

# Mosaïque des savoirs





L'**authenticité** est un état d'accord entre ce que le tuteur est, ce qu'il perçoit, pense, ressent, et ce qu'il communique. C'est la **fidélité à soi-même**, à ses valeurs et convictions personnelles, morales, professionnelles. Être authentique est une condition nécessaire pour que la relation d'aide soit vraie, pour que l'élève fasse confiance à son tuteur, pour qu'il comprenne à son tour les motivations, exigences, manières de faire du tuteur et lui apporte sa collaboration.

Les savoir-être liés à l'authenticité se rapportent à la **connaissance de soi** et à l'**ouverture à l'expérience**. Sur le plan de la communication, ils se manifestent plus spécialement par l'**expression de soi**.



## Savoirs liés à l'authenticité et leurs contrexemples

### A1 – Connaissance de soi (savoir-être)

- 1 Reconnaître ses motivations : prendre conscience de ses valeurs, attitudes et comportements
- 2 Comprendre ce qui motive ses opinions et comportements
- 3 Reconnaître ses besoins, ses limites, ses points faibles et ses attentes
- 4 Tenir compte du rôle de sa propre culture dans ses interprétations

### A1 – Contrexemples

- 1 Ne pas reconnaître ses préjugés et leur impact sur ses réactions (verbales ou non verbales)
- 2 Accorder de l'importance à ses préjugés
- 3 Montrer une certaine intransigeance dans ses attentes
- 4 Être sur la défensive
- 5 Se dorer le portrait ou se poser en modèle
- 6 Faire son « petit professeur » et infantiliser l'aidé

### A2 – Ouverture à l'expérience (savoir-être)

- 1 Accepter un déroulement différent
- 2 Se remettre en question dans un échange

### A2 – Contrexemples

- 1 Faire preuve de rigidité
- 2 Faire preuve de fermeture

### A3 – Expression de soi (savoir-faire)

- 1 Exprimer ses valeurs et reconnaître leur poids dans ses interprétations
- 2 S'exprimer calmement
- 3 Exprimer ses limites et ses attentes
- 4 Reformuler son propre message pour mieux le transmettre

### A3 – Contrexemples

- 1 S'exprimer avec agressivité
- 2 Parler sèchement
- 3 Se taire ou se fermer à l'autre (non-verbal de fermeture : ne pas regarder)

**Note :** Le présent matériel est rédigé conformément aux rectifications orthographiques en vigueur depuis 1990.



Le **respect**, en tant que valeur, est une conviction profonde, un principe moral que l'on juge essentiel, que l'on a intégré dans sa vie et qui sous-tend tous les comportements et les décisions. Le **respect** est la reconnaissance que la personne aidée est unique, différente de soi, et que ses manières d'être, de penser, de sentir, d'agir méritent intérêt et considération.

Le respect est fondamental dans la relation d'aide parce qu'il permet au tuteur d'accueillir l'élève dans toute sa spécificité, de se montrer sensible à ce qu'il est afin ultimement d'établir une relation de partage véritable avec lui. Le **professionnalisme** (rigueur, préparation, etc.) de même que les qualités d'**empathie** et d'**attention** constituent une expression concrète de la valeur de respect.

Les savoir-être liés au respect se rapportent à l'**ouverture d'esprit**. Sur le plan de la communication, ils se manifestent plus spécialement par l'**expression de son intérêt**.

## Savoirs liés au respect et leurs contreexemples

### R1 – Ouverture d'esprit (savoir-être)

- 1 Accorder toute son attention ; être disponible sans préjugés ni attentes personnelles
- 2 Faire preuve d'empathie
- 3 Tenir compte des particularités de l'aidé (langage utilisé, attitudes physiques, psychologiques, langage non verbal, etc.)
- 4 Prendre conscience des difficultés et des blocages de l'aidé
- 5 Reconnaître les besoins et les ressources personnelles de l'aidé
- 6 Adapter le contenu des leçons aux besoins de l'aidé
- 7 Apprécier l'apport potentiel de l'aidé dans la relation
- 8 Prendre en compte les intérêts de l'aidé
- 9 Favoriser l'expression de l'aidé
- 10 Être attentif aux détails porteurs de culture
- 11 Être sensible aux rythmes et aux styles de communication différents

### R2 – Expression de son intérêt (savoir-faire)

- 1 Manifester son attention et sa présence par le langage non verbal
- 2 Exprimer son intérêt pour l'aidé
- 3 S'informer des besoins et des attentes de l'aidé
- 4 Se renseigner sur l'aidé, sa culture, ses valeurs, ses croyances
- 5 Solliciter l'aide ou la participation de l'élève dans la prise de décision

