



Quelques pistes pour réussir ...

L'intervention individuelle

Stratégies

```
graph LR; A[Stratégies] --- B[Utiliser des techniques d'écoute]; A --- C[Poser des questions ouvertes]; A --- D[Vérifier la compréhension]; A --- E[Utiliser le « je »]; A --- F[Communiquer de façon courte et claire];
```

Utiliser des techniques d'écoute

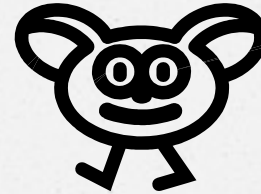
Poser des questions ouvertes

Vérifier la compréhension

Utiliser le « je »

Communiquer de façon courte et claire

Utiliser des techniques d'écoute



- o Être attentif aux mots mais aussi au non-verbal
- o Clarifier certains aspects (Qu'entends-tu par...)
- o Reformuler le contenu pour s'assurer de bien comprendre, fait comprendre qu'on l'a bien écouté et favoriser la concision du contenu
- o Reformuler les émotions pour s'assurer que la personne se comprenne elle-même.
- o Focaliser les discussions sur le sujet initial.



Poser des questions ouvertes

- o Réponse attendue étant ni « oui » ni « non »
- o Questions pour mieux comprendre et non pour s'informer ou par curiosité



Vérifier la compréhension



- o Il est très important de s'assurer que votre message sera bien compris.
- o Vérifier si le message a bien été perçu diminue le risque de confusion, de mésentente et d'un éventuel conflit.
- o Lorsque la rétroaction est orale on peut demander à l'apprenant de répéter ce qui a été dit pour s'assurer de la compréhension du message émis.

Qui:

Quels sont les points essentiels que vous avez retenus, et comment pensez-vous améliorer votre attitude?

Non:

Je suis sûre que vous avez bien compris, bon travail!



Utilisez le « je »



- o Lorsqu'un-e enseignant-e commence une phrase par « je », il ou elle exprime un jugement personnel qui n'a pas le caractère absolu d'un fait irréfutable.
- o Cette approche permet d'ouvrir la discussion et par conséquent entraîne la collaboration et des échanges authentiques.

Oui:

Je pense que ce schéma pourrait être amélioré en ajoutant la légende.

Non:

Tu n'as pas mis de légende dans ce schéma, c'est incomplet.



Communiquer de façon courte et claire



- o Les mots ne sont pas toujours perçus de la même manière par chacun de nous, d'où la nécessité de prendre conscience des efforts à fournir pour utiliser un langage clair et sans ambiguïté.
- o L'apprenant doit comprendre ce que l'enseignant insinue. Une rétroaction ni claire, ni directe n'est pas suffisamment efficace pour guider l'action.

Non:

Je trouve que vous répondez trop vite!

Oui:

Prenez le temps de réfléchir avant de donner une réponse.



Stratégies

Démontrer de l'empathie

Contrôler ses émotions

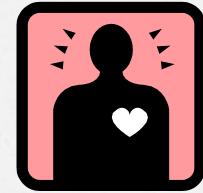
Atténuer le négatif

Faire des suggestions

Accepter les silences

Être spécifique

Démontrer de l'empathie



- o Percevoir et comprendre les sentiments que l'autre vit (qui peuvent être différents des nôtres dans une situation semblable)
- o Quelquefois, les apprenants réagissent à l'évaluation de leur travail, avec beaucoup d'émotions.
- o Il est indispensable, dans ce cas précis que l'enseignant comprenne l'attitude de l'apprenant. Il doit être en mesure de le soutenir et de trouver les mots pour le reconforter et lui faire comprendre que cette activité est bénéfique pour lui.

Non:

Tu peux faire cet exercice tout le monde l'a réussi!

Oui:

Je comprends que cet exercice te demande beaucoup de temps, mais c'est une étape nécessaire pour ton apprentissage.



Contrôler ses émotions



- o Le contrôle des émotions par l'enseignant est fondamental, particulièrement lorsque la rétroaction est plutôt négative.
- o Montrer sa colère ou utiliser des termes irrespectueux peut avoir un impact désastreux sur les relations et la motivation et peut entraîner une détérioration du climat.
- o De la même façon, trop de compliments peu sonner faux, même si vous êtes sincère.

Oui:

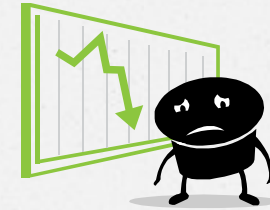
SVP, lors de toute sauvegarde, n'oublie pas les instructions, tu risques de perdre toutes les informations!

Non:

Je n'ai pas cessé de te répéter qu'il ne fallait pas mettre d'accents lorsque tu sauvegardes ton document, tu es inattentive!



Atténuer le négatif



- o Commencer et terminer votre évaluation par une note positive. Essayer d'exprimer ce qui est négatif entre deux opinions positives.
- o Faire attention également à l'utilisation du « mais », on dit que rien n'est important avant le « mais » .

