

Discutons ensemble du RÔLE DES FORMATEURS dans un environnement actif de formation.

Que cela signifie-t-il d'être un **FORMATEUR** dans un cours ? Un formateur, dans un environnement éducatif pour les adultes tel que celui qui nous concerne, peut avoir de nombreux rôles. Certains rôles sont plus liés à la gestion et à l'identification des besoins de formation, comme nous l'avons vu dans les sessions précédentes de ce cours. Tous les formateurs ne sont pas forcément impliqués dans ces étapes du plan de formation, car cela dépend des attributions institutionnelles de votre poste. Mais il existe un rôle que tous les formateurs devront assumer : **le rôle d'assistance à l'apprentissage**.

Dans ce cours, nous avons déjà discuté des bénéfices d'une planification pour un apprentissage actif, et des activités qui peuvent aider à le promouvoir. L'utilisation d'approches centrées sur l'étudiant, ou chaque apprenant est au centre de l'expérience d'enseignement/d'apprentissage, offre plus d'occasions d'interaction entre les formateurs et apprenants, entre pairs pour les apprenants, et aussi entre les apprenants et le contenu à apprendre.

Mais que signifie « interaction entre formateurs et apprenants », et comment cette interaction peut-elle bénéficier aux deux pour rendre l'ensemble de la session d'apprentissage efficace et mémorable ?

Nous aimerions que vous regardiez la vidéo suivante. Les quatre premières minutes sont celles que nous allons commenter, mais vous pouvez bien entendu tout regarder si vous le désirez. Pour accéder à cette vidéo, consulter le lien ci-dessous :



Si vous observez la relation entre les rôles de « Leader » et « Suiveur » de cette vidéo de danse, cela évoque-t-il des similarités avec ceux de « formateur » et « apprenant » ? Cette relation entre la façon dont des personnes « dirigent » et comment des personnes « apprennent » montre que ces rôles ne sont pas exclusifs mutuellement. En « dirigeant », on apprend également.

De la même manière pour la formation, le formateur (qui dirige la session de formation) est également en train d'apprendre en observant les étudiants et en répondant à leurs besoins de formation. Cette notion consistant à apprendre de nos étudiants a déjà été mentionnée

par des collègues assistant à ce cours.

C'est ce jeu réciproque entre la direction de la formation et ce que l'on peut apprendre de l'observation des étudiants qui fournit en général la meilleure idée du type d'assistance dont a besoin chaque apprenant. C'est cette vision qui permet au formateur de faciliter l'apprentissage.

Lorsqu'il propose un cours centré sur l'étudiant, le formateur peut faciliter l'apprentissage en fournissant :

- une assistance académique - en travaillant avec les besoins cognitifs de l'apprenant, en un mot : en enseignant ;
- une assistance non académique - en travaillant avec les problèmes organisationnels et émotionnels de l'apprenant autour de l'apprentissage.

Dans la pratique, ces deux types d'assistance ne sont pas toujours très distincts. Par exemple, si vous lisez les messages publiés dans la « salle de modération », vous pouvez dire si vous pouvez affecter chacun des problèmes à un de ces deux types.

Les défis décrits dans la salle de modération peuvent ne pas concerner un formateur dans la même session, mais s'ils surgissent, le formateur devra être capable de répondre à ces problèmes. Il existe certaines qualités et compétences, issues de la pratique d'un formateur, qui peuvent réellement aider quand il faut aider les apprenants, pas seulement dans des cas difficiles, mais au quotidien. L'assistance aux apprenants est plus efficace quand les formateurs :

— sont disponibles - en d'autres termes, les formateurs doivent être accueillants lorsqu'ils sont contactés par les apprenants. Il ne doit pas y avoir de réelle hiérarchie dans la formation des adultes.

— ne portent pas de jugement (à part les évaluations formelles, bien entendu) et sont capables d'exprimer leur point de vue sans critiquer directement une personne. En d'autres termes, il est important d'être capable de critiquer l'approche, par exemple lors d'un exercice, sans critiquer la personne elle-même.

— sont capables d'écouter de manière constructive, en aidant les étudiants à clarifier leurs difficultés sans les interrompre sans nécessité ou en assurant seuls toute la conversation.

— sont empathiques - et notamment capables de comprendre ce que des personnes d'origine différente peuvent ressentir dans le rôle d'apprenant.

— sont ouverts et acceptent les valeurs et façons de penser d'autres personnes.

