ Application pratique



Résumer les points clés : Par exemple, après avoir discuté d'un défi rencontré au cours du programme de mobilité, le Mentor+ peut dire : «Tu as mentionné que tu avais du mal à comprendre certaines règles sociales, ce qui te met mal à l'aise».



Reformuler les idées clés : Cela peut se faire en reformulant les principaux points évoqués par le Mentoré. Par exemple, «Il semble que ce qui te dérange le plus est la différence dans les comportements non verbaux. Est-ce que c'est ce que tu trouves difficile ?»



Clarifier les objectifs : Une fois que le Mentoré a fait part de ses préoccupations, le Mentor+ peut reformuler les objectifs à atteindre. «Nous avons parlé de la manière de mieux comprendre les codes sociaux. Comment te sens-tu pour passer à l'étape suivante ?»

DIAPOSITIVE 39

6. PARTAGER

Le Mentor+ partage ses expériences personnelles ou les ressources qui peuvent être utiles, tout en gardant les besoins du Mentoré au centre de ses préoccupations.



→ Application pratique



Partager vos expériences personnelles : Le Mentor+ peut dire : «Je me souviens que lorsque j'étais à l'étranger, j'ai été confronté à des défis similaires, et ce qui m'a aidé, c'est...» Cela crée un lien empathique tout en offrant une ressource concrète.



Proposer des ressources utiles : Par exemple, le Mentor+ peut recommander un livre, un site web ou un groupe de soutien pour aider le Mentoré à mieux comprendre la culture locale ou à développer des stratégies d'adaptation.



Encourager le Mentoré à partager ses propres ressources : Le Mentor+ peut également encourager le Mentoré à partager des solutions ou des idées qui ont fonctionné pour lui, afin de favoriser l'échange mutuel.

En résumé, ces principes d'écoute active permettent au Mentor+ de soutenir efficacement le Mentoré en instaurant la confiance, en facilitant

l'exploration des défis et en encourageant une réflexion plus approfondie.

Chaque principe contribue à créer un espace sûr et ouvert permettant au Mentoré de partager et d'apprendre tout au long de son expérience de mobilité internationale.



DIAPOSITIVE 40

ACTIVITÉ 6 • VIDÉO SUR L'ÉCOUTE ACTIVE

Individuel / Groupe - 30 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

➔ Matériel

- Trouver 1 vidéo sur l'écoute active.
 - Exemple : extrait du film *Inside Out* : <https://www.youtube.com/watch?v=QT6Fdh-KriB8&t=1s>
 - Exemple : *The Present* - CGI Court métrage primé : <https://youtu.be/3XA0bB79oGc>
 - Exemple: *Let's Eat* - Court métrage d'animation primé : https://youtu.be/0MX_fJAhmEE

EN PERSONNE : un écran pour afficher la vidéo, des haut-parleurs, un tableau blanc ou un tableau à feuilles mobiles (facultatif pour la prise de notes).

EN LIGNE : une plate-forme de vidéoconférence, des capacités de partage d'écran et un document partagé pour les notes de discussion.

➔ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Évaluer les capacités d'écoute des Mentors+ et identifier les domaines à améliorer.
- Développer une écoute active pour mieux comprendre les émotions et les besoins des Mentorés.
- Créer un espace sûr et ouvert pour que les Mentorés puissent s'exprimer librement.
- Renforcer la confiance et l'empathie dans la relation de mentorat.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Sélectionner et visionner une vidéo sur l'écoute active.
- 2 Répartir les participants en petits groupes pour la discussion.
- 3 Poser des questions pour faciliter la réflexion sur la vidéo (voir l'exemple ci-dessous avec l'extrait de la vidéo *Inside Out*).
- 4 Demander aux participants de se référer aux principes vus précédemment.
- 5 Chaque groupe fait part de ses observations à l'ensemble du groupe.
- 6 Résumer les points clés et souligner les stratégies pour une écoute active efficace dans les relations de mentorat.



EN LIGNE

- 1 Demander aux participants de regarder la vidéo en partageant l'écran.
- 2 Utiliser des salles de réunion pour faciliter les discussions en petits groupes.
- 3 Poser des questions pour faciliter la réflexion sur la vidéo (voir l'exemple ci-dessous avec l'extrait de la vidéo *Inside Out*).
- 4 Demander aux participants de se référer aux principes vus précédemment.
- 5 Ramener les participants à la session principale et inviter chaque groupe à partager ses idées clés.
- 6 Résumer la discussion, en renforçant les techniques d'écoute active et leur importance dans le mentorat.

Exemple avec l'extrait du film *Inside Out* :

Comment Tristesse fait-elle preuve d'une écoute active auprès de Bing Bong ?

Réponses attendues

- **Prêter attention** : tristesse accorde toute son attention à Bing Bong. Elle reste près de lui, le regarde dans les yeux et l'écoute attentivement, montrant ainsi qu'elle est présente et concentrée sur ses émotions.
- **Ne pas juger** : elle ne juge pas la tristesse de Bing Bong. Elle accepte simplement ses sentiments sans essayer de les changer ou de les minimiser.

Que fait Tristesse lorsque Bing Bong exprime sa tristesse ? Comment pouvez-vous, en tant que Mentor+, faire de même avec votre Mentoré ?

Réponses attendues

- **Réfléchir/analyser** : tristesse permet à Bing Bong d'exprimer ses émotions, puis de réfléchir à ce qu'il ressent, validant ainsi sa tristesse sans se précipiter pour y remédier. Un Mentor+ devrait également réfléchir à ce que dit son Mentoré pour montrer sa compréhension.
- **Oser poser des questions/préciser** : tristesse ne propose pas immédiatement de solutions mais reste présente, encourageant Bing Bong à explorer ses émotions. Un Mentor+ peut poser des questions ouvertes

Pourquoi le silence est-il important dans une conversation de mentorat ?

Réponses attendues

- **Prêter attention** : le silence permet au Mentoré de traiter et d'exprimer ses émotions, montrant ainsi que le Mentor+ l'écoute attentivement et lui accorde un temps de réflexion.
- **Résumer/Reformuler** : les pauses permettent au Mentoré de trouver ses mots. Après un moment de silence, le Mentor+ peut alors résumer ou reformuler pour s'assurer de la compréhension et approfondir la conversation.

→ Réflexion

- Reconnaître l'importance de l'écoute active. Quand et pourquoi est-il essentiel d'écouter activement ?
- Évaluer leur capacité à écouter leur Mentoré. Se sent-il en confiance pour recevoir et comprendre ce qu'il a à dire ?
- Identifier ce qu'ils retiendront de cet exercice et comment ils l'appliqueront à leur pratique du mentorat.

→ Principaux enseignements

- Évaluer leurs capacités d'écoute et identifier les points à améliorer.
- Créer un environnement dans lequel les Mentorés se sentent à l'aise pour partager leurs pensées et leurs préoccupations.
- Construire et maintenir la confiance dans leurs relations de mentorat en faisant preuve d'une compréhension et d'une empathie authentiques.

Section 3.3

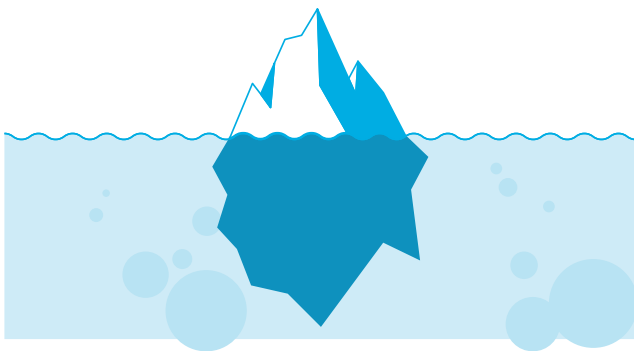
MAÎTRISER LA COMMUNICATION INTERCULTURELLE

→ Contenu

L'interculturalité dans le mentorat renforce la relation en instaurant la confiance, en encourageant un dialogue ouvert et en sensibilisant aux influences culturelles sur la communication et les valeurs. Le fait de respecter ces différences et de relever les défis interculturels crée un environnement plus inclusif et plus compréhensif pour les Mentorés, favorise leur adaptation et les aide à renforcer leur résilience.

DIAPOSITIVE 41

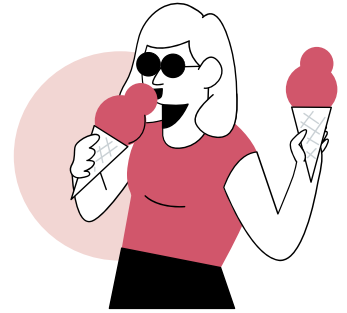
MODÈLE D'ICEBERG DE LA CULTURE³



L'un des modèles les plus connus pour représenter la culture est le modèle de l'iceberg. Il a pour but d'illustrer les différentes composantes de la culture, en soulignant que certaines sont visibles, tandis que d'autres sont cachées et donc plus difficiles à découvrir.

Ce modèle suggère que la culture peut être comparée à un iceberg, car seule une petite partie est visible au-dessus de l'eau. La partie visible de l'iceberg est soutenue par sa partie immergée, beaucoup plus grande, qui reste cachée. Bien qu'invisible, cette partie immergée constitue une base solide pour ce qui est visible au-dessus.

³ L'apprentissage interculturel, T-KIT, Conseil de l'Europe & Commission Européenne, page 21



DIAPOSITIVE 42

ACTIVITÉ 7 • CULTURAL ICEBERG

Individuel / Groupe - 20 minutes

EN PERSONNE / EN LIGNE

→ Matériel

Image numérique ou physique de l'«iceberg culturel» (il est également possible d'utiliser un simple graphique représentant un iceberg avec des étiquettes pour les éléments visibles et cachés de la culture).

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Reconnaître les aspects visibles et cachés de la culture dans les relations de mentorat.
- Comprendre comment les valeurs et les croyances culturelles influencent les interactions avec les Mentorés.
- Réfléchir à son propre contexte culturel et à son impact sur la communication.
- Sensibiliser aux différences culturelles et promouvoir l'inclusion dans le mentorat.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Demander aux participants : «Avez-vous déjà entendu parler du modèle culturel de l'iceberg ?» et les laisser partager leurs réflexions.
- 2 Expliquer brièvement le concept à l'aide d'une représentation visuelle de l'iceberg.
- 3 Demander aux participants d'identifier les éléments visibles de la culture (la «partie émergée» de l'iceberg) et de les noter sur le graphique préparé.

- 4 Leur demander d'identifier les éléments culturels cachés susceptibles d'influencer les comportements et les interactions.
- 5 Si nécessaire, donner des exemples tirés du modèle de l'iceberg culturel.
- 6 Présenter une liste d'exemples préparée à l'avance et vérifier qu'il n'y a pas de surprises ou d'éléments négligés.
- 7 Demander aux participants de réfléchir à leurs propres origines culturelles et à la manière dont elles peuvent influencer leur style de mentorat.

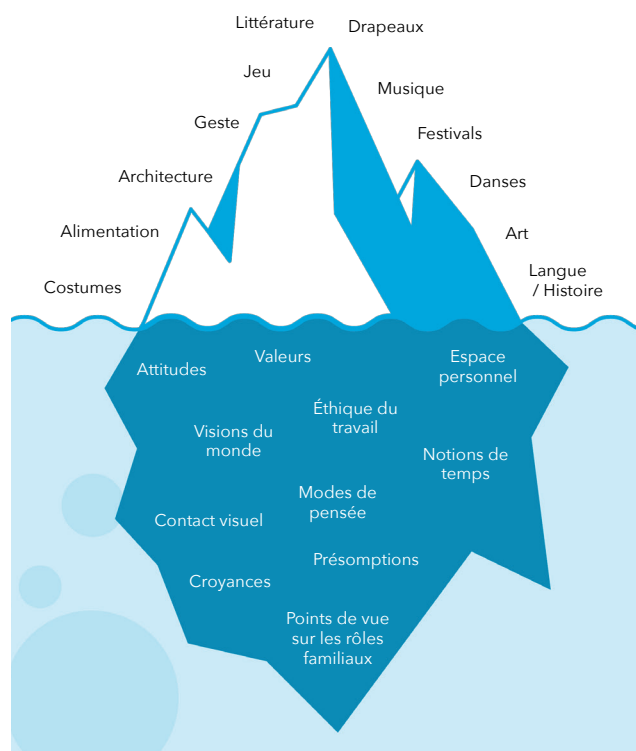
ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE

- 1 Partager une version numérique du modèle de l'iceberg culturel par le biais d'un partage d'écran ou d'une plateforme de collaboration.
- 2 Demander aux participants : «Avez-vous déjà entendu parler du modèle culturel de l'iceberg ?» et leur permettre de partager leurs réflexions dans le chat ou sur un document partagé.
- 3 Utiliser un document partagé ou un tableau blanc pour dresser une liste d'exemples d'éléments culturels visibles.
- 4 Demander aux participants de contribuer aux éléments cachés de la culture en les ajoutant au document commun.
- 5 Si nécessaire, donner des exemples tirés du modèle de l'iceberg culturel pour guider la discussion.
- 6 Discuter des similitudes et des différences dans les perceptions de la culture par les participants.
- 7 Inviter les participants à réfléchir à leurs propres antécédents culturels et à leur impact sur les interactions de mentorat.

DIAPOSITIVE 43



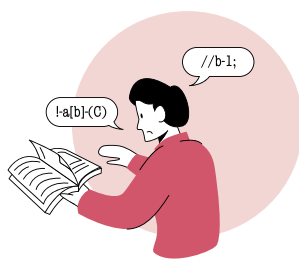
En matière de culture, certains aspects sont facilement visibles : l'architecture, les arts, la cuisine, la musique et la langue, pour n'en citer que quelques-uns. Cependant, les véritables fondations qui assurent sa stabilité sont beaucoup plus difficiles à discerner. Il s'agit notamment de l'histoire des personnes qui soutiennent la culture, de leurs normes, de leurs valeurs et de leurs hypothèses fondamentales sur l'espace, le temps et la nature.

Le modèle de l'iceberg montre que les aspects visibles de la culture ne sont que des manifestations de ses éléments cachés. Il souligne également le défi que représente la compréhension de personnes issues de milieux culturels différents. Si nous pouvons observer les parties visibles de leur «iceberg», il est plus difficile d'identifier les fondements sous-jacents.

Cela dit, le modèle de l'iceberg ne répond pas entièrement à toutes les questions qu'il soulève. Il sert généralement de point de départ à une analyse plus approfondie de la culture, offrant une première visualisation des raisons pour lesquelles il peut être difficile de comprendre et de «voir» la culture.

L'interculturalité est un élément essentiel de la mobilité internationale. Étant donné que les participants font l'expérience directe de nouvelles cultures et travaillent aux côtés de ressortissants du pays d'accueil et d'autres participants issus de milieux culturels différents, ils ont une occasion unique de développer des compétences interculturelles qui sont «une meilleure compréhension des autres cultures, une plus grande réceptivité au multiculturalisme, une plus grande tolérance et un plus grand respect des autres cultures, ainsi qu'une amélioration du dialogue interculturel.» (Commission européenne, 2017 : 166)

Ainsi, la mobilité internationale permet aux participants d'adopter des mentalités différentes et de nouveaux modes de pensée en élargissant leur horizon, en approfondissant leurs connaissances sur d'autres cultures et en développant un intérêt pour de nouvelles cultures. D'un autre côté, les différences linguistiques et les croyances et valeurs profondément ancrées qui façonnent la perspective de chaque culture sur le monde peuvent conduire à des malentendus et entraver les compétences qui découlent d'un environnement interculturel. Par conséquent, les conseils, l'expérience et l'orientation d'un Mentor+ qui a déjà réalisé un projet dans le même pays que le Mentoré ou qui a été impliqué dans des activités de projet similaires seront précieux pour le Mentoré.



DIAPOSITIVE 44

ACTIVITÉ 8 • L'HISTOIRE D'ABIGAIL

Individuel / Groupe - 40 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Matériel

EN PERSONNE : plusieurs versions du texte de l'histoire d'Abigail (à imprimer si vous êtes sur place). Facultatif : un tableau de conférence

EN LIGNE : un document partagé (Google Docs, Miro) avec le texte de l'histoire disponible.

Voir l'[Annexe n°5](#).

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Reconnaître et apprécier la diversité des valeurs et des points de vue.
- Développer l'ouverture d'esprit en explorant différents points de vue.
- Pratiquer une communication respectueuse et constructive tout en exprimant des opinions divergentes.
- Renforcer la pensée critique en remettant en question les préjugés et les hypothèses personnelles.
- Favoriser une culture de respect et de tolérance en encourageant la discussion sur les dilemmes éthiques

Le conte d'Abigail illustre la façon dont les individus perçoivent le monde à travers des perspectives variées, ont des valeurs différentes et tirent des conclusions diverses à partir d'informations identiques.

