

## CONSIDERATION ET ESTIME

### Renforcement de la culture de la reconnaissance pendant le service volontaire

„La grosse erreur, c’est de croire qu’il faut critiquer les choses, alors qu’il suffit de les définir. Voilà ce qui compte. “

(R. Steiner, 1917)

L’engagement et la responsabilité sociale dont font part les bénévoles doivent être reconnus à leur juste valeur. Grâce à une culture globale de la reconnaissance, ils acquièrent l’estime, l’encouragement et la visibilité publique.

Il est toutefois parfois difficile de comprendre exactement ce que l’on entend par culture de la reconnaissance et d’envisager les mesures nécessaires à mettre en place. Mais quelles mesures peuvent être prises concrètement pour atteindre ce but commun.

#### **La culture de la reconnaissance pendant le service volontaire – C’est quoi ?**

Généralement, on entend par reconnaissance l’estime publique, le respect, la confiance, l’attention, l’intégration sociale et l’intérêt. Elle doit être aussi personnalisée et individualisée que possible. Nous, en tant que garant et organisme opérationnel, sommes en contact direct avec les volontaires et avons de ce fait les meilleures opportunités, à travers des actions et des comportements quotidiens, de leur transmettre la reconnaissance de leurs actes.

Sur leurs lieux de travail, les volontaires apprécient surtout, selon nous, l’ouverture, la confiance, l’humanité et l’authenticité. Malgré un constat déjà très positif, nous souhaitons collectivement continuer à nous améliorer et vivre avec vous, sur votre lieu de travail, dans une véritable culture de la reconnaissance et de l’estime

Les aspects importants à prendre en compte pour les *questionnaires d’évaluation* sont :

- Le choix de la date
- La précision
- L’auto-divulgateion
- L’authenticité
- L’actualité

Un outil utile pour percevoir différemment les situations et exprimer les ressentis sous une forme appropriée peut être « recadrant ».

**Recadrage (Reframing) :** les idées et émotions avec lesquelles une situation / état de chose sont jugés, sont remplacés par d’autres qui peuvent décrire aussi bien la situation ou même mieux. Ce n’est donc pas la situation qui change en soi, mais sa perception / son sens et l’attitude par rapport à cette situation.

L’hypothèse de base en reframing est :

- Par principe tout comportement a un sens, pour autant qu’il se rapporte à un contexte « approprié ».
- L’observateur / participant n’est pas toujours conscient de la signification des choses

Peuvent être par exemple mal interprétés :

- Les causes d'un comportement, par ex. l'agressivité d'un enfant – où se situent ses limites et celles de sa notion du respect.
- Le contexte : un comportement peut être approprié dans un certain contexte et pas dans un autre : par exemple une personne aura plus ou moins la capacité d'adapter son comportement au changement de situation – cette faculté nécessite de la flexibilité et la capacité de repenser et réévaluer rapidement la situation.

