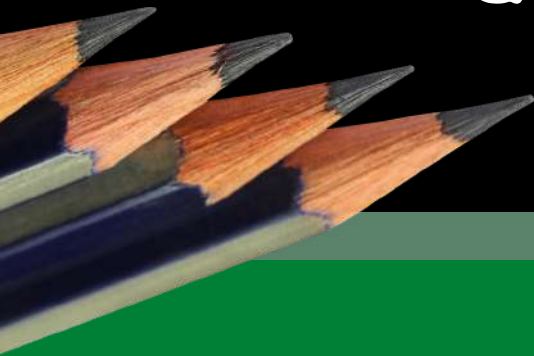


Guide du tuteur



Formation I

La communication et la relation d'aide

Service
Coup de pouce



CENTRE
SAINT
LOUIS

Guide du tuteur



Formation I

La communication et la relation d'aide



Le service Coup de pouce est un service pour les élèves ayant besoin de support au plan pédagogique et motivationnel. Le service offre un pairage entre 2 élèves qui vivent une relation d'aide sous la supervision et l'encadrement de l'enseignante responsable du service.

Les tuteurs reçoivent 2 formations pour mieux remplir leur rôle.

Formation 1 : La communication et la relation d'aide

Formation 2 : Les stratégies d'apprentissage

Conception: Marie-Josée Langlois, enseignante,
Centre Saint-Louis, CSS de la Capitale, 2021-2022.

Révision : Virginie Bisson et Manon Dufour,
conseillères pédagogiques,
Centre Saint-Louis, CSS de la Capitale.



Être attentif

L'attention est essentielle pour décoder et voir ce que dit et ne dit pas l'autre.

Formation I



La communication et l'écoute active

Stimuler la communication

En tant que tuteur, tu devras parfois initier la communication ou la stimuler pour rendre l'autre à l'aise.

Signaux non-verbaux et verbaux

Les signes non-verbaux sont des éléments clés à considérer dans une relation d'aide, car ils sont des indices d'écoute.

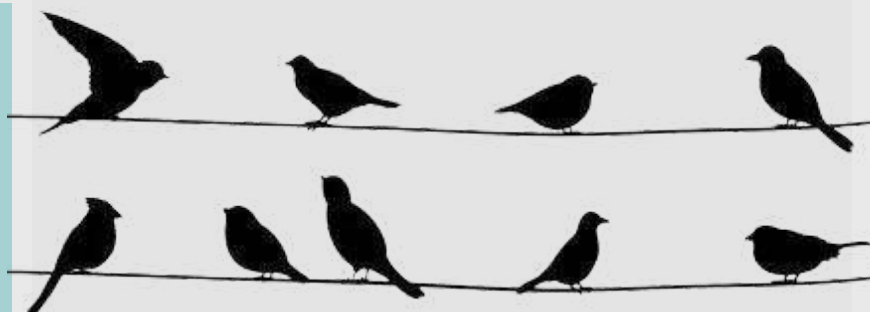


Bris de communication

Il s'agit souvent d'une interruption ou de la fin de la communication sans que l'intention soit finale. Les causes sont multiples!

Messages en JE

Les messages en JE peuvent avoir une portée positive pour exprimer un besoin, pour corriger un comportement sans accuser et pour complimenter.



Validation du message

Vérifier si l'autre (aidé) est disposé à recevoir l'information. 2 modes de réception.

Deux outils essentiels pour un BON tutorat

Le tutorat : une relation d'aide



Une relation d'aide pour moi, c'est :

-
-
-

Définition

La relation d'aide est une relation spécifique entre 2 personnes (aidant et aidé) où chacun unit des efforts pour aboutir à la réponse d'un besoin déterminé.

Exemples de besoins :
écoute - explication - information.



Les ingrédients d'une bonne relation d'aide



Voici 2 situations de relation d'aide. **Surligne** les passages qui sont des points positifs pour vivre une relation d'aide de qualité.

Situation 1

Sophie est l'aidante de Marc.
Elle est souriante et heureuse de pouvoir lui offrir son soutien en maths. Elle détend l'atmosphère en lui faisant des blagues.

Quand il lui parle, elle le regarde dans les yeux et prend le temps de reformuler ses propos.

Le duo semble complice!

Situation 2

Simon aide Marianne depuis 1 mois. Marianne est expressive et a tendance à trop parler et à couper la parole lorsque Simon lui explique.