Lorsque vous interagissez avec des personnes issues de cultures différentes, il est important de reconnaître que leurs actions, valeurs et attitudes ne sont pas toutes uniquement façonnées par leur milieu culturel. Cet exercice permettra d'illustrer comment des personnes apparemment similaires peuvent aborder les choses différemment, posséder des valeurs morales distinctes et percevoir la réalité de manières différentes.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Distribuer des copies imprimées du conte d'Abigail ou le lire à haute voix.
- 2 Donner aux participants 3 minutes pour déterminer qui est le plus et le moins coupable dans l'histoire.
- 3 (Facultatif) Répartir les participants en binômes et leur accorder 5 minutes pour la discussion.
- 4 Chaque participant présente son classement et justifie son raisonnement (1 minute par participant).

- 5 Animer une discussion de groupe de 15 minutes, en encourageant le débat et la diversité des points de vue.
- 6 Organiser un débriefing de 5 minutes au cours duquel les participants réfléchissent à leurs points de vue et à leurs éventuels préjugés.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE

- 1 Partager le texte de l'histoire dans un document collaboratif.
- 2 Demander aux participants de classer indépendamment les personnages en fonction de leur culpabilité dans un délai de 3 minutes.
- 3 Répartir les salles de réunion en paires ou en petits groupes pour une discussion de 5 minutes.
- 4 Demander à chaque participant de présenter son classement et son raisonnement lors de la session principale (1 minute chacun).
- 4 Animer une discussion structurée de 15 minutes, en veillant à ce que tous les points de vue soient entendus.
- 6 Organiser un débriefing de 5 minutes pour réfléchir aux enseignements tirés et aux points de vue reconsidérés.

Vous pouvez ajouter quelques variations :

- Modifier l'histoire pour inclure des noms uni-sexes afin d'aborder le sujet du genre.
- Demander aux participants de débattre à partir d'un point de vue attribué au hasard afin d'approfondir l'engagement.
- Prendre la position opposée de chaque personnage plus ou moins coupable pour qu'aucun participant ne reste sans écho à son plaidoyer. Le texte est très général, vous pouvez donc imaginer les détails. Il s'agit de leur montrer qu'il s'agit d'une question de point de vue.

→ **Réflexion**

Au cours de la discussion, posez des questions de réflexion latérale telles que « Réorganiserais-tu ta liste si Abigail avait 13 ans ? Comment ? »

→ **Ask participants**

1. Quels sont les différents points de vue explorés : culture, liens familiaux, violence, amitié, loyauté, attitudes à l'égard des activités sexuelles, sexe, religion, pouvoir et domination, époque.
2. Que retenez-vous de cet exercice ?

→ **Principaux enseignements**

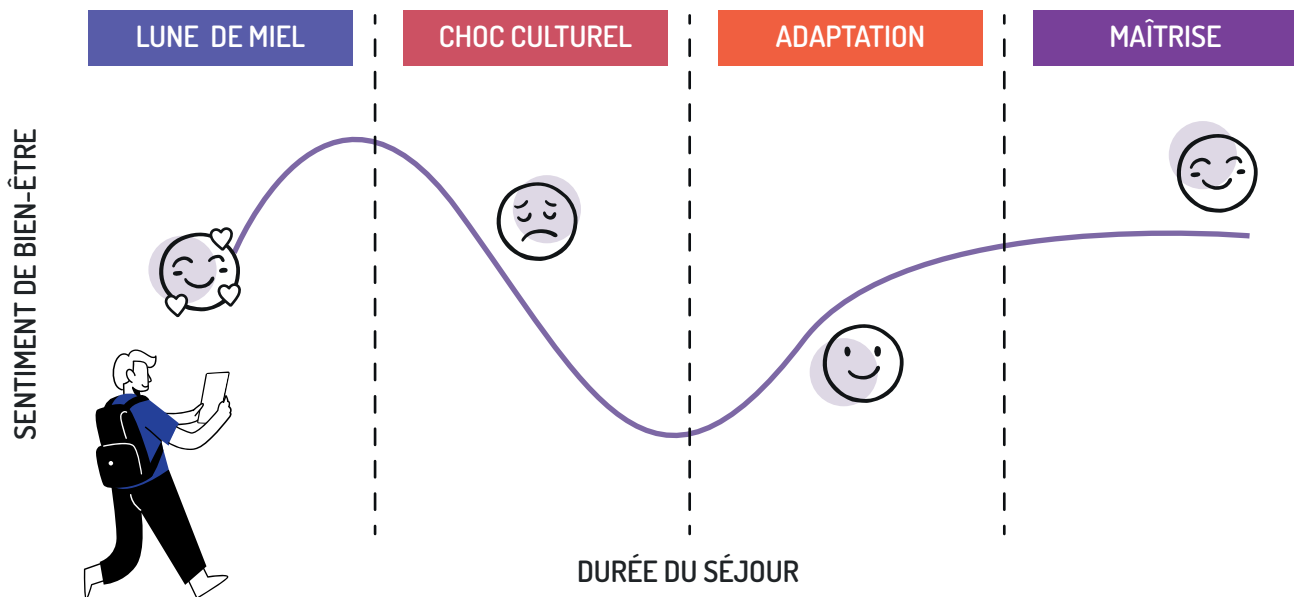
- Résoudre des dilemmes éthiques et prendre des décisions complexes en fournissant des conseils et un soutien tout en respectant l'autonomie des Mentorés.
- Promouvoir la compréhension des différences culturelles et encourager les Mentorés à tenir compte de ces facteurs dans leurs interactions et leurs prises de décision.
- Souligner l'importance d'une communication claire et ouverte et de la confiance dans les relations.
- Discuter de l'importance des limites personnelles et du comportement éthique dans les contextes professionnels et personnels.
- Encourager les Mentorés à créer des réseaux de soutien et à demander conseil lorsqu'ils sont confrontés à des difficultés.

DIAPOSITIVE 45

LES PHASES DU CHOC CULTUREL

Lors d'un séjour à l'étranger, qu'il soit de courte ou de longue durée, les participants sont susceptibles de traverser une période d'adaptation. Dans leur nouvel environnement international, ils seront confrontés à des cultures, des méthodes de travail, des paysages politiques et des conditions environnementales différents. Certaines de ces nouvelles expériences peuvent être exaltantes et stimulantes, tandis que d'autres peuvent présenter des défis et des frustrations.

De nombreux participants feront l'expérience de ce que les professionnels des études à l'étranger appellent les phases de choc culturel.



Cette courbe illustre les étapes de l'adaptation que les individus traversent généralement. Il est important de reconnaître que tout le monde ne traverse pas ce processus de la même manière. Certains peuvent sauter certaines étapes, les vivre dans un ordre différent ou avoir des périodes d'adaptation plus courtes ou plus longues que d'autres.

Il est essentiel que les Mentorés reconnaissent leurs émotions, positives et négatives, et y réfléchissent pendant leur séjour à l'étranger. Ils doivent comprendre qu'il est normal d'éprouver de tels sentiments et que des ressources de soutien sont à leur disposition (tuteur, Mentor+..). Les Mentors+ doivent être conscients de cet aspect de la mobilité internationale et être prêts à soutenir leurs Mentorés qui peuvent potentiellement éprouver ces émotions.

DIAPOSITIVE 46

VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS LES DIFFÉRENTES PHASES DU CHOC CULTUREL



→ Phase 1 :

Phase de lune de miel/enthousiasme initial

- **Description** : la personne est enthousiasmée par le changement. Tout semble nouveau, fascinant et plein de possibilités.

C'est une phase de découverte et de curiosité, où les différences culturelles sont perçues positivement.

- **Émotions** : enthousiasme, optimisme, émerveillement.
- **Exemple** : «Les Boliviens sont tellement accueillants et chaleureux. Je me suis tout de suite senti intégré et tout le monde est prêt à m'aider et à me faire visiter la ville.»
- **Lien avec le deuil (dénial)** : comme dans la phase de déni, la personne est protégée des aspects négatifs et se concentre sur la nouveauté, sans voir les défis qui l'attendent.



→ Phase 2 :

Phase de crise/choc et résistance

- **Description** : la réalité du changement commence à s'imposer. Les premières difficultés apparaissent, telles que les barrières linguistiques, les normes sociales différentes et l'inconfort du rythme de vie local. Cette phase est souvent marquée par des sentiments de résistance, de frustration, voire d'isolement.
- **Émotions** : frustration, solitude, colère.
- **Exemples** :
 - «La haute altitude me fatigue beaucoup. J'ai des maux de tête et je me sens essoufflé en grimpant les pentes de La Paz. C'est plus difficile que je ne l'imaginais.»

- «Les horaires sont très flexibles. Les gens prennent leur temps, ce qui est frustrant pour moi, car j'ai l'impression que tout prend plus de temps qu'il n'en faut».

- «Les gens sont plus tactiles ici, et je ne suis pas habituée à ce niveau de proximité. Cela me met un peu mal à l'aise dans certaines situations».

- **Lien avec le deuil (colère) :** comme dans la phase de colère, la personne exprime sa frustration face aux différences culturelles, qui deviennent des obstacles.



→ Phase 3 :

Dépression/tristesse et nostalgie

- **Description :** la prise de conscience des défis culturels peut conduire à une phase de tristesse et de nostalgie, où la personne se sent découragée et isolée. Cette phase de dépression est marquée par un sentiment de désorientation et de regret de la culture d'origine.
- **Émotions :** tristesse, solitude, nostalgie.
- **Exemple :** «Je me sens seul et j'ai du mal à me faire des amis. Mes proches me manquent et j'ai l'impression de ne pas être à ma place ici».
- **Lien avec le deuil (dépression) :** cette phase ressemble à la dépression dans la courbe du deuil, où la personne ressent pleinement la perte de ses repères et éprouve des émotions négatives face à la réalité.



→ Phase 4 :

Phase d'adaptation/exploration et d'acceptation

- **Description :** la personne commence à accepter la situation et à chercher des moyens de s'adapter. Elle explore de nouvelles stratégies pour s'intégrer à la culture locale, que ce soit en apprenant la langue, en se faisant de nouveaux amis ou en adoptant de nouvelles habitudes.
- **Émotions :** calme, acceptation, engagement.
- **Exemples :**
 - «J'apprends à m'adapter au rythme bolivien. Au lieu d'être impatient, j'essaie de profiter du temps d'attente pour discuter et mieux connaître les gens qui m'entourent».

- «J'ai commencé à boire du thé de coca pour mieux supporter l'altitude. Cela m'aide beaucoup et fait partie des habitudes locales».

- «Je me suis fait des amis boliviens qui m'expliquent les coutumes locales et me montrent les parties les moins touristiques de la ville».

- **Lien avec le deuil (négociation) :** comme dans la phase de négociation, la personne cherche des moyens d'améliorer sa situation et commence à s'adapter en explorant des solutions.



→ Phase 5 :

Phase de maîtrise/intégration et d'acceptation

- **Description :** la personne se sent à l'aise dans sa nouvelle culture et a intégré les éléments locaux dans son propre mode de vie. Elle accepte les différences culturelles et se sent confiante dans ses interactions quotidiennes.
- **Émotions :** confiance, satisfaction, appartenance.
- **Exemples :**
 - «Je m'habitue aux salutations chaleureuses et aux embrassades. Cela me semble maintenant naturel et je me sens plus à l'aise dans mes interactions.»
 - «Je commence à cuisiner des plats boliviens à la maison et à intégrer des ingrédients locaux dans mes repas. Cela fait désormais partie de mon quotidien.»
 - «J'apprécie désormais la tranquillité et la patience des Boliviens. Je me sens plus détendue et moins pressée, ce qui m'a permis de vraiment m'intégrer à la vie locale.»
- **Lien avec le deuil (acceptation) :** comme dans la phase d'acceptation de la courbe de deuil, la personne a pleinement intégré le changement et se sent en paix avec sa nouvelle réalité.

Pour aider les Mentorés à surmonter les différentes phases du choc culturel et la courbe d'humeur, voici quelques stratégies d'adaptation que les Mentors+ peuvent suggérer pendant la mobilité internationale :

- **Développer des routines pour réduire le stress quotidien :** encourager le Mentoré à créer une routine qui apporte de la stabilité à sa journée. En planifiant sa journée et en y intégrant des moments de détente - comme le sport, la lecture ou simplement le fait de prendre le temps d'explorer la culture locale à son propre rythme - il peut

se sentir plus en contrôle et réduire le stress dans un environnement inconnu.

- **Fixer des objectifs modestes et réalisables** : aider le Mentoré à diviser les défis écrasants en tâches gérables et réalisables. Par exemple, apprendre un nouveau mot ou une nouvelle phrase chaque jour ou s'engager à interagir avec les habitants une fois par semaine peut le motiver. Cette approche l'aide à prendre confiance en lui et à lutter contre les sentiments d'inadéquation.
- **Encourager l'activité physique pour évacuer le stress** : aider le Mentoré à intégrer une activité physique régulière dans sa routine, comme le yoga, la marche, la randonnée ou les sports de loisirs. L'exercice ne réduit pas seulement le stress, il améliore aussi l'humeur en libérant des endorphines. Même des mouvements simples, comme les étirements, peuvent avoir des effets bénéfiques importants sur le bien-être mental.
- **Promouvoir les liens sociaux pour éviter l'isolement** : encourager le Mentoré à rester en contact avec la société en rejoignant des groupes d'expatriés ou en participant à des activités locales. Il est important qu'il recherche un soutien en cas de besoin - que ce soit par l'intermédiaire d'amis, de collègues ou de groupes de soutien - afin de lutter contre les sentiments de solitude et d'isolement pendant leur séjour à l'étranger.
- **Suggérer de tenir un journal afin d'exprimer ses émotions** : conseiller au Mentoré d'écrire dans un journal pour exprimer ses pensées et ses émotions. Cet espace personnel peut l'aider à clarifier ses sentiments, à suivre son évolution personnelle et à se libérer de ses angoisses sans craindre d'être jugé. L'écriture leur permet de réfléchir et de trouver un sens à leurs expériences.
- **Faire des pauses et explorer de nouveaux endroits** : encourager le Mentoré à s'éloigner de son environnement habituel. Un court voyage dans le pays d'accueil ou un changement de décor peut l'aider à recharger ses batteries et lui donner une nouvelle motivation. Explorer de nouveaux endroits lui permettra de faire une pause mentale et de se détacher du stress quotidien, ce qui l'aidera à se sentir rajeuni.

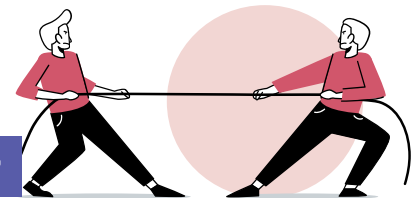
En mettant en œuvre ces stratégies, les Mentors+ peuvent aider leurs Mentorés à surmonter les difficultés émotionnelles liées à l'adaptation culturelle et à créer un environnement favorable qui encourage la résilience et le développement personnel tout au long de leur expérience de mobilité internationale.

Section 3.4

PARTAGER LES EXPÉRIENCES ET FOURNIR DES CONSEILS

→ Objectifs

- Réfléchir à ses convictions personnelles en matière de respect et de confidentialité.
- Apprendre à instaurer la confiance et à créer un espace sûr pour une communication ouverte.



DIAPOSITIVE 47

ACTIVITÉ 9 • VALUE LINE

Groupe/Individuel - 45 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Matériel

EN PERSONNE : panneaux «*Tout à fait d'accord*» et «*Pas du tout d'accord*», cassette, liste d'affirmations relatives au respect et à la confidentialité.

EN LIGNE : un tableau blanc virtuel avec une ligne et des étiquettes pour *Tout à fait d'accord* et «*Pas du tout d'accord*» ou un outil de sondage (par exemple, *Zoom polls*, *Mentimeter*).

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Réfléchir à ses expériences personnelles et à ses convictions en matière de respect et de confidentialité.
- Identifier les moyens d'améliorer la relation avec les Mentorés.
- Comprendre les différents points de vue sur le respect et la confidentialité.
- Améliorer la réflexion critique sur les dilemmes éthiques dans le mentorat.
- Améliorer les compétences en matière de prise de décision concernant les questions de confidentialité.
- Développer des stratégies de communication efficaces pour aborder des sujets sensibles.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Placer à une extrémité de la pièce un panneau indiquant «Tout à fait d'accord» et à l'autre extrémité un panneau indiquant «Pas du tout d'accord».
- 2 Expliquer le concept de l'activité «Value Line» et son objectif dans l'exploration des perspectives sur le respect et la confidentialité.
- 3 Lire une déclaration relative au mentorat, au respect ou à la confidentialité (voir les déclarations ci-dessous).
- 4 Demander aux participants de se positionner physiquement le long de la ligne de valeur en fonction de leur position.
- 5 Inviter quelques participants à expliquer pourquoi ils ont choisi leur position.
- 6 Répéter le processus avec des déclarations différentes, en encourageant la discussion et l'autoréflexion.
- 7 Résumer les idées clés et la façon dont elles s'appliquent aux relations de mentorat.



