



Apprendre à apprendre

Objectif général de l'observation

- Reconnaître les savoir-être et savoir-faire essentiels à une bonne communication dans la relation d'aide

Objectifs spécifiques de l'observation

- Reconnaître les manifestations d'un blocage ou d'une difficulté à travers le langage non verbal d'un aidé
- Reconnaître les manifestations d'un blocage ou d'une difficulté à travers le silence d'un aidé
- Identifier des moyens de faire face à ces difficultés, entre autres : observer les manifestations des difficultés, réagir au silence, employer l'humour

Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- En observant la capsule vidéo 2, *Apprendre à apprendre*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs*

Observations et impressions générales

Scène 1 : Mise en échec¹

Vous venez de visionner la scène 1 illustrant la rencontre de Francis et d'Antoine. Les difficultés d'Antoine viennent teinter l'ensemble de cette scène. Notez d'abord par écrit vos observations, puis échangez en grand groupe.

- Pourquoi ce titre, *Mise en échec* ?
- Quels sont les « bons coups » de Francis ?
- Quelles sont ses faiblesses ?

Note

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

1. Terme de hockey. *Mise en échec* : Contact physique avec le haut du corps dans le but de faire perdre la rondelle à son adversaire, de le ralentir ou de le freiner. Office québécois de la langue française.



Au cœur de la relation

Vous venez d'échanger en classe vos impressions sur la scène 1. Répondez aux questions suivantes. Visionnez une autre fois la vidéo et consultez au besoin la *mosaïque des savoirs*.

1. Dans la scène *Mise en échec*, Francis demande à Antoine d'arrêter de faire du bruit avec son crayon ; il fait donc preuve d'honnêteté en exprimant ainsi ses propres limites et son besoin de calme pour travailler – RÉPLIQUE F3, MINUTES 0:13 À 0:17. Néanmoins, Francis n'est pas réceptif par rapport à son aidé ; relevez des exemples du comportement de Francis en les associant à des contrexemples de la mosaïque des savoirs.

Exemple de réponse attendue

Francis ne tient visiblement pas compte du langage non verbal d'Antoine, celui-ci fournissant pourtant une information claire sur son état d'esprit **R1-5**.

Francis fait preuve de rigidité en se rabattant sur une règle de grammaire et provoque ainsi de l'accablement chez Antoine **A1-3/A2-1**.

Francis tient pour acquis que son élève se souvient de la règle du participe passé avec « avoir » **C1-5/R1-2**.

Francis s'adresse à Antoine de manière un peu brusque : « Alors ? » « Bon, maintenant [...] » ; « Mais oui, mais réfléchis un peu [...] » **A3-2/C1-4**

Francis se montre peu patient.

Francis adopte des propos moralisateurs ou culpabilisants : « Regarde, moi je suis là pour t'aider. Si ça t'ennuie, t'es pas obligé de rester. » **A1-5/C1-4**

Notes

Pour faciliter le repérage des extraits cités, chaque réplique porte un numéro précédé de la lettre du prénom du personnage et est suivie du métrage approximatif dans la capsule vidéo.
Ex. : RÉPLIQUE G5,
MINUTES 00:11 À 00:15

Les renvois à la mosaïque des savoirs indiquent précisément le savoir ou le contrexemple cités. Ainsi, le renvoi **R1-5** signifie Respect, sous-section 1, savoir-être 5. Les renvois aux contrexemples se lisent de la même manière, mais sont grisés **A3-3**.



2. Quelles sont les conséquences de l'attitude rigide de Francis sur la relation d'aide?

Exemple de réponse attendue

L'attitude rigide de Francis fait en sorte qu'Antoine ne sent pas qu'il a le droit à l'erreur. Ce dernier se ferme ainsi complètement à la relation, accumule de la frustration et finit par la laisser exploser à la fin de la rencontre. La complicité entre Francis et Antoine est impossible. Il y a alors bris de la communication. On peut penser que la centration de Francis sur la règle du participe passé* a réveillé de mauvais souvenirs d'échecs chez Antoine et confirme, par le fait même, ses croyances à propos de son incompétence en français.