Simon a pris soin de lui dire doucement et Marianne a pu faire attention. Son écoute a été meilleure.

Ingrédients d'une bonne relation d'aide:



Climat positif



Écoute



Empathie



Bonne communication



Authenticité (être vrai)



Comme pour faire une bonne salade de fruits

Choisis parmi la liste des ingrédients les 2 plus importants pour créer une relation d'aide de qualité. Inscris les autres en dessous.

Ingrédient 1

Ingrédient 2

Ingrédient 3

Ingrédient 4

Ingrédient 5



Objectifs de la formation I

- ❏ S'interroger sur la qualité et l'impact de la communication dans ses relations avec les autres.
- ❏ Apprendre à communiquer plus efficacement.
- ❏ Améliorer sa communication interpersonnelle.

Vrai ou faux

Thème : la communication

**Préparation I : Quiz à
remplir dans
Classroom tuteur**



Classroom



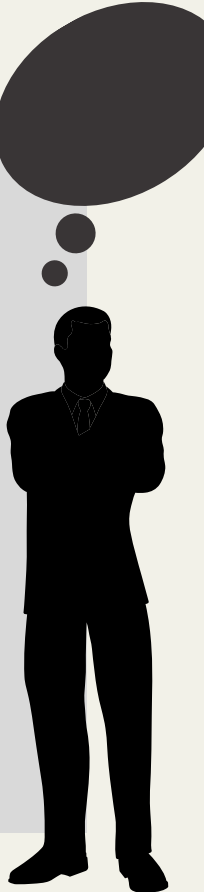
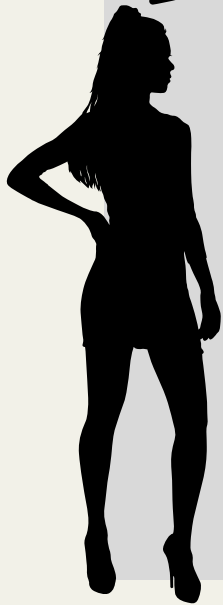
2 ingrédients de base d'une bonne relation d'aide

Bonne communication

Facteurs qui
AIDENT à la
communication



Facteurs qui
NUISENT à la
communication



L'écoute

Bien **écouter**, c'est plus que juste entendre la parole de l'autre.
On écoute avec **nos yeux** aussi!



Écouter les **mots**
Voir les **gestes**
Percevoir les **attitudes**



Étapes pour entrer en COMMUNICATION

Pour bien
communiquer et
faire passer son
message, il faut
d'abord ÉCOUTER.

1

Écouter (voir et entendre) la
disposition de l'autre à **recevoir**
l'information :



- Voir le **NON-VERBAL**
- Percevoir les **ATTITUDES** et comportements

2

Valider l'ouverture de l'autre
à entrer en communication
(disposition mentale)