EN LIGNE

- 1 Installer un tableau blanc virtuel avec une échelle étiquetée ou utiliser un outil de sondage (par exemple, Mentimeter, Zoom polls) avec une échelle de 1 (Pas du tout d'accord) à 5 (Tout à fait d'accord).
- 2 Expliquer l'objectif de l'activité et la manière dont les participants s'engageront dans les déclarations.
- 3 Lire une déclaration relative au mentorat, au respect ou à la confidentialité (voir les déclarations ci-dessous) et demander aux participants de choisir leur position sur l'échelle virtuelle.

- 4 Inviter quelques participants à expliquer pourquoi ils ont choisi leur position dans le chat ou via le microphone.
- 5 Répéter le processus avec des déclarations différentes, en encourageant la discussion et l'autoréflexion.
- 6 Résumer les idées clés et la façon dont elles s'appliquent aux relations de mentorat.

→ Exemples de déclarations à utiliser pendant l'activité

- **Il est important de toujours respecter les opinions du Mentoré, même si vous n'êtes pas d'accord.**
 - Explication : «Il est normal de ne pas être d'accord, mais le respect prime. Il ne faut pas dicter nos opinions au Mentoré, même si nous ne sommes pas d'accord, et passer à autre chose. Le processus de mentorat ne vous concerne pas mais concerne le Mentoré, vous êtes là pour le guider.»
- **Respecter un Mentoré signifie ne pas contester ses décisions.**
 - Explication : «Pas d'accord : Respecter un Mentoré signifie le mettre au défi. Il est important de clarifier ce que nous entendons par défi. Parfois, vous devez intervenir pour contester les opinions des Mentorés. Exemple : Si un Mentoré veut rentrer chez lui, demandez-lui pourquoi. Ne le remettez pas trop en question, faites-le réfléchir à d'autres options, à d'autres façons de penser. Les Mentorés ont besoin d'être mis au défi pour évoluer. Gardez le Mentoré motivé : ajoutez quelques petits objectifs».
- **Le respect consiste à donner au Mentoré la possibilité de faire des erreurs et d'en tirer des leçons.**
 - Explication : Il est important de permettre au Mentoré de faire des erreurs dans le cadre de son processus d'apprentissage. Les erreurs sont des opportunités naturelles et précieuses pour la croissance. En tant que Mentor+, votre rôle n'est pas d'intervenir et de résoudre chaque problème, mais de fournir des conseils et d'aider le Mentoré à réfléchir à ce qui n'a pas fonctionné et à la manière dont il peut s'améliorer.

En lui donnant la possibilité d'apprendre de ses erreurs, vous favorisez son indépendance et l'aidez à développer sa résilience, ce qui est crucial pour son développement.

- **Un Mentor+ doit encourager les Mentorés à partager des histoires personnelles pour approfondir la relation, même si ces histoires sont difficiles ou émotionnelles.**

- Explication : Le partage d'histoires personnelles peut en fin de compte approfondir la relation. Toutefois, les Mentors+ ne doivent pas pousser les Mentorés à le faire, car il s'agit d'histoires très personnelles. Les limites de chacun doivent être respectées. Si le Mentoré ne veut pas partager sa propre histoire, vous devez respecter sa décision et vice versa.

- **Un Mentor+ respectueux ne donne jamais de commentaires critiques à son Mentoré.**

- Explication : Le partage d'histoires personnelles peut en fin de compte approfondir la relation. Toutefois, les Mentors+ ne doivent pas pousser les Mentorés à le faire, car il s'agit d'histoires très personnelles. Les limites de chacun doivent être respectées. Si le Mentoré ne veut pas partager sa propre histoire, vous devez respecter sa décision et vice versa.

- **La confidentialité doit être maintenue à moins que l'information ne porte préjudice au Mentoré ou à d'autres personnes.**

- Explication : La confidentialité est importante, mais si un Mentoré est en danger immédiat, le Mentor+ doit le signaler, indépendamment des accords de confidentialité.

- **Le partage d'anecdotes personnelles du Mentoré avec d'autres Mentors+ permet d'améliorer le processus de mentorat.**

- Explication : Le partage d'anecdotes personnelles du Mentoré avec d'autres Mentors+ peut parfois être utile, mais uniquement avec une autorisation explicite afin de garantir le maintien de la confiance.

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ développeront une conscience plus profonde de la façon dont les valeurs personnelles façonnent les relations de mentorat.

- Les Mentors+ reconnaîtront l'importance de respecter les différentes perspectives et influences culturelles.
- Les Mentors+ renforceront leur capacité à prendre des décisions éthiques éclairées en matière de confidentialité.
- Les Mentors+ acquerront des stratégies pour discuter de sujets sensibles de manière respectueuse et ouverte.
- Les Mentors+ apprendront comment favoriser un environnement de confiance et de transparence avec les Mentorés.

→ Réflexion

- Comment cette activité a-t-elle modifié votre vision de la relation de mentorat ?
- Quelles sont les stratégies que vous pouvez utiliser pour garantir le respect et la confidentialité dans votre relation de mentorat ?
- Comment décidez-vous des informations qui doivent rester confidentielles entre un Mentor+ et un Mentoré ?
- Comment pouvez-vous gérer les situations où le respect ou la confidentialité pourraient être compromis ?
- Quels sont les meilleurs moyens d'améliorer la relation ?
- Si un Mentor+ utilise accidentellement un langage inapproprié ou exprime une opinion qui peut offenser le Mentoré, comment doit-il réagir ?
- Que faites-vous si un Mentoré exprime des opinions nuisibles ou un « discours de haine » pendant une session de mentorat ?
- Comment concilier le respect de la liberté d'expression d'un Mentoré et la nécessité de protéger les autres d'un langage nuisible ou offensant ?

Dans des cas tels que les discours de haine, le sexisme et le racisme, il convient d'adopter une position ferme en utilisant des méthodes de communication non violentes. La non-violence n'est pas une retraite. Elle permet de résoudre les conflits sans créer de nouvelles violences grâce à des méthodes de communication non violentes.



DIAPOSITIVE 48

ACTIVITÉ 10 • JE N'AI JAMAIS, J'AI DÉJÀ

Groupe - 30 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Comprendre l'importance de créer un espace sûr pour une communication ouverte.
- Apprendre à établir la confiance en partageant la vulnérabilité.

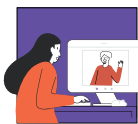
ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Expliquer brièvement les règles de «Je n'ai jamais j'ai déjà» et l'importance de l'honnêteté et du respect.
- 2 Fixer des règles de base pour un espace sûr (par exemple, pas de jugement, confidentialité, écoute active).
- 3 Disposer les participants en cercle.
- 4 Donner un exemple personnel pour donner le ton.
- 5 Chaque participant commence avec dix doigts levés.
- 6 Les participants disent à tour de rôle «Je n'ai jamais j'ai déjà» suivi d'une chose qu'ils n'ont jamais faite.
- 7 Toute personne ayant pratiqué l'activité mentionnée baisse un doigt.
- 8 Continuer jusqu'à ce que le temps soit écoulé ou que les participants aient eu plusieurs tours.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN LIGNE

- 1 Expliquer brièvement les règles de «Je n'ai jamais j'ai déjà» et l'importance de l'honnêteté et du respect.
- 2 Fixer des règles de base pour un espace sûr (par exemple, pas de jugement, confidentialité, écoute active).
- 3 Donner un exemple personnel pour donner le ton.
- 4 Demander aux participants d'allumer leur caméra et de montrer leurs mains.
- 5 Chaque participant déclare à tour de rôle «Je n'ai jamais j'ai déjà» dans le chat ou à haute voix.
- 6 Toute personne ayant pratiqué l'activité mentionnée baisse un doigt.
- 7 Continuer jusqu'à ce que le temps soit écoulé ou que les participants aient eu plusieurs tours.

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ reconnaîtront l'importance de créer un espace sûr et sans jugement pour les Mentorés.
- Les Mentors+ développeront des compétences pour établir la confiance et encourager une communication ouverte par le biais d'une vulnérabilité partagée.
- Les Mentors+ comprendront comment l'ouverture favorise des liens plus profonds et des relations de mentorat significatives.
- Les Mentors+ gagneront en confiance en facilitant des discussions honnêtes qui aident les Mentorés à s'exprimer librement.

→ Réflexion

- Qu'avez-vous ressenti en participant à cette activité ?
- Comment l'activité vous a-t-elle aidé à comprendre le concept d'espace de sécurité ?
- Y a-t-il eu des moments où vous avez ressenti un sentiment de connexion avec les autres ?

- Y a-t-il eu des moments particulièrement difficiles ou inconfortables ? Comment les avez-vous gérés ?
- Quel rôle joue la vulnérabilité dans la construction d'une relation Mentor+ - Mentoré solide ?

Assurez-vous que les participants se sentent à l'aise pour partager. Pour briser la glace, vous pouvez être le premier à commencer et montrer l'exemple. En montrant l'exemple, vous faites passer le message suivant : *«Partager, c'est aussi partager sa vulnérabilité»*.



DIAPOSITIVE 49

ACTIVITÉ 11 • JEU DE DÉS

Individuel / Groupe - 40 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

→ **Matériel**

EN PERSONNE : un dé physique.

EN LIGNE : un outil de dé virtuel accessible via une plateforme en ligne.

→ **Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+**

- Apprendre à partager ses expériences de manière claire et attrayante afin d'entrer en contact avec les Mentorés et de les guider efficacement.
- Approfondir les connaissances de Mentors+ sur l'environnement socioprofessionnel du pays d'accueil pour mieux accompagner les Mentorés.
- Partager des histoires courtes de manière réfléchie, en veillant à ce qu'elles fournissent des informations significatives aux Mentorés.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Expliquer les règles du jeu de dés et souligner l'importance d'une narration respectueuse et réfléchie.
- 2 Chaque participant lance à tour de rôle un dé physique.
- 3 En fonction du chiffre obtenu, ils partagent une histoire courte correspondant à la catégorie assignée :
 - 1 : Une situation inconfortable.
 - 2 : Une rencontre intéressante.
 - 3 : Une expérience interculturelle.
 - 4 : Une caractéristique socioprofessionnelle du pays d'accueil.
 - 5 : Un objectif inattendu.
 - 6 : Une prise d'initiative.
- 4 Insister sur le fait que les participants ont le choix de partager ou non, en mettant l'accent sur le respect et les limites.
- 5 Continuer jusqu'à ce que tous les participants aient raconté au moins une histoire ou que le temps soit écoulé.



EN LIGNE

- 1 Utiliser un outil de dé virtuel et s'assurer que tous les participants peuvent y accéder.
- 2 Chaque participant lance les dés virtuels à tour de rôle.
- 3 En fonction du chiffre obtenu, ils partagent une histoire courte correspondant à la catégorie assignée :
 - 1 : Une situation inconfortable.
 - 2 : Une rencontre intéressante.
 - 3 : Une expérience interculturelle.
 - 4 : Une caractéristique socioprofessionnelle du pays d'accueil.
 - 5 : Un objectif inattendu.
 - 6 : Une prise d'initiative.
- 4 Encourager l'écoute active et l'engagement respectueux dans le cadre virtuel.
- 5 Résumer les idées clés partagées et les relier au contexte du mentorat.

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ amélioreront leur capacité à partager des expériences pertinentes et significatives avec les Mentorés.
- Les Mentors+ auront un aperçu de l'environnement socioprofessionnel du pays d'accueil et de la manière de transmettre ces connaissances de manière efficace.
- Les Mentors+ développeront la confiance dans la narration en tant qu'outil d'orientation et de soutien.
- Les Mentors+ apprendront à créer un espace sûr pour des discussions ouvertes, en veillant à ce que les histoires partagées s'alignent sur les objectifs du mentorat.

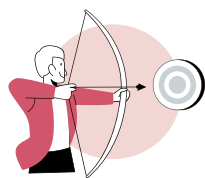
→ Réflexion

- Que retenez-vous de cet exercice ?
- Pensez-vous que vous vous sentirez à l'aise pour partager des histoires avec votre Mentoré ?

DIAPOSITIVE 50

LORSQUE VOUS PARTAGEZ DES EXPÉRIENCES PERSONNELLES AVEC VOS MENTORÉS, IL EST IMPORTANT DE LE FAIRE DE MANIÈRE RÉFLÉCHIE ET INTENTIONNELLE

L'accent doit toujours être mis sur le fait de donner des informations pertinentes et utiles qui soutiennent le développement du Mentoré et l'aident à naviguer dans son propre parcours.



1. Assurer la pertinence du partage

Il est essentiel de s'assurer que toute expérience partagée est pertinente par rapport à la situation actuelle du Mentoré. Se concentrer sur les conseils et les exemples qui répondent directement à leurs objectifs, défis et besoins. En adaptant les idées à leur contexte spécifique, les conseils auront plus d'impact et de sens.



2. Donner la priorité à la compréhension du Mentoré

Avant de partager des expériences personnelles, prendre le temps de comprendre les antécédents, les objectifs et les défis du Mentoré. Écouter activement ses préoccupations et clarifier ce qu'il espère réaliser. En explorant d'abord leur situation, les conseils partagés seront alignés sur leurs besoins et fourniront un soutien plus efficace.



3. Partager dans un but précis

Veiller à ce que chaque histoire racontée ait un objectif clair. L'objectif ne doit pas être simplement de raconter des anecdotes, mais d'offrir des informations précieuses qui contribuent à la croissance du Mentoré. Chaque expérience partagée doit apporter quelque chose de concret, comme des conseils, des leçons ou des perspectives, qui aident le Mentoré à progresser dans son parcours.

En suivant ces principes, les Mentors+ peuvent s'assurer que leurs expériences partagées sont significatives et ont un impact, ce qui favorise en fin de compte une relation de mentorat plus efficace. Partager avec intention, pertinence et objectif soutiendra la croissance du Mentoré et l'aidera à relever ses propres défis avec confiance.

→ Objectifs

- Reconnaître les rôles du soutien et de la confiance dans les relations entre Mentors+ et Mentorés.
- Développer les compétences en matière de communication et la pensée critique.



DIAPOSITIVE 51

CONSEILS - COMMENT CONSEILLER LES MENTORÉS / DONNER DES CONSEILS / CE QU'IL FAUT FAIRE ET CE QU'IL NE FAUT PAS FAIRE

→ Contenu

L'un des principaux rôles des Mentors+ est d'offrir des conseils à leurs Mentorés tout au long de l'expérience de mobilité. Que ce soit avant, pendant ou après la mobilité, ces conseils sont essentiels pour aider les Mentorés à s'adapter à leur expérience et à en tirer le meilleur parti. Toutefois, les Mentors+ doivent se rappeler que leur rôle n'est pas de prendre des décisions à la place de leurs Mentorés, mais de fournir des suggestions éclairées basées sur leurs connaissances et leur expérience.

Une bonne question à laquelle les Mentors+ doivent réfléchir est la suivante : *«Qu'est-ce que j'aurais aimé que l'on me dise avant de partir pour mon expérience de mobilité internationale ?»*



DIAPOSITIVE 52

AVANT LA MOBILITÉ

Demandez aux participants comment les Mentors+ peuvent soutenir leurs Mentorés avant le début de la mobilité. Les Mentors+ feront des suggestions qui peuvent différer de celles proposées ci-dessous. Notez les propositions afin de pouvoir y revenir si nécessaire et complétez-les avec les propositions ci-après.

Les Mentors+ peuvent fournir des conseils précieux pendant la phase de préparation, en aidant les Mentorés à se sentir confiants et prêts pour le voyage qui les attend.

Les domaines d'intervention peuvent être, par exemple, les suivants :

1. Construire le projet de mobilité

- **Rédaction de CV et de lettres de motivation** : proposer des formats et des approches qui s'alignent sur les normes du pays d'accueil.
- **Préparation linguistique** : recommander des applications ou des ressources linguistiques (par exemple, Duolingo, Babbel) et partager des conseils pour apprendre des phrases pratiques.
- **Fixer des objectifs réalistes** : aider les Mentorés à définir ce qu'ils espèrent réaliser au cours de leur mobilité, tant sur le plan personnel que professionnel.

2. Préparation pratique

- **Ce qu'il faut emporter** : fournir une liste de contrôle des éléments essentiels (adaptateurs, documents, vêtements adaptés aux conditions météorologiques).
- **Logistique du voyage** : offrir des conseils sur la navigation dans les aéroports, la réservation des moyens de transport et la gestion de toute complication potentielle liée au voyage (par exemple, les retards de vol).
- **Informations locales** : partagez vos connaissances sur les coutumes, le climat et les moyens de transport du pays d'accueil.

3. Préparation mentale et émotionnelle

- **Attentes culturelles** : discuter des différences culturelles potentielles qu'ils peuvent rencontrer et de la manière de les aborder avec un esprit ouvert.
- **Fixer des attentes réalistes** : préparez-les à l'excitation initiale (phase de lune de miel), mais aussi aux difficultés éventuelles, telles que le choc culturel et le mal du pays.