* Consulter au besoin le document cité dans la rubrique *Pour aller plus loin* sur les types de connaissances (déclaratives, procédurales et conditionnelles).

3. Quels conseils donneriez-vous à Francis pour éviter un tel bris de la communication avec son élève? Faites le lien entre vos conseils et les savoirs de la mosaïque.

Exemple de réponse attendue

1. Mettre de côté le plan de leçon qu'il avait prévu, de façon à donner plus d'espace à Antoine pour que celui-ci s'exprime véritablement. **A2-1** : Accepter un déroulement différent.
2. Demander à Antoine de parler de ses difficultés et explorer ce qui n'est pas compris. **R1-4** : Prendre conscience des blocages.
3. Tenter calmement de voir ce qui ne va pas au premier indice non verbal de nervosité, puis de découragement. **R1-3** : Tenir compte des particularités de l'aidé.
4. Poser des questions portant davantage sur ce qu'Antoine ressent, sur sa vision des choses, afin de le sécuriser. **C1-1** : Reformuler le point de vue de l'aidé; **C1-8** : Poser des questions sur ce qui est compris.
5. Consulter Antoine sur la manière de corriger son texte, sur sa façon de voir les choses. **R1-5** : Connaître les besoins de l'aidé.

4. À deux reprises dans la scène, Antoine demeure silencieux et ne répond pas aux questions de son tuteur.
- a) Imaginez ce que pense Antoine et les raisons de son silence.
 - b) Que doit-on faire face au silence d'un aidé?
 - c) Que signifie pour un tuteur le fait d'éviter et de combler à tout prix le silence?

Exemple de réponse attendue

- a) Antoine est silencieux lorsqu'il doit fournir une réponse en lien avec une règle d'accord ; ce silence peut être interprété comme l'indice d'une émotion négative liée à cette règle, à un souvenir douloureux. Peut-être s'ennuie-t-il, se sent-il accablé, veut-il se donner bonne contenance ? A-t-il tout simplement besoin de plus de temps pour réfléchir ? Peut-être qu'il ne connaît pas la réponse et manque d'outils et de façons de faire pour en trouver une. Peut-être que même s'il connaît la réponse, il n'ose pas la dire, car il ne veut pas, encore une fois, se tromper.
- b) Il peut être tentant de répéter la question. Or, la reformuler pourrait être plus approprié si l'aidé n'avait pas bien compris ce qu'on lui demandait. Avant de répéter la question, il y a lieu de présenter et d'expliquer la règle de grammaire à l'élève de façon qu'il puisse s'y reporter pour répondre à la question (outiller l'aidé). Il faut aussi s'informer de l'état de la personne, pour comprendre les raisons du silence. Puis, on proposera un temps de pause, si nécessaire.
- c) Le silence peut rendre le tuteur mal à l'aise tout en lui faisant éprouver le sentiment d'avoir échoué dans son travail et finalement provoquer de l'anxiété chez lui. C'est sans doute ce qui expliquerait que le tuteur cherche à combler les silences.

Ce faisant, il refuse de considérer le silence comme signifiant, il se ferme à l'idée que le silence recouvre des réalités importantes (malaise, incapacité à dire ce qui est ressenti, honte, manipulation, ou tout simplement besoin de plus de temps pour répondre, etc.).

Vouloir combler à tout prix le silence pourrait dénoter une certaine difficulté à accepter un déroulement différent **A2-1** et un manque de reconnaissance des besoins de l'élève **R1-1/R1-2**.

5. Reformulez ces autres répliques possibles de Francis afin de les améliorer sur le plan de l'authenticité, du respect et de la communication avec l'aidé.

F: Ouille, bon, ça va pas, hein? J'pense que j'ai pas vu à quel point ça allait pas.
Qu'est-ce que je peux faire maintenant si on veut arranger notre affaire?

A: Je suis juste pu capable, c'est simple, non, ça rentre pas, c'est tout.