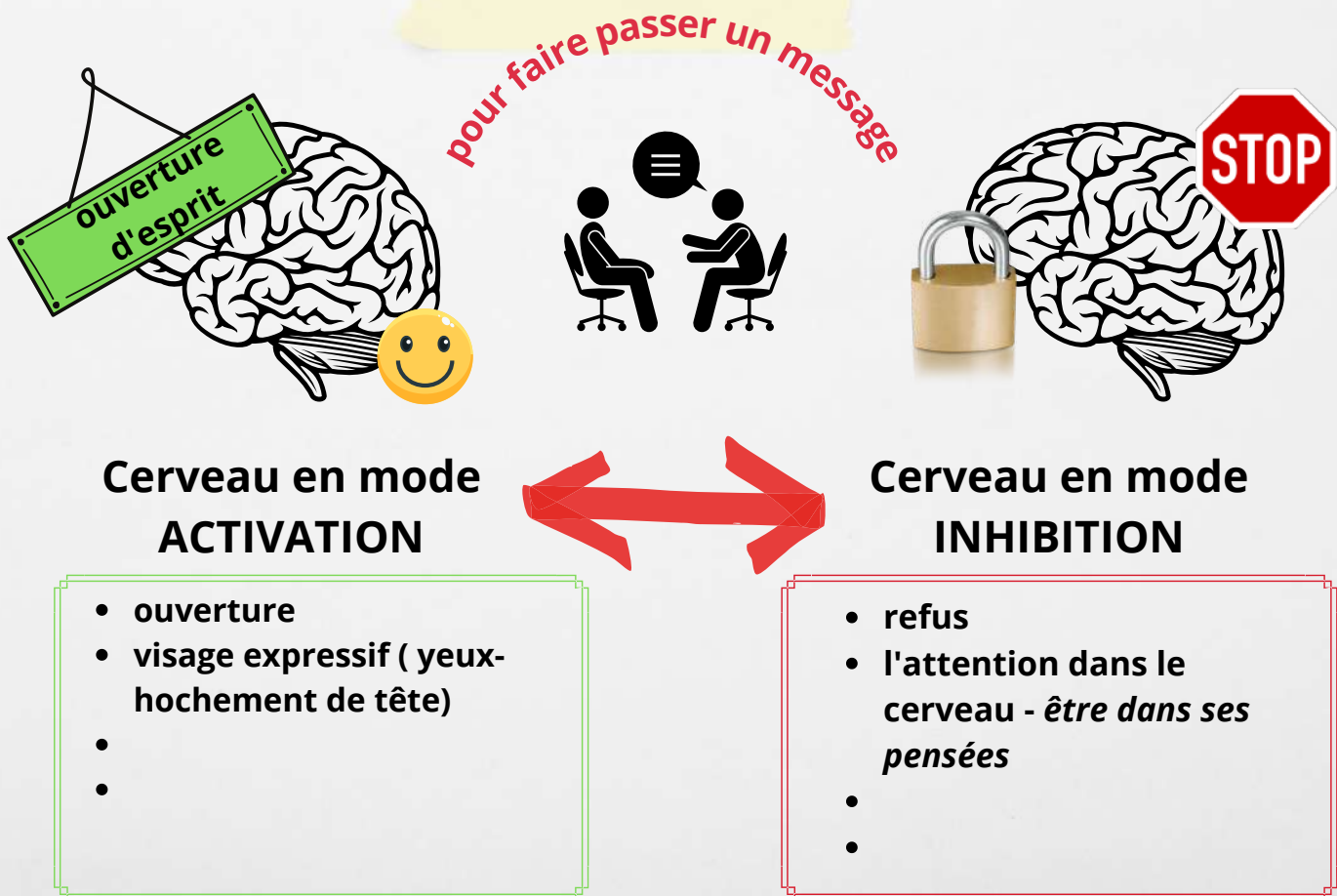


Disposition du cerveau pour communiquer et recevoir de l'information

Référence Vidéo Guillaume Dulude, psy.



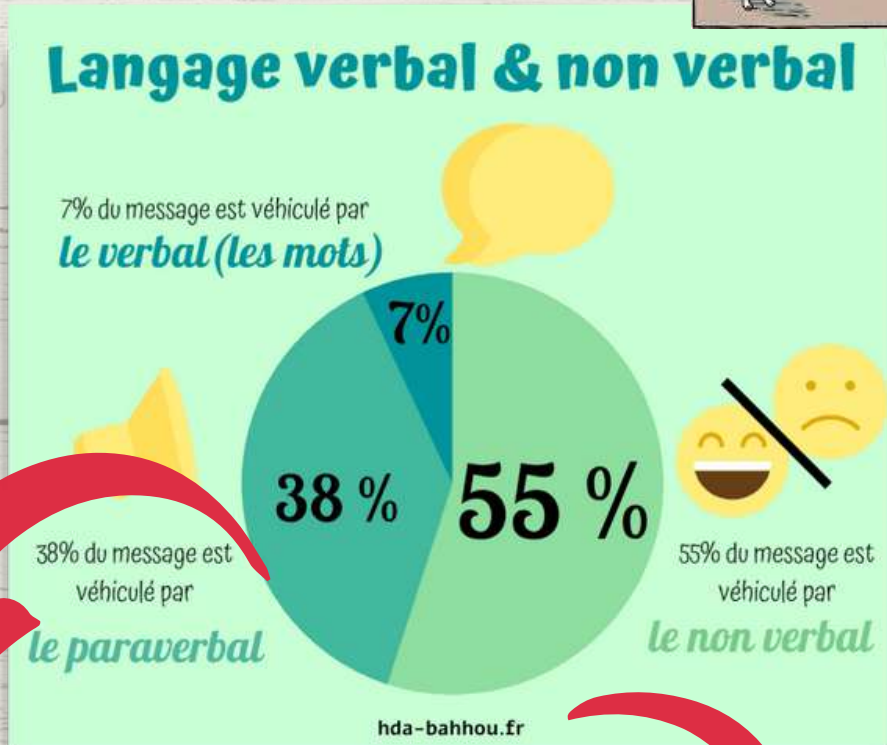
Capsule 10, la communication interpersonnelle