DIAPOSITIVE 53

PENDANT LA MOBILITÉ

Demandez aux participants comment les Mentors+ peuvent soutenir leurs Mentorés pendant le projet de mobilité. Les Mentors+ feront des suggestions qui peuvent différer de celles proposées ci-dessous.

Notez les propositions afin de pouvoir y revenir si nécessaire et complétez-les avec les propositions ci-dessous.

Le soutien du Mentor+ est crucial pendant que le Mentoré s'adapte à la vie à l'étranger. Des contrôles réguliers aident les Mentorés à gérer leurs émotions et à relever les défis éventuels. Les Mentors+ peuvent donner des conseils sur les points suivants :

1. Gérer les émotions et le choc culturel

- **La courbe des humeurs** : rappeler aux Mentorés qu'il est normal de connaître des hauts et des bas, de l'excitation des nouvelles expériences à la frustration des différences quotidiennes. Par exemple, à un moment ou à un autre du projet, les Mentorés peuvent avoir le mal du pays. Les encourager à en parler à la personne de confiance.
- **Gestion du stress** : aider les Mentorés à se recentrer sur les objectifs du projet et sur la manière dont ils progressent vers leur réalisation. Encourager les techniques telles que la pleine conscience, la tenue d'un journal ou la recherche de soutien.

2. Gestion du budget

- **Conseils pour dépenser et économiser** : partager des conseils pratiques sur la manière de budgétiser leur allocation, d'éviter les dépenses inutiles et de planifier leurs activités de loisirs.

3. Gestion des relations

- **Résolution des conflits** : proposer des stratégies pour gérer les conflits avec les autres participants ou dans les logements partagés. Encouragez la communication ouverte et l'empathie.

- **Compréhension culturelle** : guider les Mentorés sur les choses à faire et à ne pas faire dans leur pays d'accueil pour les aider à éviter les malentendus.

4. Encourager l'intégration

- **Participer à la vie locale** : suggérer d'assister à des événements locaux, de participer à des activités culturelles ou de rejoindre des groupes sociaux pour mieux s'intégrer.
- **Chercher du soutien** : encourager les Mentorés à se rapprocher des communautés d'expatriés ou des structures de soutien locales s'ils sont confrontés à des difficultés.
- **Maintenir la motivation** : expliquer l'importance de revoir les objectifs et les progrès du Mentoré, et encouragez la fixation de nouveaux objectifs. Il est recommandé de chercher à s'entourer de personnes positives qui peuvent cultiver la motivation.



DIAPOSITIVE 54

APRÈS LA MOBILITÉ

Demander aux participants comment les Mentors+ peuvent soutenir leurs Mentorés après la mobilité. Les Mentors+ feront des suggestions qui peuvent différer de celles proposées ci-dessous. Noter les propositions afin de pouvoir y revenir si nécessaire et les compléter avec les propositions ci-dessous.

À la fin de la période de mobilité, les Mentorés ont souvent besoin de conseils sur la manière de se réorienter ou de planifier leurs prochaines étapes. Les Mentors+ peuvent fournir des conseils sur les points suivants :

1. Projets professionnels et personnels futurs

- **Structures de soutien** : orienter les Mentorés vers des ressources locales ou internationales (telles que des services d'orientation professionnelle, des programmes d'études ou des possibilités de bénévolat) pour les aider à poursuivre leurs objectifs.

- **Poser les bonnes questions** : encourager les Mentorés à réfléchir à leur expérience en leur posant les questions suivantes : «Qu'est-ce que j'ai appris ? En quoi cette expérience a-t-elle modifié mes objectifs professionnels ou mes valeurs personnelles ?».

2. Partager les réseaux

- **Connexions professionnelles** : présenter les Mentorés à leur réseau professionnel, surtout si cela peut les aider à progresser dans leur carrière ou dans leurs projets futurs.
- **Rester en contact** : encourager les Mentorés à entretenir les relations qu'ils ont nouées pendant la mobilité, tant avec les locaux qu'avec d'autres expatriés.

3. Réflexion et évaluation

- **Auto-évaluation** : guider les Mentorés dans leur réflexion sur leur expérience. Suggérer la création d'un portfolio personnel ou professionnel qui présente les compétences et les connaissances acquises au cours de la mobilité.
- **Réintégration** : donner des conseils sur la manière de gérer le choc culturel inverse lors du retour au pays et sur la manière de rester en contact avec l'état d'esprit mondial qu'ils ont développé. Encourager les projets d'avenir et les aider à comprendre comment les compétences acquises peuvent être replacées dans ce contexte.



DIAPOSITIVE 55

QUAND DEMANDER DE L'AIDE ?

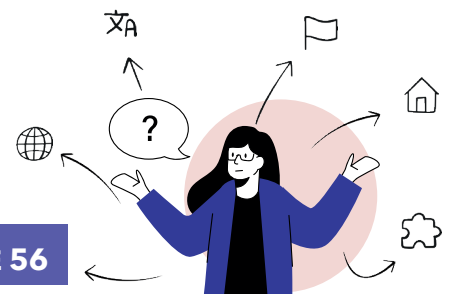
Les Mentors+ ne sont pas censés avoir toutes les réponses. S'ils rencontrent des sujets qui ne relèvent pas de leur expertise, ils doivent s'adresser à l'organisation de jeunesse ou à d'autres Mentors+ du réseau. Cela permet aux Mentorés de recevoir des informations précises et de se sentir pleinement soutenus.

Section 3.5

GESTION DES DÉFIS (SENSIBILISATION INTERCULTURELLE, SOUTIEN ÉMOTIONNEL, RÉOLUTION DES CONFLITS)

→ Objectifs

- Comprendre les problèmes éventuels auxquels ils peuvent être confrontés avec leurs Mentorés et apprendre à les résoudre.
- Imaginer la situation possible et voir comment elle évoluera lorsque nous appliquerons différentes solutions.



DIAPOSITIVE 56

CONTENU

Au cours d'un projet de mobilité, un certain nombre de problèmes potentiels peuvent survenir en raison de la complexité du nouvel environnement et du contexte interculturel, et c'est tout à fait habituel. L'activité suivante présente quelques-uns des problèmes potentiels et des solutions que l'on peut rencontrer dans la vie réelle.

Ces questions peuvent être diverses : difficultés d'adaptation au nouvel environnement, relations entre les colocataires/la famille d'accueil, intégration dans la communauté, choc culturel, conditions de vie, activités du projet.

Les solutions préparées ne sont pas les seuls faits ou options pour ces problèmes, mais le Mentor+ peut se référer à ces solutions lorsqu'il communique avec les Mentorés pour résoudre les problèmes. Étant donné que le Mentor+ est également un ancien participant à la mobilité ou qu'il a vécu à l'étranger pendant au moins trois mois, il est également important que le Mentoré bénéficie du soutien des connaissances et de l'expérience du Mentor+.

Le Mentor+ doit orienter les Mentorés vers les personnes compétentes pour les solutions dont ils ne sont pas sûrs, et assurer le suivi.



DIAPOSITIVE 57

ACTIVITÉ 12 • RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Groupe - 60 minutes

EN PERSONNE / **EN LIGNE**

➔ Matériel

EN PERSONNE : des feuilles et des stylos pour prendre des notes, un chronomètre, des tableaux de papier pour résumer les discussions. Si nécessaire, imprimez l'**Annexe n°6**.

EN LIGNE : une plateforme de vidéoconférence, un document partagé (*Google Docs*, *Miro*) pour une prise de notes collaborative.

➔ Objectifs d'apprentissage pour les Mentors+

- Améliorer l'écoute active et la compréhension.
- Savoir aider les Mentorés à résoudre leurs problèmes ou les rediriger vers la bonne personne.

ÉTAPE PAR ÉTAPE



EN PERSONNE

- 1 Répartir les participants en petits groupes de 3 à 4 personnes.
- 2 Attribuer à chaque groupe 2 à 3 questions et raisons potentielles liées au mentorat (voir le tableau ci-dessous). (Facultatif) Utiliser la version imprimée et découpée du tableau ci-dessous (**Annexe n°6**).
- 3 Donner aux groupes 15 à 20 minutes pour réfléchir à des solutions basées sur leurs propres expériences ou sur un raisonnement logique.

- 4 Chaque groupe présente aux autres les problèmes qui lui ont été assignés et les solutions qu'il propose.
- 5 Faciliter le retour d'information des autres groupes et mener une discussion ouverte.
- 6 Mener une session de réflexion sur la façon dont ces stratégies de résolution de problèmes s'appliquent à des situations de mentorat réelles.
- 7 Fournir des informations supplémentaires à l'aide du guide/tableau de solutions préparé.



EN LIGNE

- 1 Répartir les participants dans des salles de réunion de 3 à 4 personnes par groupe.
- 2 Partager un document collaboratif où les groupes peuvent écrire leurs idées.
- 3 Attribuer à chaque groupe 2 à 3 problèmes et raisons potentiels liés au mentorat (voir le tableau ci-dessous).
- 4 Donner aux groupes 15 à 20 minutes pour réfléchir à des solutions basées sur leurs propres expériences ou sur un raisonnement logique.
- 5 Retour à la session principale où chaque groupe présente ses idées.
- 6 Faciliter le retour d'information des autres groupes et mener une discussion ouverte.
- 7 Mener une session de réflexion sur la façon dont ces stratégies de résolution de problèmes s'appliquent à des situations de mentorat réelles.
- 8 Fournir des informations supplémentaires à l'aide du guide/tableau de solutions préparé.

N.B : La colonne «Solutions pour le tuteur OA / tuteur OE» est une information sur les solutions à donner aux participants après l'activité. Ne demandez pas aux participants de trouver des solutions car ce n'est pas leur rôle.

Tableau 2 : Problèmes potentiels rencontrés, leurs raisons et leurs solutions

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>MANQUE DE COMMUNICATION ENTRE LES MENTORÉS ET L'ORGANISATION D'ACCUEIL</p> <p>Ils n'ont pas l'impression que les missions et les tâches qui leur sont confiées correspondent aux informations qu'ils ont reçues avant le départ.</p> <p>La communication n'est pas claire et il y a des désaccords sur le planning, les jours libres, etc.</p>	<p>Les incertitudes, les changements ou les attentes floues, telles que les attentes du Mentoré par rapport au processus de mobilité ou les attentes de l'organisation d'accueil par rapport au participant, peuvent entraîner des problèmes de communication.</p> <p>Des problèmes peuvent survenir concernant les heures de travail ou l'utilisation des jours de congé mensuels.</p>	<p>Encourager les Mentorés à exprimer leurs incertitudes et faciliter les discussions pour clarifier les attentes avec les parties concernées.</p> <p>Partager vos propres expériences pour aider les Mentorés à faire face aux changements et aux incertitudes, en leur proposant des stratégies pour s'adapter efficacement.</p> <p>Encourager le Mentoré à rencontrer le tuteur de l'organisation d'accueil, afin de poser les questions qui lui viennent à l'esprit, de tout clarifier et de discuter des attentes.</p> <p>Aider les Mentorés à s'adapter aux changements en leur fournissant des stratégies de flexibilité et en leur permettant de faire face à des responsabilités inattendues.</p> <p>Encourager les Mentorés à exprimer leurs intérêts et leurs préoccupations concernant les activités, en les aidant à rechercher des opportunités qui correspondent mieux à leurs objectifs.</p>	<p>S'assurer que les Mentorés comprennent</p> <p>OA Communiquer clairement les rôles et les responsabilités du Mentoré et de l'organisme d'accueil dès le départ afin d'éviter les malentendus.</p> <p>Veiller à ce que les lignes de communication soient ouvertes pour que les Mentorés puissent à tout moment poser des questions sur le processus et les attentes.</p> <p>Tuteur OE Vérifier régulièrement que les Mentorés ne sont pas débordés et que leurs heures de travail et leurs jours de vacances sont respectés.</p> <p>Tuteur OA / OE Organiser régulièrement des réunions d'information ou des mises à jour sur le processus de mobilité et sur tout changement susceptible d'affecter l'expérience du Mentoré.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>BARRIÈRE LINGUISTIQUE</p> <p><i>Comment communiquent-ils avec la communauté locale qui ne parle pas leur langue ou l'anglais ?</i></p> <p>Ils ne se sentent pas intégrés en raison de leur manque de compétences linguistiques. Cela entraîne des malentendus dans les magasins, avec les voisins, la communauté locale,...</p>	<p>Cela est dû aux connaissances linguistiques insuffisantes des bénéficiaires ou au faible nombre de personnes parlant l'anglais dans la communauté locale, en particulier dans les zones rurales.</p>	<p>Rappeler aux Mentorés que la mobilité internationale est le meilleur endroit pour acquérir de nouvelles aptitudes, compétences et expériences, et encouragez-les à travailler sur les domaines dans lesquels ils ont des difficultés et à s'améliorer.</p> <p>Fournir aux Mentorés des ressources telles que des applications linguistiques, des cours en ligne ou des cours de langue locaux pour améliorer leurs compétences linguistiques.</p> <p>Encourager le Mentoré à se faire aider par un participant qui parle sa propre langue.</p> <p>Encourager les Mentorés à s'engager dans des activités d'échange culturel où ils peuvent pratiquer la langue locale dans des contextes informels.</p>	<p>OA</p> <p>Fournir aux Mentorés des phrases et un vocabulaire de base en rapport avec leurs activités quotidiennes et la communauté locale.</p> <p>Proposer des informations sur les ressources locales, telles que les clubs linguistiques ou les centres communautaires, où les Mentorés peuvent trouver du soutien.</p> <p>OA / OE</p> <p>Veiller à ce que les bénéficiaires reçoivent une formation ou des ressources linguistiques avant leur départ et pendant le projet, afin d'acquérir une compréhension de base.</p> <p>Vérifier régulièrement avec les Mentorés leurs difficultés linguistiques et leur fournir des stratégies pour améliorer la communication avec les locaux.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>CONDITIONS DE VIE ET HÉBERGEMENT</p> <p>Ils ne s'adaptent pas facilement aux conditions de vie</p> <p>Ils se plaignent de l'équipement du logement fourni par l'organisation d'accueil.</p>	<p>Le projet ou le logement se trouve dans une zone où les opportunités sociales sont moindres.</p> <p>Les conditions de logement des Mentorés peuvent être différentes de ce qu'ils attendent ou ne pas répondre aux normes attendues - ou aux modes de vie des autres colodataires (nettoyage, hygiène,...).</p>	<p>Motiver les Mentorés à participer à des événements ou à des activités communautaires locales afin de favoriser les liens sociaux et l'intégration. Et à entrer en contact avec des personnes locales qui peuvent les introduire dans de nouveaux cercles sociaux.</p> <p>Aider les Mentorés à identifier des organisations, des clubs ou des groupes proches où ils peuvent rencontrer des gens et se faire des amis.</p> <p>Suggérer des plateformes en ligne ou des groupes de médias sociaux où les Mentorés peuvent se connecter avec d'autres personnes dans des situations ou des intérêts similaires.</p> <p>Se renseigner sur les conditions de vie dans la maison. Selon les situations, les aider à prendre conscience des différences culturelles, de la situation financière du pays d'accueil et d'autres éléments qui pourraient différer des normes de leur pays d'origine.</p> <p>Partager des conseils sur l'adaptation aux différentes conditions de vie et sur le maintien de la propreté et de l'hygiène dans les espaces partagés.</p> <p>Si le problème est dû au fait que d'autres participants vivent dans la même maison que le Mentoré, ce dernière est d'abord encouragée à parler avec les participants. Ensuite, si le problème n'est toujours pas résolu, la situation peut être discutée avec le tuteur.</p>	<p>Tuteur OA Partager des informations sur les activités sociales et culturelles à proximité, telles que les festivals, les ateliers ou les cours. Encourager les sorties en groupe pour réduire le sentiment d'isolement.</p> <p>Assurer la liaison entre le Mentoré et les groupes locaux, en l'aidant à trouver des possibilités de socialisation. Fournir des informations détaillées sur les options d'hébergement, y compris des photos et des descriptions, afin d'aider les Mentorés à comprendre ce qui les attend.</p> <p>Tuteur OE Vérifier l'état de l'hébergement et les installations fournies par l'organisation d'accueil. Vérifier régulièrement la satisfaction des Mentorés à l'égard de l'hébergement.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
ADAPTATION ET AJUSTEMENT <i>Comment vivent-ils leur choc culturel ? Étaient-ils conscients de cette phase ?</i> <i>Comment tentent-ils d'intégrer la communauté ?</i>	<p>S'adapter à un nouvel environnement et s'habituer à y vivre peut-être difficile pour certains Mentorés.</p> <p>L'adaptation à une nouvelle culture, à un nouveau régime de travail ou à un nouveau mode de vie peut prendre du temps et s'avérer difficile. Cela peut parfois conduire à une perte de motivation.</p>	<p>Discuter du processus d'adaptation avec les Mentorés, de la phase de choc culturel et insistez sur le fait que l'adaptation prend du temps et constitue une partie normale de l'expérience (voir la courbe d'adaptation culturelle).</p> <p>Présenter vos propres expériences d'adaptation à de nouveaux environnements, y compris les défis rencontrés et la manière dont vous les avez surmontés pour inspirer la résilience.</p> <p>Aider les Mentorés à se fixer des objectifs réalisables à court terme afin de favoriser le sentiment d'accomplissement et de maintenir la motivation.</p> <p>Écouter activement les préoccupations des Mentorés et valider leurs sentiments, en renforçant le fait qu'il n'y a pas de mal à demander de l'aide si nécessaire. Encouragez-les à partager leurs sentiments avec le tuteur de l'organisation d'accueil.</p>	<p>Tuteur OA Organiser des séances d'orientation pour familiariser les Mentorés avec le nouvel environnement, la culture et les attentes, afin de faciliter leur transition.</p> <p>Fournir des ressources telles que des guides locaux, des conseils culturels ou des ateliers qui peuvent aider les Mentorés à s'acclimater à leur nouvel environnement.</p> <p>Promouvoir les discussions de groupe ou les réseaux de soutien par les pairs où les Mentorés peuvent partager leurs expériences et leurs stratégies d'adaptation.</p> <p>Tuteur OE Planifier des contrôles fréquents pour suivre les progrès de l'adaptation des Mentorés et relever les défis auxquels ils peuvent être confrontés.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
STÉRÉOTYPES, PRÉJUGÉS ET IDÉES <i>Ont-ils reçu des commentaires stéréotypés au cours de leur expérience ?</i> <i>Comment ont-ils réagi à ces remarques ?</i> <i>Avaient-ils des idées préconçues sur leur pays d'accueil avant de participer au programme de mobilité ?</i> <i>Comment ont-ils réussi à surmonter ces idées préconçues ?</i>	<p>Le fait d'être en contact avec d'autres cultures et de vivre dans un pays différent peut accroître le sentiment d'être jugé, stéréotypé et victime de préjugés.</p>	<p>S'ils ont des inquiétudes, les encourager à en parler aux personnes qui peuvent les aider (tuteur de HO, tuteur de SO, autres membres de HO).</p> <p>Veiller à ce que les Mentorés ne se laissent pas tromper par les apparences et gardent l'esprit ouvert.</p> <p>Écouter activement les Mentorés et les aider à développer leur esprit critique et leur sensibilité à la culture d'autrui.</p> <p>Leur donner des conseils sur la manière de réagir, les encourager à aborder certains sujets afin de comprendre et de briser les stéréotypes/préjugés.</p> <p>Partager des livres, des vidéos et des supports d'information sur ces sujets.</p> <p>Encourager les Mentorés à être en contact avec la population locale, à discuter, à partager leurs craintes et leurs pensées, et à comprendre.</p>	<p>Tuteur OA S'assurer qu'ils comprennent la signification des stéréotypes, des préjugés et des idées fausses. Et aidez-les à les surmonter.</p> <p>OE Fournir des informations sur l'interculturalité, les préjugés, les stéréotypes et les idées fausses avant le départ.</p> <p>Tuteur OA / OE (si connaissances) Partager des informations sur le pays d'accueil et son histoire</p>
MANQUE DE CONSEILS ET DE SOUTIEN DE LA PART DE L'ORGANISATION D'ACCUEIL <p>Le Mentoré ne se sent pas guidé dans ses tâches et son projet</p> <p>Il n'y a pas de réunion de situation entre le Mentoré et le tuteur OA ni de planification hebdomadaire spécifique.</p>	<p>Le manque de suivi et de soutien de la part de l'organisation d'accueil pendant le projet peut réduire la motivation des Mentorés et les empêcher de résoudre leurs problèmes.</p>	<p>Encourager les Mentorés à se connecter plus fréquemment avec l'organisation d'accueil.</p> <p>Encourager les Mentorés à parler et à expliquer la situation à leur organisation d'envoi, afin qu'elle puisse intervenir et servir de médiateur si nécessaire.</p>	<p>OA / OE Veiller à ce que d'autres membres du personnel soient désignés pour apporter un soutien en cas d'indisponibilité du tuteur principal.</p> <p>Tuteur OA Maintenir des lignes de communication ouvertes avec les Mentorés pour les informer de vos absences et les rassurer sur les options de soutien disponibles.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
MANQUE DE MENTORAT ET DE SOUTIEN DE LA PART DU MENTORÉ <i>Le Mentoré s'engage-t-il dans le mentorat ?</i> <i>Quelle est la fréquence des réunions de mentorat ?</i> <i>Les séances et le processus de mentorat sont-ils adaptés aux besoins et aux attentes du Mentoré ?</i>	Des Mentors+ inadaptés ou inaccessibles peuvent également contribuer à ces problèmes. Certains participants n'ont pas de Mentor+, ou ils sont nommés tardivement, ou encore il existe des différences entre eux qui ne correspondent pas aux besoins du Mentoré et aux compétences du Mentor+. Par conséquent, sans Mentor+, ils ne savent pas comment aborder les problèmes ou auprès de qui obtenir de l'aide.	Demander au Mentoré de quelle manière vous pouvez l'aider plus efficacement lors des séances de mentorat. Que recherchent-ils ? Qu'attendent-ils du Mentor+ ? Quels sont leurs besoins ? Essayer de trouver des solutions pour rééquilibrer les relations entre le Mentoré et le Mentor+. Ou contacter l'organisation d'envoi pour réajuster le processus de mentorat avec un autre Mentor+.	Tuteur OE Assurer le suivi des affectations des Mentors+ et veiller à ce que tous les Mentorés soient matchés à un Mentor+ en temps opportun. S'enquérir auprès de la Mentoré de la relation avec le Mentor+, si cela lui convient. Veillez à ce que des réunions de mentorat régulières soient organisées entre le Mentoré et le Mentor+ tout au long du projet. Mettre en place un système de mentorat intérimaire dans lequel un autre Mentor+ peut intervenir si le mentor principal n'est pas disponible.