F: Qu'est-ce qui rentre pas... tu penses que je veux faire rentrer de la matière?

A: Oui, comme tous les profs avant toi...

F: Faut bien que ça rentre un jour, c'est pour ça que tu veux de l'aide? Non?

A: Pas de l'aide de même, qui me fait me sentir nul, qui me mélange...

F: Ok... ben... c'est quoi, l'aide que tu veux?

A: On peut-tu juste pas partir sur des règles dans les airs de même...faut que je puisse me concentrer...

Exemple de réponse attendue

Répliques de Francis

Ouille, bon, ça va pas, hein? J'pense que j'ai pas vu à quel point ça allait pas.
Qu'est-ce que je peux faire maintenant si on veut arranger notre affaire?

Qu'est ce qui rentre pas... tu penses que je veux faire rentrer de la matière?

Faut bien que ça rentre un jour, c'est pour ça que tu veux de l'aide? Non?

Ok... ben... c'est quoi, l'aide que tu veux?

Reformulations ou ajouts possibles

Désolé, mon approche ou ma façon d'expliquer la matière ne t'a pas beaucoup aidé.

Peut-être qu'on pourrait essayer d'apprendre la matière différemment. Je vais te proposer une liste d'étapes à suivre. Parmi ces étapes, tu me diras lesquelles tu réalises déjà et lesquelles nous allons apprendre à suivre ensemble.

Tes profs ont de la bonne volonté, mais il y a plusieurs façons d'enseigner et d'apprendre. Peut-être que nous pourrions trouver une autre façon de voir la même matière, une façon qui a plus de sens pour toi, qui correspond plus à ta manière d'apprendre.

D'après toi, comment apprends-tu le mieux, le plus efficacement? Qu'est-ce que tu fais pour apprendre quelque chose de nouveau? Comment étudies-tu?

Observations et impressions générales

Scène 2: Tir au but... dévié²

Vous venez de visionner la scène 2 avec Marie-Philippe et Alex. Notez d'abord par écrit vos observations, puis échangez en grand groupe avec vos collègues.

- Pourquoi ce titre, *Tir au but... dévié*?
- Quels sont les « bons coups » de Marie-Philippe?
- Quelles sont ses faiblesses?

Au cœur de la relation

Vous venez d'échanger en classe vos impressions sur la scène 2. Répondez aux questions suivantes. Visionnez une autre fois la vidéo et consultez au besoin la *mosaïque des savoirs*.

6. Au début de la scène, Marie-Philippe demande à Alex de lire un texte à voix haute. Pour quelles raisons, d'après vous?

Exemple de réponse attendue

Marie-Philippe veut sans doute comprendre sa difficulté, elle veut voir s'il est capable de lire et s'il comprend ce qu'il lit.

2. Termes du hockey. *Tir au but* (voir le terme Lancer au but): Lancer qui pénètre dans le but adverse ou qui y aurait pénétré si la rondelle n'avait pas été arrêtée par le gardien ou un défenseur. *Tir dévié* (voir le terme Lancer dévié): Lancer au but au cours duquel la rondelle touche un bâton, un patin ou un hockeyeur, ce qui la fait changer de trajectoire. Office québécois de la langue française.

7. Comment cette demande de lire à haute voix est-elle perçue par Alex?

Exemple de réponse attendue

La demande de Marie-Philippe semble embarrasser Alex. Il ne voit pas la raison pour laquelle elle lui fait cette demande. Le fait qu'elle relise elle-même le texte peut être humiliant pour Alex, un peu comme si Marie-Philippe se posait en modèle **A1-5**.

8. Avant de mettre Alex dans cette situation de lecture, comment aurait pu agir Marie-Philippe pour atténuer le caractère embarrassant de faire lire à haute voix un élève dyslexique?

Exemple de réponse attendue

Avant de mettre Alex dans cette situation, Marie-Philippe aurait pu lui donner les raisons précises pour lesquelles elle faisait cette demande et lui expliquer qu'elle était consciente du fait que cette tâche n'était pas agréable pour lui. Elle aurait pu interroger Alex sur ce qu'il ressentait à l'idée de lire à haute voix.