— sont honnêtes sur ce qu'ils peuvent faire ou ne pas faire pour apporter une aide, sur ce qu'ils savent et ne savent pas dans le domaine considéré ; et par ailleurs bien sûr, sont suffisamment préparés pour que les étudiants puissent avoir confiance en eux et en leur connaissance du sujet.

Comme le démontrent toutes les qualités mentionnées, fournir une assistance aux apprenants est très lié à l'observation, le respect et la réponse aux besoins de chaque apprenant en particulier. Une fois encore, c'est très semblable à « danser avec un partenaire », vous ne trouvez pas ?

D'un autre côté, lorsqu'on se penche sur les apprenants (et c'est ce que nous devons faire, puisqu'ils sont les bénéficiaires de la formation), un aspect qui doit être sérieusement pris en compte est la diversité. Les activités de formation dans lesquelles la plupart d'entre nous sont impliqués (ou peuvent l'être dans un avenir proche) sont transfrontalières, dans un environnement international. Cela signifie que nos étudiants forment un groupe très diversifié, et que la plage des facteurs qui contribuent à cette diversité est très large. On peut citer quelques-uns de ces facteurs : les apprenants de nos groupes peuvent être des deux sexes, de différentes ethnies, langues maternelles, croyances, confiances en soi, et d'âges divers. En tant que formateurs, nous créons et entretenons un contexte de langage et de communication dans nos groupes, en définissant quels termes et attentes sont acceptables. D'autre part, une partie de notre travail est de contribuer à la formation de communautés d'apprentissage, avec des personnes de cultures différentes, et cela nous demande de « maximiser la sensibilité et de minimiser l'insensibilité ». Il existe une liste intéressante de « compétences culturelles » mentionnées dans un livre de Mikel Hogan (2012), qui est vraiment utile pour trouver des moyens de « maximiser la sensibilité et de minimiser l'insensibilité ». Cette liste est présentée ci-après :

14 compétences culturelles*

1 - Ne pas porter de jugement

Court-circuitez, débranchez, ou encore invalidez la tendance courante de juger négativement les autres si vous les percevez comme différents.

2 - Être flexible

Les interactions peuvent prendre plus de temps avec quelqu'un dont la langue maternelle n'est pas celle du cours, ou lorsqu'un interprète intervient.

3 - Être plein de ressources

Obtenez rapidement les informations et articles nécessaires pour répondre efficacement à tout type de situation.

4 - Personnaliser les observations

Exprimez vos pensées, idées et croyances de manière appropriée pour montrer à vos interlocuteurs que vous vous intéressez à eux, comme tout être humain avec ses semblables.

5 - Faire attention aux pensées et sentiments

Prenez au sérieux vos propres pensées et sentiments, soyez attentifs à vos réactions internes lors de l'interaction verbale avec d'autres.

6 - Écouter attentivement

7 - Observer attentivement

* Hogan, M. (2012). Les quatre aptitudes de la compétence de diversité culturelle : Un processus de compréhension et de pratique, 4e édition, Broadman and Holman Publishers.

Une écoute et observation attentives vous permettent d'améliorer votre sensibilité au message dans son ensemble, pas seulement les mots, mais aussi la communication non verbale.

8 - Assumer la complexité

Reconnaissez de manière permanente que dans une population de culture variée, les perspectives et résultats sont de nature diverse et multiple, il n'y a pas de formules ou de réponses toutes faites.

9 - Tolérer le stress de l'incertitude

Les émotions de peur, stress, anxiété et frustration doivent être détectées et il faut y réagir directement.

10 - Avoir de la patience

Il faut s'entraîner à garder son calme tout en gardant le cap dans les situations difficiles.

11 - Gérer les biais et stéréotypes personnels

Faites l'effort de dépasser votre propre point de vue afin de traiter les personnes avec respect, en reconnaissant parfaitement que personne ne peut symboliser un groupe complet.

12 - Garder le sens de l'humour

Apprenez à rire avec les autres plutôt que de rire des autres.

13 - Montrer du respect

Sortez des chemins battus pour exprimer sincèrement la compréhension, l'humour et l'estime que vous cultivez en permanence pour les personnes avec qui vous travaillez.

14 - Montrer de l'empathie

Vivez les perspectives, sentiments, croyances et attitudes des autres comme si elles étaient les vôtres. Mettez-vous dans la peau des autres. L'empathie est primordiale dans des rencontres multiculturelles.

Tenez compte des compétences culturelles ci-dessus permet de construire une bonne relation de travail avec des apprenants dont certains peuvent avoir eu des expériences négatives de formation.