→ Principaux enseignements

- Les Mentors+ amélioreront leur capacité à écouter activement et à identifier les solutions possibles pour les Mentorés.
- Les Mentors+ apprendront à reconnaître quand il faut guider les Mentorés vers les ressources appropriées plutôt que de résoudre les problèmes eux-mêmes.
- Les Mentors+ développeront des compétences de résolution de problèmes en collaboration qui renforceront leur approche du mentorat.

- Les Mentors+ auront une meilleure compréhension des défis communs auxquels les Mentorés sont confrontés et des meilleures façons de les soutenir.

→ Réflexion

- Que retenez-vous de cet exercice ?
- Vous sentez-vous capable de soutenir le Mentoré dans les difficultés qu'il peut rencontrer ?

MODULE 4 : COMMENT ASSUMER VOS RESPONSABILITÉS EN TANT QUE MENTOR+ ?

→ Objectifs

- Créer les bases de la relation de mentorat.
- Définir des objectifs concrets avec le Mentoré.
- Planifier les réunions et structurer le soutien (objectifs, réunions, outils).

DIAPOSITIVE 59

Section 4.1 CONTACTER LE MENTORÉ

→ Objectif

- Expliquer aux Mentors+ comment ils pourront contacter leur Mentoré après le matching.

➤ Étape 1 : Annoncer le match

- Informer le Mentor+ et le Mentoré de leur matching par l'intermédiaire de l'organisation de mentorat.
- Déterminer la méthode d'annonce : courriel, appel téléphonique, message via la plateforme en ligne ou réunion en personne.
- S'assurer que le Mentor+ et le Mentoré sont au courant du matching et sont prêts à prendre contact.

➤ Étape 2 : Établir des canaux de communication

- Discuter et décider des canaux de communication qui seront utilisés tout au long de la relation de mentorat. Les options possibles sont les suivantes :
 - Réunions de groupe (si le mentorat s'adresse à plusieurs Mentorés à la fois).
 - Réunions en personne.
 - Les applications de messagerie instantanée (Messenger, WhatsApp, etc.).
 - Emails.
 - Appels téléphoniques.
 - Réunions en ligne.
 - Appels vidéo (Skype, Zoom).
- Convenir d'un ou deux canaux de communication principaux qui conviennent le mieux aux deux parties afin de garantir la cohérence et d'éviter toute confusion.

- Définir l'objectif de chaque canal (par exemple, les courriels pour la communication formelle, WhatsApp pour les mises à jour rapides).

➤ Étape 3 : Établir des règles de communication

- Établir des «règles» claires pour se contacter afin de maintenir un cadre de communication structuré et respectueux.
Considérer les points suivants :
 - Définir des heures spécifiques pour les appels et les messages afin d'éviter les perturbations.
 - Éviter d'envoyer des messages tard le soir ou trop tôt le matin.
 - Discuter de la manière de traiter les messages urgents et non urgents.
 - Tenir compte des fuseaux horaires, en particulier dans le cas d'un mentorat à distance.

➤ Étape 4 : Exemples de bonnes pratiques

- Fixer des heures précises pour les appels : convenir que les appels doivent avoir lieu entre 10 heures et 18 heures (heure locale du Mentoré) afin de respecter les horaires personnels.
- Éviter les appels/messages à des heures inappropriées : fixer des limites telles que «pas de messages après 21 heures» ou «seulement des messages urgents avant 8 heures du matin».
- Cohérence dans la programmation des réunions : si le Mentor+ et le Mentoré conviennent de s'appeler tous les premiers lundis du mois à 15 heures, ils doivent s'en tenir à ce calendrier, à moins que des changements urgents ne soient nécessaires.
- Une communication claire sur les changements : si des ajustements sont nécessaires, informer l'autre partie à l'avance pour éviter toute confusion.



DIAPOSITIVE 60

Section 4.2 PREMIÈRE RÉUNION

Avant de se lancer dans la première séance de mentorat, il est essentiel de préparer la réunion à l'avance afin de garantir une conversation fluide et productive. Une séance bien préparée permet au Mentor+ d'établir une base solide pour la relation, de fixer des attentes claires et de créer une approche structurée mais flexible. Voici les principales étapes à suivre :

→ Préparer la réunion étape par étape



▶ Étape 1 : Fixer une date

- Se coordonner avec le Mentoré pour trouver une date qui convienne aux deux parties pour la première réunion.
- Décider du format : s'agira-t-il d'une réunion en face à face ou d'une session en ligne ?
- Envoyer une invitation au calendrier ou un message de confirmation pour plus de clarté.

▶ Étape 2 : Introduction et présentations

- Présentez-vous et expliquez votre rôle en tant que Mentor+.
- Créer un lieu sûr.
- Faire des activités pour briser la glace.

▶ Étape 3 : Définir les objectifs

- Mentors+ et Mentorés définissent leurs propres objectifs pour la relation de mentorat.
- Compléter les autres fiches en utilisant la plateforme :
 - Le Mentor+ et le Mentoré doivent se familiariser avec la plateforme à l'aide du tutoriel fourni.
 - Mettre régulièrement à jour les réflexions, les défis et les réussites afin de suivre l'évolution personnelle et professionnelle.
 - La plateforme garantit la transparence, un soutien structuré et un suivi aisé des progrès.

- Utiliser les fiches comprenant des questions sur les antécédents, les attentes, les défis et les objectifs personnels du Mentoré dans le cadre de l'expérience de mobilité.
- La prise de notes permettra au Mentor+ de suivre les progrès, de se souvenir des points clés et de se préparer pour les sessions futures.
- Résumer les principaux points à retenir de la conversation. (lire les lignes directrices sur «Comment utiliser la plateforme»).

▶ Étape 4 : Résumer les principaux points à retenir

- Résumer les principaux points à retenir de la conversation :
 - Assurer une compréhension mutuelle et éviter les erreurs de communication.
 - Organiser les idées et mettre en évidence les points essentiels.
 - Définir les prochaines étapes, les responsabilités et les délais.
 - Éviter les discussions redondantes et améliorer la productivité.
 - Servir de référence et renforcer les engagements.

▶ Étape 5 : Définir les prochaines étapes/la date de la prochaine réunion et clôturer la réunion

- Définir les prochaines étapes, telles que les ressources supplémentaires à examiner, les actions de suivi ou la programmation de la prochaine réunion.
- S'assurer que le Mentoré quitte le centre avec une compréhension claire de ce qui va suivre.

Faire des activités pour briser la glace

→ Objectifs

- Développer des compétences pour établir des liens initiaux et favoriser la confiance entre les Mentorés et les Mentors+.
- Apprendre des techniques pour impliquer activement les Mentorés dès le début, afin de donner un ton positif au programme.



DIAPOSITIVE 61

CONTENU

Les activités brise-glace sont des outils efficaces pour permettre à des groupes ou à des personnes qui ne se sont jamais rencontrées auparavant d'établir des liens et d'apprendre à se connaître. Ces activités sont particulièrement utiles lors de la première interaction entre un Mentor+ et un Mentoré, car elles permettent d'éliminer les obstacles, de réduire les tensions et de créer un espace propice au développement d'une relation de mentorat.

En encourageant une communication ouverte, ces activités réduisent la nervosité et la formalité, favorisent la confiance et établissent un rapport dès le départ. Elles favorisent également la vulnérabilité et créent un sentiment de sécurité, ce qui est crucial pour une relation de mentorat réussie. En outre, les activités brise-glace contribuent à créer une dynamique de groupe, à promouvoir un sentiment d'appartenance et à motiver les participants, donnant ainsi un ton positif à la collaboration et à l'interaction qui suivront.

Pour rendre la session interactive et enrichissante, demandez aux Mentors+ s'ils ont des activités pour briser la glace qu'ils ont utilisées avec succès dans d'autres contextes (par exemple, des ateliers, des réunions ou des événements de renforcement de l'esprit d'équipe). Cela donne aux Mentors+ l'occasion de partager leurs expériences et d'apprendre de nouvelles idées qu'ils peuvent appliquer dans leurs propres pratiques de mentorat.

→ Question de discussion

Avez-vous déjà utilisé des activités visant à briser la glace dans différents contextes ?

Si c'est le cas, quelle est votre préférée et pourquoi a-t-elle bien fonctionné ?

Une fois que vous avez leurs idées, leur donner des exemples d'activités qu'ils pourraient utiliser avec leur Mentoré.

Ci-dessous une liste de questions/activités brise-glace qui peuvent facilement être réalisées en petits groupes. Ces activités aident les participants à identifier des intérêts communs, favorisent la constitution d'une équipe et garantissent la durabilité de la relation de mentorat.

Tableau 1 : Activités brise-glace

Ice Breaker questions/ Activité for first interaction³

Questions brise-glace/activité pour la première interaction³

Quelle est l'activité ou le passe-temps que vous aimez pendant votre temps libre ?

Quelle émission de télévision ou quel film préférez-vous ?

Quelle est la chanson que vous écoutez pour améliorer votre humeur ?

Quel est votre plat ou dessert traditionnel préféré ?

Noms et adjectifs

Deux vérités et un mensonge*

Préférez-vous*

*Ce guide fournit des instructions détaillées sur la manière de réaliser ces activités destinées à briser la glace.

³Les questions et activités pour briser la glace sont adaptées du site web <https://www.mural.co/blog/small-group-ice-breakers>.

Créer des objectifs et planifier

→ Objectifs

- Comprendre les techniques de suivi pour faciliter les échanges.
- Organiser un calendrier de réunions.



DIAPOSITIVE 62

CONTENU

«Des objectifs clairs et des échanges structurés sont la base d'un mentorat efficace».

Pour créer une relation de mentorat positive et productive, les Mentors+ et les Mentorés doivent établir des lignes directrices communes dès le départ. Deux priorités essentielles doivent être prises en compte :

- **Définir des objectifs de développement spécifiques**
Soutenir les Mentorés dans l'identification d'objectifs réalistes et dans la définition d'actions pour les atteindre.
- **Planification des sessions de mentorat**
Déterminer la fréquence, les méthodes et les canaux de communication pour les discussions structurées.

DIAPOSITIVE 63

DÉFINITION DU DÉVELOPPEMENT SPÉCIFIQUE

→ Objectifs

La définition d'objectifs clairs et significatifs est une première étape cruciale du processus de mentorat. Ces objectifs peuvent couvrir différents domaines - développement personnel, professionnel et social - et devraient être basés sur les motivations, les craintes, les compétences, les attitudes et les attentes du Mentoré avant son expérience internationale.

Voici une liste non exhaustive des attentes des Mentorés par rapport à leur projet de mobilité internationale.