Complète la liste en choisissant parmi les caractéristiques suivantes:

- Visage figé, peu d'expressions
- Attention dirigée vers l'extérieur et l'autre
- Stress, peur et tics
- Émotions positives - intérêts

Les signes verbaux et non verbaux



- Le ton de la voix
- Les silences
- La vitesse du discours



- Posture
- Gestes
- Regard

Observer et être attentif aux signes non-verbaux et paraverbaux permet d'ajuster notre message, de développer notre empathie et notre écoute!

Devoir 2 : Analyse réflexive

Thème : La communication non -verbale



Classroom

Communiquer pour créer et renforcer la relation



Exemples

Contre-exemples

- Accueillir en s'informant de l'autre

Ex: Salut, comment as-tu aimé ton cours ?
Comment s'est passée ta fds ?

- Accueillir en demandant l'intérêt et la disposition de l'autre à être présent à **Coup de Pouce**.

Ex: As-tu le goût de travailler un peu aujourd'hui ?

- Accueillir en souriant et en démontrant une bonne humeur.



- Accueillir en parlant uniquement de soi.

Ex: Moi, j'ai fait ça, moi je vais bien!

- Accueillir sans demander la disposition mentale (envie) de l'autre à être présent à **Coup de pouce**.

Supposer qu'il va bien et a envie d'être là

- Accueillir en ne souriant pas et en étant neutre.





1. Avoir un bon accueil pour notre aidé!





2. Opter pour une présence physique positive

Exemples

Contre-exemples

- Maintenir une attitude détendue.
- Avoir un contact visuel et un visage avenant orienté vers l'autre. 
- Être dans une posture orientée vers l'autre. 

- Adopter une attitude défensive (**Bras croisés - en retrait**). 
- Avoir un non-verbal qui dit le contraire de nos paroles.
- Regarder ailleurs ou regarder l'heure. 

Communiquer pour créer et renforcer la relation



Exemples

Contre-exemples



3. Utiliser le JE pour exprimer certains messages:

- Pour apprécier et complimenter
- Pour corriger un comportement
- Pour nommer un besoin
- Pour proposer une solution

Le JE renforce l'affirmation de soi, diminue l'interprétation négative du message!



4. Initier la conversation ... pour stimuler le contact.

« Je constate que ton travail est bien fait. »

« Je voudrais vérifier si tu as bien compris pour mieux intervenir, je te propose... »

« Je constate que tu sembles fatigué, je te propose de prendre une pause. »



• Tu travailles bien!
C'est bien, mais le JE renforce la perception et la relation.

- Proposer une solution immédiate, sans valider et vérifier le point de l'autre

Tu es fatiguée, on arrête!



Exemples

- **S'informer de l'autre** sur des détails anodins (journée, température, vêtements, etc.).
- **Poser des questions ouvertes:**
 - Pourquoi....?
 - Comment ...?
 - Qu'est-ce que ?

Exemples

- **Utiliser l'humour ou l'actualité** (faits)
- **Réfléchir à voix haute** pour stimuler l'autre à s'intéresser à vous ou au sujet :
Je me demande pourquoi ce chanteur....

Une communication de qualité se ressent par :

Ne pas mentir, ni présenter une fausse image de soi!

L'authenticité:

Savoir-être

Être vrai, démontrer notre vraie personnalité.

Ex: je suis une personne qui aime rire, j'aime faire des blagues pour détendre la relation. J'aime prendre mon temps et bien faire les choses, je respecte mon rythme.



L'empathie:

Savoir-faire savoir-être

"L'empathie est l'art de comprendre les émotions. La capacité de se mettre à la place des autres est une fonction plus importante que l'intelligence, car elle montre la maturité de l'être humain."