L'affectif, c'est-à-dire les sentiments, émotions, attitudes et motivations, ont un impact sur le processus d'apprentissage. Gardez à l'esprit que les apprenants ont vécu de multiples expériences éducatives, et que leurs sentiments envers leurs études peuvent avoir été forgés par la façon dont ils ont été impliqués, motivés et inclus dans des processus d'apprentissage à l'école, au collège, à l'université et dans leur environnement professionnel. Ceux qui ont vécu des expériences négatives peuvent avoir été exclus inconsciemment des activités d'apprentissage, car les méthodes employées ne leur étaient pas accessibles, ou d'une certaine façon incompatibles avec leurs points forts personnels.

Pour certains étudiants, l'évaluation notamment invoque une peur d'être jugé comme défaillant et de ressentir une éventuelle humiliation. Conjointement aux expériences des études passées, le stade de développement de l'apprenant peut également influencer la façon dont il répond aux retours fournis, et dont il les interprète. Une relation saine entre le formateur et l'apprenant est essentielle si nous devons être capables de les assister pour affronter les peurs de faire des erreurs. La personnalité de chaque apprenant doit également

être prise en compte. Certains apprenants peuvent percevoir le formateur comme une figure autoritaire, et penser qu'ils n'ont pas assez confiance pour entrer en contact, tandis que d'autres considéreront facile et important de maintenir un contact régulier avec vous.

Pour arriver à la conclusion de nos échanges, évoquons un dernier aspect du rôle de formateur : l'encouragement de la motivation d'apprendre.

Pendant de nombreuses années, on a pensé que la motivation d'apprendre était quelque chose que les étudiants avaient ou n'avaient pas, et que la meilleure chose qu'un formateur pouvait faire était de les enthousiasmer par son propre exemple. Des avancées récentes de la psychologie suggèrent qu'il pourrait être possible d'approcher de manière plus systématique le développement de la motivation d'apprentissage.

Cette approche se base sur une tentative d'influencer directement la motivation des étudiants, au lieu d'attendre qu'elle soit déjà présente ou d'espérer de l'encourager par l'exemple et la persuasion. Ce n'est pas que l'exemple et la persuasion ne fonctionnent pas, c'est juste qu'il pourrait y avoir des manières plus efficaces d'améliorer la motivation d'apprendre.

L'application de la « psychologie positive » à l'éducation semble être très prometteuse pour développer la motivation. Très succinctement, la « psychologie positive » se concentre sur les points forts des personnes et sur leurs raisons d'être heureux. Il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire en tant que formateur pour appliquer la « psychologie positive » pour encourager les étudiants. Par exemple †:

- ◆ Insistez sur les aspects positifs pendant le contact initial (surtout lorsque exprimez un avis) ;
- ◆ Essayez d'identifier les valeurs, objectifs et motivations qui animent un étudiant ;
- ◆ Mettez en valeur leurs succès passés et leurs meilleurs moments, surtout ceux relatifs à l'apprentissage ;
- ◆ Insistez sur leurs compétences et atouts actuels ;
- ◆ Identifiez leurs ressources, et notamment les facteurs de protection, comme l'assistance de leur famille, de leurs amis et de leurs employeurs ;
- ◆ Reconnaissez les efforts plus que les résultats ;
- ◆ **CE N'EST QU'ALORS** que vous pourrez parler des incertitudes, erreurs, manque d'aptitudes.



Cela peut paraître une gageure, mais en pratique ces interactions se chevauchent avec d'autres et c'est l'approche générale consistant à mettre en valeur les points forts et compétences des étudiants qui est importante. La clé essentielle est de souligner que l'effort

† Cette liste dérive d'une présentation effectuée par Ilona Boniwell à l'Open University (R.U.) en 2005. Vous trouverez plus de détails sur ses travaux dans un ouvrage publié en 2011 : *Positive Psychology - Theory, Research and Applications*, Open University Press.

est plus important qu'une intelligence à la base. Ce n'est pas simplement de la persuasion. Les psychologues sont actuellement globalement d'accord que : « ***On surestime souvent l'importance des aptitudes intellectuelles. La pratique et la persévérance contribuent plus au succès que le simple fait d'être malin*** » (Hoppe and Stojanovic, 2008[‡]).

C'est vrai, nous pourrions continuer à discuter des rôles de formateurs pendant des heures. Alors, reprenez une tasse de café ou de thé et échangez avec vos collègues vos impressions à la lecture de ce document.

[‡] Hoppe, C. and Stojanovic, J. (2008) 'High aptitude minds', *Scientific American Mind*, vol. 19, no. 4, p. 28.