- **Développement personnel**
 - Sortir de leur zone de confort.
 - Gagner en indépendance et en confiance en soi.
 - Trouver un but.
 - Se laisser inspirer pour leurs projets personnels ou professionnels.
 - Se sentir épanoui tout en vivant l'expérience.
- **Adaptation sociale et culturelle**
 - S'intégrer dans la nouvelle culture/le nouvel environnement.
 - Trouver de nouveaux amis.
 - Apprendre/améliorer une (nouvelle) langue.
 - S'installer à l'étranger.
- **Développement professionnel et académique**
 - Acquérir de nouvelles compétences.
 - Apprendre de nouvelles méthodes de travail.
 - Se tester avant d'entrer sur le marché du travail.
 - Définir un parcours professionnel.
- **Engagement et contribution civiques**
 - Avoir un engagement civique/européen.
 - Aider les autres.
- **Autre**

Au cours de l'échange Mentor+ - Mentoré, les Mentorés peuvent choisir les attentes qu'ils ont. Ensuite, les Mentors+ peuvent soutenir les Mentorés dans leurs attentes.

Il est également important d'aborder les craintes et les obstacles du Mentoré au début de la relation de mentorat.

Voici quelques craintes que les Mentorés peuvent avoir concernant leur projet de mobilité internationale :

- **Défis émotionnels** : solitude, mal du pays et choc culturel.
- **Préoccupations d'ordre pratique** : gestion du budget et barrières linguistiques.
- **Adaptation sociale et environnementale** : s'adapter à de nouvelles normes sociales, à de nouvelles conditions de vie et sortir de sa zone de confort.

Les Mentors+ peut aider les Mentorés à faire face à leurs craintes concernant la mobilité tout au long de leur relation.



DIAPOSITIVE 64

PLANIFICATION DE MOMENTS D'ÉCHANGE ET DE DISCUSSION

Un programme de mentorat bien structuré garantit la cohérence, instaure la confiance et apporte un soutien efficace tout au long de l'expérience de mobilité.

Étape 1 : Fixer la fréquence des réunions

- **Planifier à l'avance** : planifier les réunions à l'avance pour garantir l'engagement et la continuité.
- **Maintenir la régularité** : une réunion mensuelle est recommandée, avec une certaine flexibilité en fonction des besoins du Mentoré.
- **S'adapter aux moments clés** : les réunions doivent correspondre aux différentes phases du parcours de mobilité (avant le départ, adaptation, bilan à mi-parcours, réflexion finale).

Étape 2 : Respecter les engagements en matière de temps

- Les réunions sont des espaces confidentiels et structurés - le Mentor+ et le Mentoré doivent respecter les horaires convenus.
- Communiquer à l'avance tout changement afin de maintenir la confiance et l'organisation.

Étape 3 : Choisir les bons canaux de communication (voir la section 4.1 : Contacter le Mentoré pour plus de détails sur les méthodes de communication).

- Se mettre d'accord sur un ou deux canaux préférés pour assurer la clarté.
- Utiliser les différents canaux de manière appropriée (par exemple, la messagerie instantanée pour les mises à jour rapides, les appels vidéo pour les discussions plus approfondies).
- S'en tenir au plan de communication convenu pour maintenir la cohérence.

En équilibrant structure et flexibilité, les Mentors+ garantissent des échanges productifs et significatifs avec leurs Mentorés.

Section 4.3 SUIVI MENSUEL

Après la première rencontre, des suivis réguliers sont essentiels pour maintenir une relation de mentorat productive et positive. Bien que chaque session doive s'adapter à l'évolution des besoins du Mentoré, les étapes clés suivantes permettent d'assurer la continuité et l'efficacité de la relation :

DIAPOSITIVE 65

STEP



Étape 1 : Programmation et préparation de la session

- **Fixer une date** : fixer une date qui convienne aux deux parties et confirmer le format (face à face ou en ligne).
- **Préparer la plateforme en ligne ou les fiches d'entretien** : s'assurer que l'outil de suivi du mentorat est prêt pour la documentation et la réflexion.

Étape 2 : Organisation de la réunion

- **Se rencontrer en personne ou en ligne** : créer un environnement accueillant et structuré pour la discussion.
- **Vérifier les progrès réalisés** : commencer par un bref examen des expériences récentes, des défis et des réalisations du Mentoré.
- **S'engager dans des échanges ouverts** : écouter activement, donner des conseils et encourager le Mentoré à partager ses idées.

Étape 3 : Documenter les idées clés

- **Prendre des notes** : noter les points importants de la discussion sur la plateforme en ligne ou sur les feuilles.
- **Suivre les progrès** : mettre à jour les objectifs, identifier les points d'action et ajuster le soutien en fonction des nouveaux développements.

➤ Étape 4 : Définition des prochaines étapes et clôture de la session

- **Résumer les principaux points à retenir** : renforcer ce qui a été discuté et souligner les progrès réalisés.
- **Fixer des points d'action** : identifier les mesures spécifiques que le Mentoré peut prendre avant la prochaine session.
- **Planifier la prochaine réunion** : convenir de la date et du format de la prochaine réunion de suivi.

En gardant chaque session structurée, adaptable et orientée vers l'action, les Mentors+ s'assurent que les Mentorés reçoivent un soutien cohérent, une orientation claire et des conseils significatifs tout au long de leur expérience de mobilité.

Section 4.4

CLÔTURE DE LA RELATION DE MENTORAT

La dernière session de mentorat est un moment clé pour réfléchir au parcours de mentorat, évaluer les progrès et se préparer à la transition post-mobilité. Elle permet au Mentor+ et au Mentoré d'évaluer leur expérience, de consolider les apprentissages et de planifier les prochaines étapes.

DIAPOSITIVE 66



➤ Étape 1 : Fixer une date

Fixer une date qui convienne aux deux parties pour la dernière session.

➤ Étape 2 : Bilan de l'expérience

- Réfléchir aux principales réalisations, aux défis relevés et à la croissance personnelle/professionnelle.
- Comparer les objectifs initiaux et finaux, en soulignant les progrès et l'évolution des objectifs.

➤ Étape 3 : Discuter des étapes futures et de la planification de la transition

- Utiliser la section «objectifs professionnels ou personnels futurs» remplie au préalable sur la plateforme en ligne pour orienter la conversation vers des projets post-mobilité ou des fiches disponibles.
- Aborder des domaines clés tels que les plans de carrière/éducation, la réadaptation et le soutien nécessaire à la réinsertion.

➤ Étape 4 : Compléter la plateforme et l'évaluation en ligne

- S'assurer que le Mentor+ et le Mentoré mettent à jour les réflexions finales et les prochaines étapes.
- Remplir le questionnaire d'évaluation pour fournir un retour d'information sur l'expérience de mentorat.

➤ Étape 5 : Clôture et accusé de réception

- Exprimer votre reconnaissance pour le temps et les efforts investis dans la relation.
- Encourager la poursuite de l'auto-réflexion et de l'application des apprentissages.
- Discuter des possibilités de rester en contact, le cas échéant.

Cette clôture structurée permet aux Mentorés de se sentir préparés, soutenus et confiants dans leur transition au-delà de leur expérience de mobilité. À la fin de chaque relation de mentorat, il peut être judicieux d'informer la structure de mentorat (OA ou OE). L'organisation peut assigner un nouveau Mentoré au Mentor+ et suggérer que le Mentoré devienne à son tour un Mentor+.

Section 4.5

ABORDER LES PROBLÈMES POTENTIELS DANS LA RELATION DE MENTORAT

Il est également important de s'assurer que les Mentors+ et les Mentorés se sentent à l'aise et satisfaits du matching.

Dans les cas où des ajustements sont nécessaires, l'organisation doit être prête à procéder à des changements.

Voici quelques-unes des difficultés qui peuvent survenir dans une relation de mentorat et comment les surmonter :

Difficultés	Causes	Solution
MANQUE D'ENGAGEMENT OU D'IMPLICATION Malentendus, manque de réactivité ou confusion dans les échanges entre le Mentor+ et le Mentoré.	Des emplois du temps chargés ou des priorités concurrentes. Manque de motivation dû à des attentes peu claires. Attentes non concordantes entre le Mentor+ et la Mentoré.	Discuter de l'importance d'un engagement régulier et définissez un calendrier de réunions convenu d'un commun accord. Consigner les principaux points de discussion et les progrès réalisés afin de maintenir la responsabilité. Encourager la tenue d'au moins une réunion par mois, tout en s'adaptant aux besoins du Mentoré.
MAUVAISE COMMUNICATION Malentendus, manque de réactivité ou confusion dans les échanges entre le Mentor+ et le Mentoré.	Différences dans les styles de communication ou malentendus culturels. Des directives peu claires sur la manière et le moment de communiquer. Une dépendance excessive à l'égard des canaux informels (par exemple, WhatsApp) entraînant une dispersion de l'information.	Décider ensemble de la méthode préférée pour les discussions structurées (par exemple, courrier électronique, plateforme en ligne, appels programmés). Établir des lignes directrices mutuelles concernant le moment et la rapidité de réponse aux messages. Si des malentendus surviennent, les aborder ouvertement et clarifier vos intentions.
MANQUE DE CONFIANCE ET DE LIENS AFFECTIFS Le Mentoré ne se sent pas à l'aise pour partager ses préoccupations, ce qui conduit à une relation de mentorat distante ou inefficace.	Le Mentor+ n'établit pas un espace sûr et sans jugement. Manque d'écoute active ou d'empathie. Peur d'être jugé ou rejeté par le Mentor+.	Montrer un intérêt sincère, ne pas porter de jugement et rassurez le Mentoré sur la validité de ses préoccupations. Instaurer un climat de confiance grâce à des conversations informelles avant d'aborder des sujets plus profonds. Réfléchir à ce que le Mentoré partage, poser des questions ouvertes et éviter de donner des solutions immédiates à moins qu'on ne vous le demande.

Difficultés	Causes	Solution
DÉFIS PERSONNELS DU MENTORÉ AFFECTANT L'ENGAGEMENT Le Mentoré se désengage du processus de mentorat en raison de difficultés extérieures.	Des difficultés personnelles telles que le mal du pays, des problèmes financiers ou des problèmes de santé mentale. Stress écrasant dû à l'adaptation culturelle ou aux difficultés rencontrées sur le lieu de travail. L'absence d'objectifs clairs entraîne une perte de motivation.	Poser des questions ouvertes pour comprendre leurs difficultés. Les rassurer en leur disant que les difficultés font naturellement partie des expériences de mobilité. Les aider à diviser leurs objectifs en petites étapes faciles à gérer à l'aide de la plateforme en ligne. Si les problèmes du Mentoré dépassent votre rôle, suggérer un professionnel, l'organisation de soutien (OA ou OE) ou les services de soutien du programme.
SENTIMENT D'IMPRÉPARATION EN TANT QUE MENTOR+ Le Mentor+ n'est pas sûr ne sait pas comment soutenir efficacement le Mentoré.	Incertitude sur la manière de traiter les sujets sensibles ou les dilemmes éthiques. Pas de structure claire pour faire remonter les problèmes graves.	Se reporter au guide du mentorat et à la plateforme en ligne pour obtenir des conseils. Contacter les coordinateurs de programme (OA ou OE) pour obtenir des conseils sur les situations complexes. Comprendre que votre rôle est de soutenir et de guider, et non de résoudre tous les problèmes. Si une situation nécessite une aide professionnelle, rediriger le Mentoré vers la bonne ressource.
GESTION DES CONFLITS AVEC UN MENTORÉ Un désaccord ou une tension survient entre le Mentor+ et le Mentoré, affectant la communication et la confiance.	Mauvaise communication ou attentes floues. Malentendus culturels ou styles de communication différents. Le Mentoré ne se sent pas soutenu ou le Mentor+ se sent désengagé. Facteurs de stress personnel affectant les réactions du Mentoré.	Aborder le problème en privé, en utilisant la communication non violente et l'écoute active. Poser des questions ouvertes pour comprendre le point de vue du Mentoré et redéfinir les attentes si nécessaire. Travailler ensemble pour ajuster la communication et garantir le respect mutuel. Si les tensions persistent, faites appel au coordinateur du mentorat (SO ou HO) pour obtenir son soutien.

S'ils ne sont pas résolus, les conflits doivent être transmis à l'**organisation tutrice (OA ou OE)** en vue d'une médiation. Si aucune solution n'est trouvée, il peut être mis fin à la relation de mentorat, avec une éventuelle réaffectation du Mentoré.

Section 4.6

RESSOURCES SUPPLÉMENTAIRES POUR MENTORS+

→ Contenu

La collaboration entre les Mentors+ est essentielle pour combler les lacunes en matière de connaissances et compléter les compétences de chacun. Les Mentors+ qui font partie de réseaux et de communautés de mentorat soulignent l'importance de rechercher un soutien et d'échanger des conseils avec des pairs pour résoudre des problèmes communs et maintenir la motivation.

Il existe des communautés de Mentors+ et des possibilités de formation supplémentaires dans le cadre de **SALTO Youth** (Support, Advanced Learning and Training Opportunities).

DIAPOSITIVE 67

PLATEFORME SALTO YOUTH



La plateforme **SALTO Youth** fait partie du programme Erasmus+ de l'Union européenne, qui se concentre sur la mobilité, l'apprentissage et la coopération des jeunes. La plateforme est conçue pour fournir des ressources, des outils et des opportunités aux jeunes, aux animateurs de jeunesse et aux organisations impliquées dans le travail de jeunesse à travers l'Europe et au-delà.

Pour ceux qui souhaitent approfondir leur compréhension du mentorat et renforcer leurs compétences, Mentoring under Construction offre une ressource précieuse au sein du Corps européen de solidarité (CES).

Cette initiative met en relation des mentors, des gestionnaires de projets, des coordinateurs de volontaires et des formateurs :

- Construire une compréhension commune des rôles, des responsabilités et des compétences du mentorat.
- Développer des compétences professionnelles pour répondre aux nouveaux défis du mentorat.
- Partager les bonnes pratiques et les ressources pour améliorer la qualité du mentorat.
- S'engager dans un réseau de praticiens pour un soutien par les pairs et un apprentissage continu.

De plus amples informations sont disponibles à l'adresse suivante :

[mentorat en cours de construction.](#)

DIAPOSITIVE 68

COMMUNAUTÉS DE MENTORS+

Les communautés Mentor+ dans le domaine du volontariat et de la mobilité leur offrent des plateformes pour se connecter, partager les bonnes pratiques et collaborer. Elles facilitent l'échange d'expériences et de ressources, créant un environnement propice à l'apprentissage et au développement des compétences. Les Mentors+ utilisent également ces communautés pour planifier des activités et des ateliers communs afin de soutenir la croissance et le succès des Mentors+ et des Mentorés dans les initiatives de volontariat et de mobilité.

Si les Mentors+ sont intéressés, ils peuvent faire partie de communautés de mentors.



CONCLUSION

DIAPOSITIVE 70

RÉCAP - DERNIÈRES SUGGESTIONS POUR DEVENIR UN MENTOR+

Établir une relation structurée et de confiance

Fixer des attentes claires, assurer un suivi régulier et créer un espace sûr pour une communication ouverte.



Adapter son approche du mentorat

Rester flexible, reconnaissez les différences culturelles et adapter votre soutien en fonction de l'évolution des besoins du Mentoré.



Encourager l'autonomie du Mentoré

Les guider pour qu'ils définissent des objectifs, surmontent des défis et trouvent leurs propres solutions, plutôt que de leur fournir des réponses toutes faites.



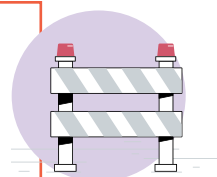
Utiliser efficacement les outils disponibles

Suivre les échanges sur la plateforme en ligne, suivez les étapes structurées du mentorat et tirer parti des ressources mises à votre disposition.



Reconnaître les limites de son rôle

Savoir quand rediriger les Mentorés vers le OA ou le OE pour un soutien supplémentaire, en particulier en cas de difficultés ou de conflits persistants.



DIAPOSITIVE 71

OUTILS PRATIQUES

Pour en savoir plus sur le mentorat, les participants peuvent être redirigés vers les sites web suivants :

- ADICE

<https://adice.asso.fr/en/projects/mentor/>



- ASPEm

<https://aspem.org>



- VCS

<https://vcs.org.mk/mk/mentor/>



- Association des jeunes Pi

<https://www.pigenklikdernegi.org/en/on-going-projects/mentor-2/>



- Curba de Cultura

<http://evs.curbadecultura.ro/index.php/mentor/>



Chaque outil est disponible en anglais, français, italien, macédonien, turc et roumain.

Sur ces sites, les participants trouveront plusieurs outils qu'ils pourront consulter en ligne ou télécharger :

- Une étude transnationale sur les besoins en matière de mentorat. Avec cet outil, les participants peuvent découvrir les besoins et les attentes des mentors et des Mentorés au cours d'un projet de mobilité internationale, en France, en Italie, en Macédoine du Nord, en Turquie et en Roumanie.
- Un outil interactif pour soutenir les participants dans leur relation de mentorat. Grâce à cet outil, les participants pourront garder une trace de leurs échanges avec leurs Mentorés afin de mieux les accompagner tout au long de la période de mobilité.