Par ailleurs, même si le désir de Marie-Philippe de mieux cerner les difficultés d'Alex est parfaitement légitime et bien fondé, il est tout aussi légitime de chercher à savoir quelles sont les forces et les habiletés de l'élève, ce qu'il aime faire, et de lui offrir la possibilité de le démontrer. Elle aurait alors un portrait beaucoup plus global de l'élève, pas seulement le portrait de ses difficultés. Elle aurait contribué à créer un environnement plus équitable, plus sécurisant pour l'élève et aurait posé des bases d'une *relation collaborative* (consulter la définition donnée dans la rubrique *Pour aller plus loin*).

9. Dans cette scène, l'aidé, Alex, fait preuve d'un peu d'arrogance envers sa tutrice, Marie-Philippe :

RÉPLIQUE A32, MINUTES 02:17 à 02:20 : « Ben oui, tu sais lire » ;

RÉPLIQUE A43, MINUTES 03:27 à 03:29 : « T'as toute compris » ;

RÉPLIQUE A46, MINUTES 03:39 à 03:44 : « [...] je veux pas te décourager, mais faut que tu saches que t'es à peu près la dixième personne qui s'essaye sur mon cas... ».

D'après vous, que pourrait cacher cette arrogance ?

Exemple de réponse attendue

Alex manque certainement de confiance en lui. Peut-être souhaite-t-il éviter qu'on parle de son problème. Cette attitude lui permet sans doute de préserver son estime personnelle. Il est probable qu'il s'agisse d'une forme de découragement masqué ou d'une façon détournée d'annoncer l'échec qu'il anticipe – RÉPLIQUE A46 : « [...] t'es à peu près la dixième personne qui s'essaye sur mon cas... ».

10. Marie-Philippe déjoue cette arrogance en réagissant de façon très positive et en allant au cœur du problème par ses questions et ses remarques. Pour chacune des phrases suivantes de Marie-Philippe, dites à quels savoir-faire en communication elles se rapportent.

RÉPLIQUE MP42, MINUTES 03:25 à 03:27 : « Je vois bien à quel point c'est difficile pour toi de lire » ;

RÉPLIQUE MP49, MINUTES 03:57 à 04:00 : « Ok. Pis tu dis que t'as déjà reçu beaucoup d'aide... » ;

RÉPLIQUE MP53, MINUTES 04:15 à 04:17 : « Ça fait que si je comprends bien, s'il n'en tenait qu'à toi, tu serais pas ici. ».

Exemple de réponse attendue

RÉPLIQUE MP42 : « Je vois bien à quel point c'est difficile pour toi de lire » : Fournir une rétroaction **C1-3** ;

RÉPLIQUE MP49 : « Ok. Pis tu dis que t'as déjà reçu beaucoup d'aide... » : Répéter ou reformuler le point de vue de l'aidé **C1-1** ;

RÉPLIQUE MP53 : « Ça fait que si je comprends bien, s'il n'en tenait qu'à toi, tu serais pas ici. » : S'assurer d'avoir bien compris **C1-2**.

11. Sachant que la rencontre entre Marie-Philippe et Alex se termine par une note positive, pouvez-vous déduire comment l'humour agit dans une relation d'aide ?

Exemple de réponse attendue

De façon générale, l'humour peut servir à détendre l'atmosphère, à dénouer des impasses, à aborder des sujets plus délicats et à rapprocher les personnes impliquées dans la relation d'aide, bref à établir une complicité.

Dans la scène 2, l'humour parfois cassant d'Alex lui permet de préserver son estime personnelle tout en maintenant le contact avec sa tutrice – contrairement à Antoine, dans la scène 1, qui se ferme complètement et refuse la communication.

De plus, les rires de Marie-Philippe et d'Alex à la fin de la scène 2 agissent comme un pacte de rapprochement entre eux, ils instituent ainsi une complicité dans la relation. Cette complicité est un élément essentiel à la relation d'aide.