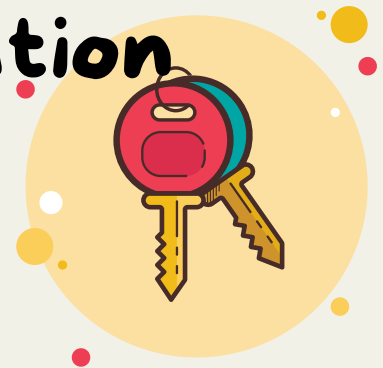


L'empathie peut se développer au contact des autres. Certains ont plus de facilité que d'autres à avoir de l'empathie et à le démontrer. Pour la développer, on peut faire preuve :

- d'observation (des signes non-verbaux et para-verbaux)
- de non-jugement (accueillir ce que vit l'autre)

Stimuler la communication

3 clés essentielles



1

Varier les types de questions

- Questions ouvertes
- Questions fermées
- Questions suggestives
- Questions relais

2

Varier les sujets, sortir de la discussion principale: utiliser l'humour, l'actualité ou des faits banals pour relancer l'échange ou inciter l'autre à entrer en communication.

3

Commenter **des faits** (environnement-situations) et demander à l'autre son opinion.

Types de questions



Questions ouvertes

Ouvrent une discussion et élaboration.

Comment ? Pourquoi?

QQCOP



Questions directes

S'adressent à une personne précise et sont claires.

Quand feras-tu ton examen ?

Questions fermées

Précises et utiles, elles ferment le dialogue.

Veux-tu du gâteau ?

Questions indirectes

Sous-entendent une question, une réflexion interne.

Je me demande si on faisait avec cette formule ce que ça donnerait.

Questions à choix

Elles orientent la réponse.

Vanille ou chocolat ?

Questions suggestives

Elles suggèrent l'option, le choix.

Penses-tu qu'on devrait arrêter pour aujourd'hui ?

Questions relais

Relancent une discussion

*C'est -à-dire ?
Vraiment ?*



: Ces types de questions ouvrent et créent le dialogue !

Exercices

1

Relie le type de questions à son exemple.

Types de questions

OUVERTE

FERMÉE

SUGGESTIVE

À CHOIX

INDIRECTE

Exemples de questions

Veux-tu faire des maths ou de l'anglais ?

Comment as-tu trouvé la réponse ?

Je me demande si cette phrase ne serait pas mieux.

Est-ce qu'on se voit mardi prochain ?

Crois-tu que tu pourrais relire pour mieux comprendre ?

2

Voici un dialogue. Suggère d'autres types de questions pour inciter à un dialogue plus élaboré.

Contexte

Mardi : jour du tutorat de Mélanie et Mathews. Mathews aide Mélanie en anglais qui a de la difficulté à l'oral, elle bloque. Il est timide. Ils sont à leur 3e période de tutorat. Mathew est fatigué, il n'a pas dormi très bien.



Mathews



Mélanie

Bonjour Mélanie. Prête pour faire de l'anglais? Tu vas bien ?



Oui! Ca va ! dit-elle en baissant le regard



Quel signe non-verbal a-t-on ici ?

(En baillant...)-Tu sembles en forme ce matin. Moi aussi! As-tu un texte pour travailler ?

-Je pense que je l'ai oublié! (Mélanie se sent mal à l'aise , elle affiche un visage fermé)



Quelle question aurait pu poser Mathews pour ouvrir le dialogue?

-Ok Pas grave. Veux-tu travailler quand même? Silence...

-Ben oui...J'aimerais ça!



-Je te propose de travailler un sujet à partir d'un vidéo You tube. Préfères-tu les films ou la musique ?

Mélanie hoche les épaules, vient pour parler et son tuteur l'interrompt



-Que penses-tu si on lisait des résumés de films sur Netflix et que je te pose des questions en anglais ?

Qu'est ce que Mathews a ignoré dans la communication de Mélanie ? Quel message aurait-il dû comprendre ?

Le malaise de Mélanie semble devenir plus grand. Elle répond :

-Ok , on peut essayer, je n'ai jamais fait comme ça!



-Ca va bien aller!
-Je vais t'aider!

Discussion

Quels types de questions a utilisé Mathews?

De quels indices dans les réponses de Mélanie aurait pu se servir Mathews pour ajuster ses interventions ?

Savoir déceler les bris de communication

Qu'est-ce qu'un bris de communication ?



Un malaise, une interruption sans conclusion du dialogue ou de la situation de communication.



Il faut être attentif à tous les signes de notre interlocuteur : **mots**, **attitude**, **silence**, **non-verbal**, etc.

Causes d'un bris de communication



Les désaccords



Les préjugés



Façade ou fermeture



Les messages doubles (humour-langage)



Incompréhensions du contenu ou de l'intention



Les types de questions et contenus inappropriés (questions intrusives-vie privée, etc.)