### Différentes possibilités d'interpréter les lignes de conduite négatives des volontaires

Paresse	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exigences en qualité</li> <li>- Perfectionnisme</li> </ul>
Insubordination	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Courage</li> <li>- Activité &amp; pouvoir</li> <li>- Question à me poser : Je prends le volontaire au sérieux ?</li> <li>- Prendre ses distances, attirer l'attention, chercher ses propres solutions</li> <li>- Désir d'être remarqué</li> </ul>
Réticent aux conseils / arrogant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se démarquer</li> <li>- Sait ce qu'il/elle veut</li> </ul>
Donneur de leçons	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'identifier à une chose</li> <li>- Fermeté</li> <li>- Participer activement / être intéressé</li> <li>- Inviter à la réflexion</li> </ul>
Prétentieux	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'investir</li> <li>- Affirmation de soi</li> <li>- Participer activement / être intéressé</li> <li>- Inviter à la réflexion</li> <li>- Etre engagé</li> </ul>
Dépasse les limites / Manque de recul	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Enthousiasme</li> <li>- Initiative personnelle</li> <li>- Courageux</li> <li>- Poursuit son but</li> <li>- Très grande motivation</li> <li>- Franchise/ouverture</li> <li>- Accepte la proximité</li> <li>- Spontanéité</li> </ul>
„Accro“ au portable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Communicatif</li> <li>- Connecté</li> <li>- Toujours bien informé</li> <li>- Traductions</li> </ul>
Lenteur	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Particulièrement rigoureux et scrupuleux</li> <li>- Travaille à son propre rythme</li> </ul>
Endormi/ trop nonchalant	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La force tranquille</li> <li>- Longue réflexion</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sérénité</li> <li>- Equilibré</li> <li>- Havre de paix</li> </ul>
Insatiable	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Convivial</li> <li>- Bonne santé</li> </ul>
Négligé	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Naturel</li> <li>- Vivre selon ses propres valeurs</li> </ul>
Manque de ponctualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Un calme à toutes épreuves</li> <li>- Se sentir attendu</li> <li>- Impassible</li> <li>- Joie de vivre</li> <li>- Spontanéité</li> <li>- Flexibilité</li> <li>- a dormi le temps nécessaire</li> </ul>
Manque de fiabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ménage ses forces et ses ressources</li> <li>- Suit son propre intérêt</li> <li>- Contrôle sa réflexion</li> <li>- Découverte trop ou pas assez stimulante</li> </ul>
Distraction	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Va à l'essentiel</li> <li>- Que dire ? Comment le dire ? (Temps/espace)</li> <li>➔ Temps de différenciation</li> </ul>
Opposition	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A son propre avis</li> </ul>

## Les formes de reconnaissance « institut d'accueil » & « volontaires »

Culture de l'accueil : Premier jour et initiation au travail

1. D'abord clarifier les choses et informer les volontaires : Qui est responsable des volontaires ? Quand et où doit-il se présenter le premier jour ?
2. Phase d'orientation -> Le volontaire a-t-il déjà un aperçu de l'institut d'accueil et des personnes qui y travaillent ?
3. Phase d'initiation au travail : Après trois semaines : discuter des projets éducatifs / objectifs d'apprentissage pour l'année
4. Fin de la période d'essai : engagement écrit : « Nous voulons travailler avec toi ! »

- Culture du remerciement / du départ
- Intégration dans l'équipe (reconnaissance des volontaires en tant que membres de l'équipe à part entière), par ex lors des réunions d'équipe
- Appreciation, reconnaissance en tant que volontaire (clarifier le rôle des volontaires dans l'institut d'accueil & ancrer – créer la transparence à ce sujet)
- Aufmerksam, zugewandte Praxisanleitung (feste Ansprechperson/en)
- Tutorat attentif lors du stage pratique (toujours la même personne)

Entretiens réguliers

1. Au début du service
2. 3 semaines avant la fin de la période d'essais : Discussion sur les projets éducatifs / les objectifs pour l'année + accord individuel sur le rythme des entretiens suivants

### 3. à mi-parcours

### 4. Fin du service volontaire

- Culture du Feedback, p.ex. acceptation et prise en compte des suggestions des volontaires
- Prévoir un temps de débriefing pour les collaborateurs pendant le tutorat
- Possibilités de choisir et de participer aux activités
- Participation aux décisions (sélectionnées)
- Temps libre pour faire des expériences et développer ses propres projets
- Participation des volontaires aux formations suivies dans l'institut d'accueil
- Donner du temps libre au délégué de groupe
- Octroyer des avantages : p. ex. des repas au prix collaborateur, achats de nourriture à prix préférentiel, gratuité d'Internet, utilisation de voitures et vélos, loisirs pendant le temps libre (p.ex. billards ...)
- Apprentissage mutuel
- Estime de la part de la direction
- Relations publiques
- Prendre au sérieux les remarques des volontaires et les exploiter pour le travail quotidien dans l'institut d'accueil pour des nouveaux volontaires..
- Management des doléances
- Renforcement du rôle des volontaires dans le fonctionnement de l'institution (rapports écrits, communication, sensibilisation des collègues, le travail avec des volontaires fait intégralement partie du bon fonctionnement de l'institut)
- Cours de langue
- Aborder d'autres domaines
- Les volontaires disposent d'un casier pour leurs affaires
- Beaux appartements pour les volontaires
- Echange de rôles
- Mémoriser les dates d'anniversaire des volontaires et les fêter
- Jour d'évaluation