ÉVALUATION DE LA FORMATION

L'évaluation de la formation est essentielle pour garantir son efficacité et son amélioration continue. Ces questionnaires, administrés avant et après la formation, permettent aux formateurs et aux participants d'évaluer le processus d'apprentissage, d'identifier les domaines à améliorer et de mesurer l'impact de la formation sur les pratiques de mentorat.

→ Étape 1. Introduire l'évaluation à la fin de la formation

Avant de conclure la session, expliquer l'objectif de l'évaluation :

- Évaluer l'impact de la formation.
- Identifier les points forts et les domaines à améliorer.
- Veiller à ce que les futures sessions de formation soient mieux adaptées aux besoins des participants.
- Informer les participants que leurs commentaires sont anonymes (le cas échéant) et qu'ils seront utilisés pour améliorer les futures sessions de formation.

→ Étape 2. Distribuer le questionnaire

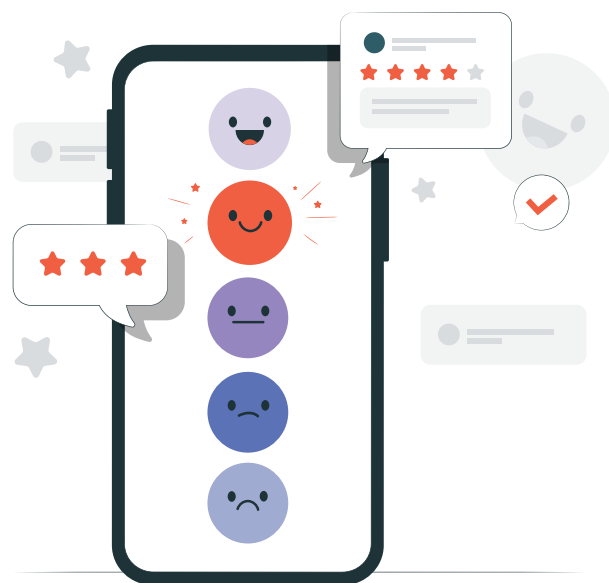
- Option 1 : soumission en ligne
 - Fournir un code QR, un lien ou une invitation par courriel à un formulaire en ligne (*Google Forms*, *Typeform* ou un autre outil d'enquête).
 - Encourager les participants à le remplir immédiatement avant de quitter la session ou dans les 24 heures qui suivent.
- Option 2 : version papier
 - Distribuer des formulaires d'évaluation imprimés avant la synthèse finale.

→ Étape 3. Contrôler les réponses et encourager à les compléter

- Envoyer un courriel de rappel dans les 24-48 heures pour ceux qui n'ont pas répondu à l'enquête.
- Si vous utilisez un outil en ligne, contrôlez les réponses et envoyez un rappel de suivi si nécessaire.

→ Étape 4. Examiner le retour d'information et analyser les principaux points de vue

- Rechercher des modèles dans les réponses des participants :
 - Les participants se sont-ils sentis préparés à leur rôle de Mentors+ ?
 - Certains modules/thèmes ont-ils été particulièrement utiles ou insuffisants ?
 - Y a-t-il eu des problèmes logistiques ou structurels à régler ?
- Partager un résumé des principales conclusions avec votre équipe ou les parties prenantes en vue d'une amélioration.



UTILISEZ LES QUESTIONNAIRES CI-DESSOUS COMME GUIDE POUR RECUEILLIR DES INFORMATIONS.

→ **Questionnaire d'évaluation préalable à la formation**

1. Qu'attendez-vous de cette formation ? (Choix multiple, sélectionnez tout ce qui s'applique)

- ☐ Mieux comprendre le rôle d'un Mentor+.
- ☐ Acquérir des outils et des méthodes pratiques pour le mentorat
- ☐ Améliorer mes compétences en matière de communication et de résolution de problèmes
- ☐ Apprendre à soutenir les Mentorés dans leur développement personnel et professionnel
- ☐ Autre (veuillez préciser) : _____

2. Dans quelle mesure le concept de mentorat vous est-il familier ?

(1 = Pas du tout familier, 5 = Très familier)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Quel est votre degré de confiance dans l'application des techniques de mentorat avant cette formation ?

(1 = Pas du tout confiant, 5 = Très confiant)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Dans quelle mesure avez-vous compris les concepts suivants avant la formation ?

(Notez de 1 à 5 : 1 = aucune compréhension, 5 = pleine compréhension)

- Comprendre le rôle d'un Mentor+ dans les projets de mobilité ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Les responsabilités et les limites d'un mentor ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Compétences clés nécessaires pour être un mentor efficace ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Écoute active et communication interculturelle ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Gérer les relations de mentorat et relever les défis ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Quels sont les défis que vous prévoyez de relever dans votre rôle de Mentor+ (questions ouvertes) ?

6. Quelles sont les compétences ou connaissances spécifiques que vous aimeriez développer au cours de cette formation ? (questions ouvertes)

→ **Questionnaire d'évaluation post-formation**

1. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la formation dans son ensemble ?

(1 = Pas satisfait, 5 = Très satisfait)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. La formation a-t-elle répondu à vos attentes ?

- ☐ Oui, complètement
- ☐ Partiellement
- ☐ Non, pas du tout

3. Quelle est la probabilité que vous appliquiez les connaissances acquises dans votre rôle de mentor ?

(1 = Peu probable, 5 = Très probable)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

4. Comment évaluez-vous votre compréhension des sujets suivants après la formation ?

(1 = aucune compréhension, 5 = pleine compréhension)

- Comprendre le rôle d'un Mentor+ dans les projets de mobilité ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Les responsabilités et les limites d'un mentor ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Compétences clés nécessaires pour être un mentor efficace ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Écoute active et communication interculturelle ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Gérer les relations de mentorat et relever les défis ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

5. Comment évaluez-vous les aspects suivants de la formation ?

(1 = pas satisfait, 5 = très satisfait)

- Organisation et structure de la formation ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Intérêt et pertinence du contenu par rapport à votre engagement dans le mentorat ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Clarté et qualité des présentations des formateurs ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Possibilités de participation et d'interaction ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Qualité de la dynamique de groupe et des échanges entre les participants ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Utilité des différents médias/outils présentés ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Rythme, durée et progression de la formation ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Logistique et accessibilité du format de formation
(lieu, plateforme en ligne, matériel, pauses, etc.) ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

6. Dans quelle mesure chaque module vous a-t-il été utile ? (1 = Pas du tout utile, 5 = Très utile)

- Module 1 : Contexte et rôle des mentors ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Module 2 : Préparer la relation Mentor+ Mentoré ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Module 3 : Ce qu'il faut pour être un grand mentor ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5
- Module 4 : Comment assumer vos responsabilités en tant que mentor ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

7. Les possibilités de participation et d'interaction ont-elles été suffisantes au cours de la formation ?

- ☐ Oui
- ☐ Un peu
- ☐ Non

8. Y a-t-il eu des domaines à améliorer ?

- ☐ Non
- ☐ Partiellement
- ☐ Oui (veuillez préciser) : _____

9. Quelles ont été les parties les plus utiles ou les plus importantes de la formation ?

- ☐ Comprendre le rôle d'un Mentor+ dans les projets de mobilité
- ☐ Apprendre les responsabilités et les limites d'un Mentor+.
- ☐ Développer les compétences clés du mentorat
- ☐ Pratiquer l'écoute active et la communication interculturelle
- ☐ Apprendre à gérer les défis et la résolution des conflits dans le cadre du mentorat
- ☐ Acquérir des outils pratiques et des méthodes structurées pour le mentorat
- ☐ Explorer des études de cas et des exemples concrets de mentorat
- ☐ Mise en réseau et échange d'expériences avec d'autres Mentors+.
- ☐ Autre (veuillez préciser) : _____

10. Quels sont les aspects de la formation qui ont été les moins pertinents ou les moins utiles ?

- ☐ Concepts théoriques du mentorat
- ☐ La méthode EPIC
- ☐ Mise en œuvre pratique des techniques de mentorat
- ☐ Stratégies de communication et résolution des conflits
- ☐ Communautés de mentors et possibilités de formation complémentaire
- ☐ Discussions de groupe et exercices interactifs
- ☐ Aucun - J'ai trouvé tous les éléments utiles
- ☐ Autre (veuillez préciser) : _____

11. Y a-t-il un sujet qui, selon vous, devrait être traité de manière plus approfondie ?

- ☐ Comprendre les différents styles et approches du mentorat
- ☐ Plus d'études de cas réels ou d'exercices de jeux de rôle
- ☐ Stratégies de résolution des conflits dans les relations de mentorat
- ☐ Soutenir les Mentorés dans leurs défis personnels et professionnels
- ☐ Adaptation culturelle et travail avec des Mentorés divers
- ☐ Structurer et planifier efficacement les sessions de mentorat
- ☐ Utiliser des outils numériques pour le suivi du mentorat
- ☐ Aucune - la couverture était suffisante
- ☐ Autre (veuillez préciser) : _____

12. Avez-vous d'autres commentaires ou suggestions d'amélioration ?

ANNEXES

ANNEXE N°1 SUPPORT DÉTECTIVE

Exemples de scénarios	Mentor+	Tuteur de l'Organisation d'envoi (OE)	Tuteur de l'Organisme d'accueil (OA)
1 J'ai perdu mon portefeuille et j'ai besoin d'aide pour bloquer mes cartes de crédit et obtenir une nouvelle pièce d'identité.			
2 J'ai des problèmes de communication avec mon colocataire et la maison est toujours en désordre.			
3 Mon ordinateur est tombé en panne et j'ai besoin d'aide pour le réparer ou en acheter un nouveau.			
4 Je suis confronté à des problèmes de santé et j'ai besoin de trouver un médecin local.			
5 J'ai vécu une tragédie dans ma famille et j'aimerais retourner dans mon pays d'origine, puis reprendre le volontariat.			
6 Mon supérieur local ne me confie pas de tâches gratifiantes et, souvent, je n'ai rien à faire au travail.			
7 Mes attentes concernant l'expérience du volontariat étaient différentes. J'ai du mal à m'intégrer.			
8 Je suis submergé(e) par le stress associé à mes responsabilités de bénévole et je me sens anxieux(se) quant à mes performances.			
9 Mon logement n'est pas satisfaisant ou ne répond pas à mes attentes, ce qui affecte mon bien-être. La chambre est trop petite et je ne peux pas disposer de mon espace personnel.			
10 Je ne me sens pas à l'aise avec mon Mentor+ et je ne me sens pas sur la même longueur d'onde.			
11 Je suis confronté à des problèmes financiers et j'ai du mal à gérer mon budget pendant la période de volontariat.			
12 Je ressens un conflit entre mes valeurs personnelles et celles de la communauté que je sers. Cette communauté est trop misogyne et je ne peux pas le supporter.			

Réponses :

- Mentor+ : 2, 7, 8, 11, 12
- Tuteur de l'OE : 1, 5, 10
- Tuteur de l'OA : 1, 3, 4, 5, 6

ANNEXE N°2**ÉTUDE DE CAS : SCÉNARIOS****→ Scénario 1**

Vous êtes le Mentor+ d'un Mentoré vivant dans un autre pays. Il est 23 heures et vous recevez un message urgent de votre Mentoré demandant de l'aide pour un problème de machine à laver. Il n'a pas fermé la porte correctement et le tambour est coincé.

→ Scénario 2

Votre Mentoré vous envoie régulièrement ses idées d'activités avec les jeunes de l'organisation d'accueil, en vous demandant de l'aider à structurer et à planifier les activités hebdomadaires. Vous avez fait du bénévolat dans la même organisation.

→ Scénario 3

Votre Mentoré vous dit qu'il en a assez de sa vie et qu'il n'est pas satisfait de son travail dans le projet. Il ne sait pas comment y mettre fin et la seule solution qu'il voit est de sauter d'un pont.

→ Scénario 4

Votre Mentoré a des problèmes avec ses colocataires concernant le nettoyage de la maison, et il ne se sent pas à l'aise pour leur parler directement. Il vous demande de l'aider en vous envoyant un message, un dimanche à 2h30 du matin.

ANNEXE N°3

ÉCHELLE DES URGENCES

Différents types d'urgences	Protocole / personne à contacter
SÉVÈRE Suspension temporaire des opérations, relocalisation du personnel international et des participants	<p>Quelle est la première personne à contacter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de nécessité ou de vie en danger : services d'urgence médicale, ligne d'assistance téléphonique. • Le tuteur HO s'il s'agit d'une situation qui nécessite une présence immédiate du pays d'accueil. • Le tuteur SO s'il s'agit d'une situation qui ne peut être résolue par des appels/textes et qui nécessite l'aide du pays d'origine. • Les directeurs, en tant que représentants légaux de l'organisation pour toutes les questions juridiques et d'urgence.
ÉLEVÉE Sécurité stricte mesures	<p>La situation est à prendre en considération immédiatement mais peut être résolue en quelques heures ou le lendemain</p> <p>Quelle est la première personne à contacter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le tuteur HO s'il s'agit d'une situation qui nécessite une présence du pays d'accueil : quelque chose concernant la maison, les activités, la perte d'effets personnels... • Le tuteur SO s'il s'agit d'une situation qui peut être résolue par des appels/textes et qui nécessite l'aide du pays d'envoi : activités, projet, perte d'effets personnels, relation avec l'organisation d'accueil ou le Mentor+...
MODÉRÉE Renforcement des mesures de sécurité et de sûreté	<p>Si la situation peut attendre le lendemain ou les jours suivants pour être résolue</p> <p>Quelle est la première personne à contacter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le tuteur HO s'il est lié aux activités, au projet et aux conditions de vie, mais qu'il n'y a pas de danger réel ou d'urgence immédiate. • Le tuteur SO si la situation concerne la gestion générale du projet, la relation avec l'organisation d'accueil ou le Mentor+... • Le Mentor+ s'il est lié aux conditions de vie, aux relations avec les autres, à l'environnement local et à la culture...
NORMALE Précautions de sécurité	<p>Si la situation peut être résolue dans les jours qui suivent, et enfin apporter le soutien nécessaire au Mentoré pour qu'il puisse résoudre les problèmes par lui-même.</p> <p>Quelle est la première personne à contacter ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le tuteur HO s'il s'agit d'activités, de projets d'avenir, d'environnement local, d'auto-organisation et d'autonomie... • Le tuteur SO si les situations sont liées à des projets d'avenir, au processus de retour à la maison après la fin du projet... • Le Mentor+ s'il s'agit de projets d'avenir personnels et professionnels, d'idées et de conseils pour des événements culturels locaux ou des immersions...

ANNEXE N°4

MATCH & MASTER : LE PUZZLE DES COMPÉTENCES

Compétences

Réponses à l'activité

En matière de communication

- Capacité à s'exprimer clairement, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- Concevoir des supports de communication écrits ou visuels (présentations, rapports).
- Être capable d'écouter activement et de reformuler pour clarifier les besoins.

- **Important** : savoir écouter activement et reformuler pour clarifier les besoins.
- **Moins important** : être capable de s'exprimer clairement, tant à l'oral qu'à l'écrit.
- **Sans objet** : conception de supports de communication écrits ou visuels (présentations, rapports).

(Justification : les Mentors+ ne sont pas tenus de produire des documents ou du matériel formels ; cette compétence relève davantage de la responsabilité des coordinateurs ou des formateurs).

Empathie et soutien émotionnel

- Offrir un soutien bienveillant dans les moments difficiles.
- Être capable de reconnaître et de comprendre les émotions du Mentoré.
- Gérer les crises psychologiques nécessitant une intervention professionnelle.

- **Important** : être capable de reconnaître et de comprendre les émotions du Mentoré.
- **Moins important** : offrir un soutien bienveillant dans les moments difficiles.
- **Sans objet** : gestion des crises psychologiques nécessitant une intervention professionnelle.

(Justification : les Mentors+ ne sont pas des professionnels de la santé mentale et ne devraient pas intervenir dans des situations nécessitant une expertise clinique).

Interculturelles

- Comprendre et respecter les différences culturelles.
- Aider le Mentoré à s'adapter à un nouvel environnement culturel.
- Organiser des événements interculturels pour promouvoir la diversité.

- **Important** : comprendre et respecter les différences culturelles.
- **Moins important** : aider le Mentoré à s'adapter à un nouvel environnement culturel.
- **Sans objet** : organisation d'événements interculturels pour promouvoir la diversité.

(Justification : ces actions relèvent de la responsabilité des coordinateurs ou des organisations d'accueil, et non de Mentors+).

Gestion des conflits

- Identifier les causes des désaccords et des tensions.
- Former les Mentorés aux techniques formelles de résolution des conflits.
- Intervenir de manière neutre et constructive pour résoudre les conflits.