12. Dans la première scène, *Mise en échec*, quel aurait été l'avantage, pour Francis, d'employer l'humour ?

Exemple de réponse attendue

Francis aurait pu utiliser l'humour pour faire baisser la tension qui s'était installée entre lui et son élève : jeux de mots, autodérision par rapport à son « amour » de la règle d'accord du participe passé. Il aurait pu partager avec Antoine une anecdote personnelle concernant les difficultés qu'il avait eues à apprendre, à un certain moment de sa formation. Si l'humour doit venir naturellement pour maintenir le lien et l'authenticité dans la relation d'aide, il faudra le cultiver pour qu'il devienne un véritable moyen qui agit dans toutes sortes de situations.

Retour sur soi

Grâce à ce travail d'observation et de réflexion, vous avez pu

- Reconnaître les manifestations des difficultés et des blocages des élèves, et les prendre en compte dans la relation d'aide
- Reconnaître les savoir-être liés au respect qui contribuent à l'identification d'une difficulté de l'élève et à la remédiation à ce problème
- Identifier des contrexemples de savoir-être liés au respect et leurs effets négatifs sur la relation d'aide
- Reconnaître les savoir-faire en communication contribuant au respect de l'élève
- Identifier des contrexemples de savoir-faire en communication et leurs effets négatifs sur la relation d'aide

Vous avez approfondi plusieurs aspects de la relation d'aide, en particulier la question des difficultés d'apprentissage ; un retour sur vous comme tuteur s'impose.

- Quelles connaissances ai-je sur les troubles d'apprentissage en français? (Consulter au besoin les documents cités à la rubrique *Pour aller plus loin*).
- Mes interventions auprès d'un élève ayant un trouble d'apprentissage peuvent-elles suffire? (Consulter la mise en garde à la rubrique *Pour aller plus loin*).
- Quels savoir-être et savoir-faire suis-je en mesure d'utiliser avec des élèves ayant des troubles d'apprentissage?
- Comment puis-je me préparer davantage à intervenir auprès d'aidés présentant des troubles d'apprentissage? (Consulter au besoin les documents cités à la rubrique *Pour aller plus loin*).
- Que représente, pour moi, l'utilisation de l'humour dans la relation d'aide? Un moyen de réussir la communication, de susciter l'intérêt et le plaisir?
- Et le silence? Qu'est-ce que je ressens pendant un long silence? Est-ce que je peux supporter un long silence? Combien de temps? Quels moyens employer pour faire face au silence d'un élève?

Pour aller plus loin

Discussion et anticipation

1. Quelle pourrait être, d'après vous, l'influence de cette première rencontre entre Marie Philippe et Alex sur la poursuite de la relation d'aide ?
2. Décrivez brièvement leur dernière rencontre.

Mise en garde

Un étudiant souffrant de troubles d'apprentissage devrait consulter le service adapté de son établissement d'enseignement afin de bénéficier des mesures d'accommodement pour pallier son handicap : par exemple, des outils technologiques (synthèse vocale, correcteur orthographique, etc.) qu'il pourra utiliser en tout temps lors de la lecture et de la rédaction.

Dans les situations où l'étudiant se dit en difficulté malgré ses efforts, il faudrait qu'il soit adressé à l'une des ressources professionnelles de son établissement pour vérifier qu'il ne s'agit pas d'un trouble non encore diagnostiqué.

Documents à consulter

■ Types de connaissances

Les connaissances, [en ligne]

Les fondements psychologiques de l'opposition «Savoirs» et «Savoir-faire», [en ligne]

TARDIF, Jacques. Pour un enseignement stratégique, l'apport de la psychologie cognitive. Montréal, Les Éditions Logiques, 1992.

■ Troubles d'apprentissage

BÉLIVEAU, Marie-Claude. *Dyslexie et autres maux d'école : Quand et comment intervenir*. Montréal, CHU Sainte-Justine, 2007.