Oui:

Travail intéressant, dans votre révision tenez compte des remarques, bonne structuration.

Non:

Oui c'est bien, mais faites attention aux fautes d'orthographe, à votre écriture et à la ponctuation.



//

Faire des suggestions



- o L'élève ne peut pas apprendre simplement en lui signifiant que telle ou telle chose ne va pas.
- o Une rétroaction qui s'accompagne de suggestions pour améliorer les éléments évalués a plus de chance d'être efficace que celle ne décrivant uniquement que la problématique.
- o Amener l'élève à trouver ses propres stratégies pour améliorer son travail.

Oui:

Vous pourriez faire une recherche sur Internet, reprendre vos notes de cours ou rencontrer des personnes-ressources.

Non:

Revoir cette partie.



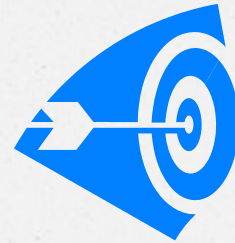
Accepter les silences



- o Il favorise la prise de conscience et la précision des contenus et des émotions qui seront exprimés plus tard.



Être spécifique



- Préciser et clarifier ce qui pose problème ou ce qu'il faut renforcer : le comportement ou l'attitude à corriger, le contenu à approfondir, les gestes incorrects, les mauvais raisonnements, le renforcement d'une force, etc.
- Les modifications suggérées doivent porter sur le comportement et non sur la personne.

Non:

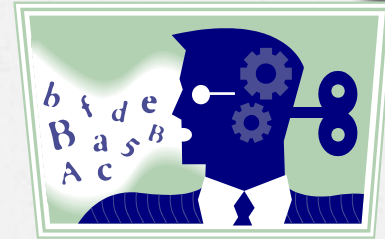
Le travail manque de profondeur.

Oui:

Je pense qu'il faudrait améliorer l'introduction qui ne précise pas tous les aspects abordés.



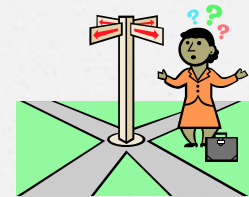
Choisir ses mots



- o Utiliser les verbes au temps présent
 - o Ex : « Tu vas y arriver » plutôt que : « Tu devrais y arriver.. ».
- o Dire : « Je peux le faire » et supprimer : « Je vais essayer de... » et
- o Utiliser le mot DÉFI plutôt que PROBLEME / SOUCIS / RISQUE.
- o Dire : « Je suis content / ravi » plutôt que : « Il faut que... »
- o Dire « quand » au lieu de « si ».
 - o Ex : « Quand vas-tu... » plutôt que « Je me demandais si tu pouvais... »

Favoriser la prise de décision

- o Distinguer une prise de décision et la verbalisation d'une promesse. Faire préciser l'écart entre la situation actuelle et la situation envisagée et les efforts nécessaires pour les distinguer.
- o La meilleure décision pour lui-même et non la meilleure décision pour lui selon nous.
- o Favoriser des prises de décision positives plutôt que négative. Ex.: « *Je vais faire cela...* » plutôt que « *Je ne vais plus faire cela...* »
- o Présenter les démarches possibles pour remédier à la situation
 - o Aucune inspiration: utiliser l'humour en imaginant une démarche inusitée et exagérée. Cela ouvre la porte qu'il n'y a pas de démarche inacceptable et c'est un point de départ pour en créer une plus acceptable.



Utiliser l'approche centrée sur les solutions

- o Identifier les forces qu'une personne a utilisées dans une autre situation pour la réutiliser dans la situation problématique.
- o Chercher les moments où le problème est moins présent ou n'existe pas
 - o Demander comment ils procèdent pour qu'il en soit ainsi. Faire en sorte de reproduire le geste ou le comportement qui a été efficace.



La communication non-violente

L'observation
(Description de faits)

Les sentiments
(Je me sens...)

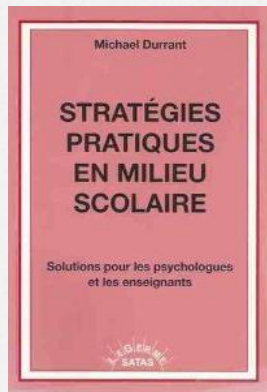
Les besoins
(Sécurité, reconnaissance, etc.)

La demande
(Je souhaite ...une action, claire et concrète et positive)

Références



La rétroaction efficace - Des stratégies pour soutenir les élèves dans leur apprentissage, Susan M. Brookhart, Chenelière, 2010



Stratégies pratiques en milieu scolaire, Solutions pour les psychologues et les enseignants, Michael Durrant, Collection Legerme, 1995

Références



Des mots et des phrases qui transforment

La programmation neurolinguistique appliquée à l'éducation, Isabelle David, France Lafleur, Johanne Patry , Chenelière Éducation, 2003

Quelques pistes... pour l'intervention individuelle

Nathalie Denis, conseillère pédagogique

Mai 2012