- **Important** : identifier les causes des désaccords et des tensions.
- **Moins important** : intervenir de manière neutre et constructive pour résoudre les conflits.
- **Sans objet** : former les Mentorés aux techniques formelles de résolution des conflits.

(Justification : les Mentors+ doivent intervenir sur une base ad hoc et ne sont pas formés pour enseigner des méthodologies complexes).

Compétences

Réponses à l'activité

Orientation et soutien

- Soutenir l'autonomie en encourageant la prise de décision et la résolution de problèmes.
- Élaborer un plan d'action détaillé pour chaque étape de la mobilité.
- Guider les Mentorés dans la définition de leurs objectifs personnels et professionnels.

- **Important** : soutenir l'autonomie en encourageant la prise de décision et la résolution de problèmes.
- **Moins important** : guider les Mentorés dans la définition de leurs objectifs personnels et professionnels.
- **Sans objet** : élaborer un plan d'action détaillé pour chaque étape de la mobilité.

(Justification : la création de plans détaillés est une tâche administrative qui incombe au Mentoré ou aux coordinateurs de projet).

Motivation et inspiration

- Encourager l'apprentissage continu et l'engagement personnel.
- Intervenir en tant qu'orateur ou formateur auprès de groupes pour les motiver.
- Être un modèle positif et inspirant pour le Mentoré.

- **Important** : être un modèle positif et inspirant pour le Mentoré.
- **Moins important** : encourager l'apprentissage continu et l'engagement personnel.
- **Sans objet** : intervenir en tant qu'orateur ou formateur auprès de groupes pour les motiver.

(Justification : le rôle de Mentors+ est axé sur une relation individuelle et non sur la prise de parole en public).

ANNEXE N°5**TEXTE DU CONTE D'ABIGAIL**

«Abigail aime Tom, qui vit de l'autre côté de la rivière. Une inondation a détruit tous les ponts qui traversaient la rivière, n'épargnant qu'un seul bateau.

Abigail demande à Sinbad, le propriétaire du bateau, de lui faire traverser la rivière. Sinbad accepte à condition qu'Abigail se donne d'abord à lui.

Confuse, Abigail demande conseil à sa mère, qui refuse d'intervenir dans les affaires de sa fille.

Désespérée, Abigail cède à la demande de Sinbad, qui lui fait traverser la rivière en ferry. Abigail se précipite à la rencontre de Tom, l'embrasse joyeusement et lui raconte tout ce qui s'est passé. Tom la rejette durement et Abigail s'enfuit.

Non loin de la maison de Tom, Abigail rencontre John, le meilleur ami de Tom. Elle lui confie tout ce qui s'est passé. John gifle Tom et part avec Abigail.»

ANNEXE N°6

RÉSOLUTIONS DES PROBLÈMES

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>MANQUE DE COMMUNICATION ENTRE LES MENTORÉS ET L'ORGANISATION D'ACCUEIL</p> <p>Ils n'ont pas l'impression que les missions et les tâches qui leur sont confiées correspondent aux informations qu'ils ont reçues avant le départ.</p> <p>La communication n'est pas claire et il y a des désaccords sur le planning, les jours libres, etc.</p>	<p>Les incertitudes, les changements ou les attentes floues, telles que les attentes du Mentoré par rapport au processus de mobilité ou les attentes de l'organisation d'accueil par rapport au participant, peuvent entraîner des problèmes de communication. Des problèmes peuvent survenir concernant les heures de travail ou l'utilisation des jours de congé mensuels.</p>	<p>Encourager les Mentorés à exprimer leurs incertitudes et faciliter les discussions pour clarifier les attentes avec les parties concernées.</p> <p>Partager vos propres expériences pour aider les Mentorés à faire face aux changements et aux incertitudes, en leur proposant des stratégies pour s'adapter efficacement.</p> <p>Encourager le Mentoré à rencontrer le tuteur de l'organisation d'accueil, afin de poser les questions qui lui viennent à l'esprit, de tout clarifier et de discuter des attentes.</p> <p>Aider les Mentorés à s'adapter aux changements en leur fournissant des stratégies de flexibilité et en leur permettant de faire face à des responsabilités inattendues.</p> <p>Encourager les Mentorés à exprimer leurs intérêts et leurs préoccupations concernant les activités, en les aidant à rechercher des opportunités qui correspondent mieux à leurs objectifs.</p>	<p>S'assurer que les Mentorés comprennent</p> <p>OA Communiquer clairement les rôles et les responsabilités du Mentoré et de l'organisme d'accueil dès le départ afin d'éviter les malentendus.</p> <p>Veiller à ce que les lignes de communication soient ouvertes pour que les Mentorés puissent à tout moment poser des questions sur le processus et les attentes.</p> <p>Tuteur OE Vérifier régulièrement que les Mentorés ne sont pas débordés et que leurs heures de travail et leurs jours de vacances sont respectés.</p> <p>Tuteur OA / OE Organiser régulièrement des réunions d'information ou des mises à jour sur le processus de mobilité et sur tout changement susceptible d'affecter l'expérience du Mentoré.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>BARRIÈRE LINGUISTIQUE</p> <p><i>Comment communiquent-ils avec la communauté locale qui ne parle pas leur langue ou l'anglais ?</i></p> <p>Ils ne se sentent pas intégrés en raison de leur manque de compétences linguistiques. Cela entraîne des malentendus dans les magasins, avec les voisins, la communauté locale,...</p>	<p>Cela est dû aux connaissances linguistiques insuffisantes des bénéficiaires ou au faible nombre de personnes parlant l'anglais dans la communauté locale, en particulier dans les zones rurales.</p>	<p>Rappeler aux Mentorés que la mobilité internationale est le meilleur endroit pour acquérir de nouvelles aptitudes, compétences et expériences, et encouragez-les à travailler sur les domaines dans lesquels ils ont des difficultés et à s'améliorer.</p> <p>Fournir aux Mentorés des ressources telles que des applications linguistiques, des cours en ligne ou des cours de langue locaux pour améliorer leurs compétences linguistiques.</p> <p>Encourager le Mentoré à se faire aider par un participant qui parle sa propre langue.</p> <p>Encourager les Mentorés à s'engager dans des activités d'échange culturel où ils peuvent pratiquer la langue locale dans des contextes informels.</p>	<p>OA</p> <p>Fournir aux Mentorés des phrases et un vocabulaire de base en rapport avec leurs activités quotidiennes et la communauté locale.</p> <p>Proposer des informations sur les ressources locales, telles que les clubs linguistiques ou les centres communautaires, où les Mentorés peuvent trouver du soutien.</p> <p>OA / OE</p> <p>Veiller à ce que les bénéficiaires reçoivent une formation ou des ressources linguistiques avant leur départ et pendant le projet, afin d'acquérir une compréhension de base.</p> <p>Vérifier régulièrement avec les Mentorés leurs difficultés linguistiques et leur fournir des stratégies pour améliorer la communication avec les locaux.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>CONDITIONS DE VIE ET HÉBERGEMENT</p> <p>Ils ne s'adaptent pas facilement aux conditions de vie</p> <p>Ils se plaignent de l'équipement du logement fourni par l'organisation d'accueil.</p>	<p>Le projet ou le logement se trouve dans une zone où les opportunités sociales sont moindres.</p> <p>Les conditions de logement des Mentorés peuvent être différentes de ce qu'ils attendent ou ne pas répondre aux normes attendues - ou aux modes de vie des autres colodataires (nettoyage, hygiène,...).</p>	<p>Motiver les Mentorés à participer à des événements ou à des activités communautaires locales afin de favoriser les liens sociaux et l'intégration. Et à entrer en contact avec des personnes locales qui peuvent les introduire dans de nouveaux cercles sociaux.</p> <p>Aider les Mentorés à identifier des organisations, des clubs ou des groupes proches où ils peuvent rencontrer des gens et se faire des amis.</p> <p>Suggérer des plateformes en ligne ou des groupes de médias sociaux où les Mentorés peuvent se connecter avec d'autres personnes dans des situations ou des intérêts similaires.</p> <p>Se renseigner sur les conditions de vie dans la maison. Selon les situations, les aider à prendre conscience des différences culturelles, de la situation financière du pays d'accueil et d'autres éléments qui pourraient différer des normes de leur pays d'origine.</p> <p>Partager des conseils sur l'adaptation aux différentes conditions de vie et sur le maintien de la propreté et de l'hygiène dans les espaces partagés.</p> <p>Si le problème est dû au fait que d'autres participants vivent dans la même maison que le Mentoré, ce dernière est d'abord encouragée à parler avec les participants. Ensuite, si le problème n'est toujours pas résolu, la situation peut être discutée avec le tuteur.</p>	<p>Tuteur OA Partager des informations sur les activités sociales et culturelles à proximité, telles que les festivals, les ateliers ou les cours. Encourager les sorties en groupe pour réduire le sentiment d'isolement.</p> <p>Assurer la liaison entre le Mentoré et les groupes locaux, en l'aidant à trouver des possibilités de socialisation. Fournir des informations détaillées sur les options d'hébergement, y compris des photos et des descriptions, afin d'aider les Mentorés à comprendre ce qui les attend.</p> <p>Tuteur OE Vérifier l'état de l'hébergement et les installations fournies par l'organisation d'accueil. Vérifier régulièrement la satisfaction des Mentorés à l'égard de l'hébergement.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
ADAPTATION ET AJUSTEMENT <i>Comment vivent-ils leur choc culturel ? Étaient-ils conscients de cette phase ?</i> <i>Comment tentent-ils d'intégrer la communauté ?</i>	<p>S'adapter à un nouvel environnement et s'habituer à y vivre peut-être difficile pour certains Mentorés.</p> <p>L'adaptation à une nouvelle culture, à un nouveau régime de travail ou à un nouveau mode de vie peut prendre du temps et s'avérer difficile. Cela peut parfois conduire à une perte de motivation.</p>	<p>Discuter du processus d'adaptation avec les Mentorés, de la phase de choc culturel et insistez sur le fait que l'adaptation prend du temps et constitue une partie normale de l'expérience (voir la courbe d'adaptation culturelle).</p> <p>Présenter vos propres expériences d'adaptation à de nouveaux environnements, y compris les défis rencontrés et la manière dont vous les avez surmontés pour inspirer la résilience.</p> <p>Aider les Mentorés à se fixer des objectifs réalisables à court terme afin de favoriser le sentiment d'accomplissement et de maintenir la motivation.</p> <p>Écouter activement les préoccupations des Mentorés et valider leurs sentiments, en renforçant le fait qu'il n'y a pas de mal à demander de l'aide si nécessaire. Encouragez-les à partager leurs sentiments avec le tuteur de l'organisation d'accueil.</p>	<p>Tuteur OA Organiser des séances d'orientation pour familiariser les Mentorés avec le nouvel environnement, la culture et les attentes, afin de faciliter leur transition.</p> <p>Fournir des ressources telles que des guides locaux, des conseils culturels ou des ateliers qui peuvent aider les Mentorés à s'acclimater à leur nouvel environnement.</p> <p>Promouvoir les discussions de groupe ou les réseaux de soutien par les pairs où les Mentorés peuvent partager leurs expériences et leurs stratégies d'adaptation.</p> <p>Tuteur OE Planifier des contrôles fréquents pour suivre les progrès de l'adaptation des Mentorés et relever les défis auxquels ils peuvent être confrontés.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
STÉRÉOTYPES, PRÉJUGÉS ET IDÉES <i>Ont-ils reçu des commentaires stéréotypés au cours de leur expérience ?</i> <i>Comment ont-ils réagi à ces remarques ?</i> <i>Avaient-ils des idées préconçues sur leur pays d'accueil avant de participer au programme de mobilité ?</i> <i>Comment ont-ils réussi à surmonter ces idées préconçues ?</i>	<p>Le fait d'être en contact avec d'autres cultures et de vivre dans un pays différent peut accroître le sentiment d'être jugé, stéréotypé et victime de préjugés.</p>	<p>S'ils ont des inquiétudes, les encourager à en parler aux personnes qui peuvent les aider (tuteur de HO, tuteur de SO, autres membres de HO).</p> <p>Veiller à ce que les Mentorés ne se laissent pas tromper par les apparences et gardent l'esprit ouvert.</p> <p>Écouter activement les Mentorés et les aider à développer leur esprit critique et leur sensibilité à la culture d'autrui.</p> <p>Leur donner des conseils sur la manière de réagir, les encourager à aborder certains sujets afin de comprendre et de briser les stéréotypes/préjugés.</p> <p>Partager des livres, des vidéos et des supports d'information sur ces sujets.</p> <p>Encourager les Mentorés à être en contact avec la population locale, à discuter, à partager leurs craintes et leurs pensées, et à comprendre.</p>	<p>Tuteur OA S'assurer qu'ils comprennent la signification des stéréotypes, des préjugés et des idées fausses. Et aidez-les à les surmonter.</p> <p>OE Fournir des informations sur l'interculturalité, les préjugés, les stéréotypes et les idées fausses avant le départ.</p> <p>Tuteur OA / OE (si connaissances) Partager des informations sur le pays d'accueil et son histoire</p>
MANQUE DE CONSEILS ET DE SOUTIEN DE LA PART DE L'ORGANISATION D'ACCUEIL <p>Le Mentoré ne se sent pas guidé dans ses tâches et son projet</p> <p>Il n'y a pas de réunion de situation entre le Mentoré et le tuteur OA ni de planification hebdomadaire spécifique.</p>	<p>Le manque de suivi et de soutien de la part de l'organisation d'accueil pendant le projet peut réduire la motivation des Mentorés et les empêcher de résoudre leurs problèmes.</p>	<p>Encourager les Mentorés à se connecter plus fréquemment avec l'organisation d'accueil.</p> <p>Encourager les Mentorés à parler et à expliquer la situation à leur organisation d'envoi, afin qu'elle puisse intervenir et servir de médiateur si nécessaire.</p>	<p>OA / OE Veiller à ce que d'autres membres du personnel soient désignés pour apporter un soutien en cas d'indisponibilité du tuteur principal.</p> <p>Tuteur OA Maintenir des lignes de communication ouvertes avec les Mentorés pour les informer de vos absences et les rassurer sur les options de soutien disponibles.</p>

Problèmes	Raisons	Solutions pour les Mentors+	Solutions pour Tuteur OA / OE
<p>MANQUE DE MENTORAT ET DE SOUTIEN DE LA PART DU MENTOR+</p> <p><i>Le Mentoré s'engage-t-il dans le mentorat ?</i></p> <p><i>Quelle est la fréquence des réunions de mentorat ?</i></p> <p><i>Les séances et le processus de mentorat sont-ils adaptés aux besoins et aux attentes du Mentoré ?</i></p>	<p>Des Mentors+ inadaptés ou inaccessibles peuvent également contribuer à ces problèmes. Certains participants n'ont pas de Mentor+, ou ils sont nommés tardivement, ou encore il existe des différences entre eux qui ne correspondent pas aux besoins du Mentoré et aux compétences du Mentor+. Par conséquent, sans Mentor+, ils ne savent pas comment aborder les problèmes ou auprès de qui obtenir de l'aide.</p>	<p>Demander au Mentoré de quelle manière vous pouvez l'aider plus efficacement lors des séances de mentorat. Que recherchent-ils ? Qu'attendent-ils du Mentor+ ? Quels sont leurs besoins ?</p> <p>Essayer de trouver des solutions pour rééquilibrer les relations entre le Mentoré et le Mentor+. Ou contacter l'organisation d'envoi pour réajuster le processus de mentorat avec un autre Mentor+.</p>	<p>Tuteur OE</p> <p>Assurer le suivi des affectations des Mentors+ et veiller à ce que tous les Mentorés soient matchés à un Mentor+ en temps opportun.</p> <p>S'enquérir auprès de la Mentoré de la relation avec le Mentor+, si cela lui convient. Veillez à ce que des réunions de mentorat régulières soient organisées entre le Mentoré et le Mentor+ tout au long du projet.</p> <p>Mettre en place un système de mentorat intérimaire dans lequel un autre Mentor+ peut intervenir si le mentor principal n'est pas disponible.</p>

NOTES



ADICE

42 rue Charles Quint
59100 Roubaix
France
adice@adice.asso.fr

ASPEM

Via Dalmazia, 2,
22063 Cantù CO
Italie
aspem@aspem.org

VCS

Marko Cepenkov 28b,
1000, Skopje
Macédoine du Nord
vcs_contact@yahoo.com

Association des jeunes Pi

Akdeniz Mah. 1353 Sokak No:1 Taner İş
Hanı Kat:5 D:503 Konak 35210 İzmir
Turquie
iletisim@pigenclikdernegi.org

Curba de Cultura

Strada Principală, DN1A 91A, Izvoarele
107320
Roumanie
info@curbadecultura.ro

Ce projet est cofinancé par l'Union européenne. Les points de vue et les opinions exprimés sont toutefois ceux des auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne. Ni l'Union européenne ni l'autorité de financement ne peuvent en être tenues pour responsables.