### R1 – Contreexemples

- 1 Montrer une certaine indifférence à l'égard des besoins de l'aidé
- 2 Ignorer les blocages de l'élève
- 3 Montrer une certaine passivité à l'égard des difficultés de l'aidé
- 4 Ignorer ou ne pas tenir compte des savoirs ou des ressources personnelles de l'aidé
- 5 Ignorer les manifestations (langage verbal et non verbal) du point de vue ou des sentiments de l'aidé
- 6 Juger ou évaluer les idées, les comportements ou le point de vue de l'aidé
- 7 Adopter une attitude ou un comportement hautains
- 8 Donner un conseil moralisant

### R2 – Contreexemples

- 1 Établir une distance physique par le langage non verbal
- 2 S'exprimer avec condescendance
- 3 Censurer, ignorer ou minimiser les suggestions de l'aidé
- 4 Exprimer ou laisser planer un doute sur les capacités de l'aidé



Dans la relation d'aide, le tuteur doit cultiver des **savoirs en communication**, ou des savoir-faire fondamentaux pour entrer en relation authentique avec l'aidé. Présence, écoute, empathie et exploration sont les outils privilégiés de la relation d'aide qui permettent au tuteur de se centrer sur son élève, de capter et de comprendre ce qu'il exprime, de lui transmettre ce qu'il comprend et de l'aider à faire face à ses difficultés. Ces **savoir-faire en communication** se manifestent par la parole (la **reformulation** et les **manières de s'exprimer**), mais aussi par les attitudes corporelles, les postures et la gestuelle (la **présence physique**). Ainsi, les messages se transmettent autant par les mots que par le ton de voix et par l'expression faciale et corporelle des individus. Toutefois, et il importe de le souligner, l'interprétation des expressions du langage corporel varie d'une culture à une autre. Il revient donc au tuteur de cultiver ses habiletés en communication pour entrer en contact réel avec l'élève au-delà des différences qui pourraient les éloigner.



## Savoir-faire en communication et leurs contrexemples

### C1 – Reformulation (savoir-faire)

- 1 Répéter, reformuler le point de vue ou les sentiments de l'aidé
- 2 S'assurer d'avoir bien compris
- 3 Fournir une rétroaction concrète et constructive sur le travail entrepris
- 4 Dire ce qu'on a compris et poser des questions sur ce qu'on n'a pas compris
- 5 Faire une synthèse, un résumé de ce qui a été dit
- 6 Reformuler son propre message pour mieux le transmettre
- 7 Vérifier si ces messages ont été compris
- 8 Poser des questions à l'élève sur ce qui est compris

### C2 – Manières d'exprimer (savoir-faire)

- 1 Livrer une leçon en réponse aux besoins exprimés
- 2 Exprimer les similitudes au delà des différences
- 3 Partager les avis ou l'information
- 4 Rendre explicite ce qui est implicite
- 5 Parler lentement et bien prononcer
- 6 Formuler des messages précis

### C3 – Présence physique (savoir-faire)

- 1 Adopter (et maintenir) une gestuelle ouverte
- 2 Maintenir une attitude détendue
- 3 Rester attentif aux messages transmis par sa propre communication non verbale
- 4 Maintenir un contact visuel\* ou un visage avenant
- 5 Adopter une posture orientée vers l'élève

\* Le sens attribué au contact visuel (et aux contacts physiques : taper dans la main) peut varier d'une culture à une autre.

### C1 – Contrexemples

- 1 Réinterpréter selon son propre point de vue
- 2 Proposer une solution immédiate « magique »
- 3 Fournir une rétroaction négative
- 4 Donner un conseil moralisant
- 5 Tenir quelque chose (un savoir) pour acquis
- 6 Décider unilatéralement en faisant fi de l'aidé
- 7 Refuser de fournir des explications
- 8 Laisser intervenir ses préoccupations personnelles

### C2 – Contrexemples

- 1 Investiguer ou harceler l'élève de questions
- 2 Jargonner
- 3 Marmonner

### C3 – Contrexemples

- 1 Maintenir une posture ou une gestuelle inappropriées ou intimidantes
- 2 Adopter une gestuelle défensive
- 3 Adopter une posture de retrait ou d'éloignement
- 4 Exprimer par le langage corporel le contraire de ce que l'on dit
- 5 Laisser émerger des dispositions intérieures étrangères à la relation
- 6 Remuer nerveusement
- 7 Regarder (fréquemment) ailleurs pendant la rencontre