BÉLIVEAU, Marie-Claude. *J'ai mal à l'école : troubles affectifs et difficultés scolaires*, Montréal, CHU Sainte-Justine pour les parents, 2002.

DUBOIS, M., et J. ROBERGE. *Troubles d'apprentissage : pour comprendre et intervenir au cégep*. [En ligne]

SENÉCAL, Joanne N. *Les stratégies d'aide en situation de tutorat avec des étudiants présentant des troubles d'apprentissage*. [En ligne]

■ Différents types d'élèves

IZAUTE, Frédérique, Martine DIFFER. Matériel pour tutorat, Site de l'Amélioration du français.

Quelques mots sur les différents types d'élèves que vous pouvez rencontrer au CAF (PDF)

Témoignages

La parole aux tuteurs et aux aidés, témoignages authentiques de tuteurs et d'aidés
Vox pop réalisé pour l'Intercaf 2013

Concepts associés et définitions³

Approche collaborative (ou *relation collaborative*) : Travail en équipe, dyade ou autre, fondé sur une relation égalitaire en vue d'atteindre un but commun ; approche centrée sur le partage de l'information, l'expression des attentes et la responsabilité mutuelle des personnes impliquées dans la relation.

Autorégulation : Ajustement des apprentissages, des pratiques ou des comportements sur la base d'une auto-observation, d'une réflexion sur soi-même ou de l'observation des réactions d'autrui.

Bris de communication : Interruption ou fin de la communication en raison d'un événement marquant, d'un conflit ou d'incompréhension réciproque.

Dyslexie : Trouble du développement des fonctions cognitives spécifiques à l'acquisition du langage écrit qui affecte l'apprentissage de la lecture et son automatiser.

Dysorthographe : Difficulté de respecter l'orthographe des mots ; toujours associée à la dyslexie.

Humour : Trait d'esprit qui s'emploie à souligner le caractère insolite, drôle ou risible d'une situation ou d'un aspect particulier.

Identité : Caractère fondamental d'appartenance à un groupe ; ce qui définit cette appartenance et la singularise.

Implicite : Contenu (idée, valeur, consignes, règles de grammaire) n'ayant pas besoin d'être énoncé, puisque perçu comme déjà connu, déjà acquis, ou comme information sous-entendue, tacite.

3. Pour la référence des sources des définitions, voir *Liste des concepts associés* et *Bibliographie*.

Impuissance apprise : État psychologique par lequel un individu se montre résigné par rapport à ses chances de succès en raison d'un historique personnel de situations d'échec ou de manque de contrôle sur les événements.

Langage non verbal : Communication qui, sans recourir au langage oral ou écrit, utilise le langage corporel à travers la posture, les regards, la gestuelle, l'occupation de l'espace et les indices paraverbaux (marques d'hésitation, ton, débit).

Métalangage : Langage utilisé pour décrire la langue et en expliquer le fonctionnement et les règles ; langage employé dans le contexte des leçons en français, dans les ouvrages de référence, dans les exercices.

Motivation : Engagement, participation et persistance d'un élève ou d'un tuteur dans une tâche.

Sentiment de compétence/sentiment d'efficacité personnelle : Croyance d'une personne en sa capacité d'atteindre des buts, de réaliser certaines tâches et de se montrer compétente en telle ou telle matière.

Silence/absence de contact visuel : Action de se taire, de ne rien dire, d'éviter l'interaction ; attitude de retrait et de fermeture à l'autre.

Surcharge cognitive : État de l'apprenant dans une situation où la quantité trop élevée d'informations à traiter nuit à l'apprentissage.

Troubles d'apprentissage : Atteinte de nature neuropsychologique permanente nuisant à l'apprentissage et à l'acquisition, à la compréhension et au traitement de l'information chez l'apprenant.

Trouble déficitaire de l'attention : Regroupement de symptômes qui causent une perturbation du fonctionnement des relations sociales, familiales, scolaires ou professionnelles.

Type de questions : Formulation particulière d'une question visant un but précis et entraînant une réponse spécifique (consulter le document *Liste des concepts associés* pour voir les exemples de types de questions).