Savoir déceler les bris de communication

Origine liée à l'affectif, le social, le culturel ou des interprétations fausses



Le bris a pour effet:

- Distance-éloignement
- Perte d'intérêt
- Perte d'attention
- Évitement
- Fermeture

Le bris de communication

Bris s'exprime:

- Verbal
- Non-verbal
- Paraverbal

Le bris de communication créé:

Silence, désaccord, conflit, heurt, malaise, etc.



Analyse de situations de tutorat



Avant de regarder les scènes, lire les thèmes ci-dessous pour observer les bons éléments du schéma de communication.

Voir Portfolio et Classroom pour le questionnaire.



Situation 1 Francis et Antoine

Analyse des bris de communication

Thèmes et éléments à observer:

- surcharge mentale-disposition à l'écoute ;
- signes non-verbaux et paraverbaux;
- bris de communication;
- sentiment d'impuissance et de non compétence (2 acteurs);
- types de questions utilisées;
- communication unidirectionnelle.

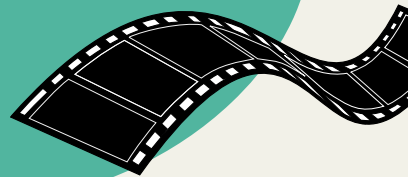
Situation 2

Marie-Phillipe et Alex

Analyse des ingrédients de la bonne communication :
Écoute active et empathie

Thèmes et éléments à observer:

- disposition à l'écoute;
- signes non-verbaux et paraverbaux
- intérêt pour l'autre, empathie;
- sentiment d'impuissance de l'aidé;
- types de questions utilisées;
- relation de confiance à installer;
- validation des propos.



Adresse Video : <http://tutorat.ccdmd.qc.ca/>- Apprendre à Apprendre.



SCAN ME

Devoir 3 : Analyse d'une situation de tutorat - Questionnaire



Classroom

Analyse de situations de tutorat

Situation 1 - Mise en échec-

1. Quels sont les bons coups de Francis ? Ses faiblesses ?

Bons coups

Faiblesses

2. Quand Francis demande à Antoine d'arrêter de faire du bruit avec son crayon, il impose **ses limites et est authentique**. Mais en quoi manque-t-il de réceptivité devant le comportement (réponse) de son aidé ?

Qu'aurait-il pu **répondre** ou **faire** pour éviter un bris de communication?

3. Quelles sont **les conséquences** de la rigidité de Francis?

4. Note **3 signes non-verbal ou paraverbal** qui aident à analyser la scène.

Analyse de situations de tutorat

Situation 2 - Tir au but dévié-

1. Quels sont les bons coups de Marie-Philippe? Ses faiblesses ?

Bons coups

Faiblesses

2. La tutrice demande à son élève de lire à voix haute, même si elle sait qu'il est dyslexique. Est-ce une bonne idée? Comment cette demande est perçue ? Quels signes devraient décoder la tutrice ?

3. Alex fait preuve d'un peu d'arrogance envers sa tutrice en lui disant: « *Je ne veux pas te décourager, mais tu es la 10e qui s'essaye sur mon cas, les trucs, je les connais tous.* » **Que peut cacher cette arrogance ?**

4. Quels sont les ingrédients que Marie-Philippe a utilisés pour faciliter la relation d'aide et pour entrer en communication ? (Page 5)

En résumé



Formation I

La communication et la relation d'aide

Percevoir et comprendre la relation d'aide *comme un acte de communication et d'écoute active.*



Je retiens ces 4 idées

1

La base d'une bonne relation d'aide:

Établir une communication de qualité.

2

L'écoute active :

décoder ce qui n'est pas dit;
plus que juste entendre et répondre (verbal - non-verbal)

3

Ouverture pour écoute active

Cerveau en mode

ACTIVATION : important

4

S'adapter et utiliser des stratégies de communication:

- Accueil et intérêts
- Types de questions
- Validation de la compréhension
- Message JE
- Empathie et authenticité

Annexes

Questionnaire d'autoévaluation

Mes compétences en relation d'aide
et communication



1. Accueillir

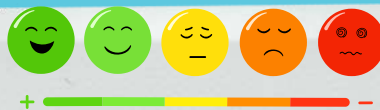
Pour établir une bonne base de relation d'aide, je m'assure **de bien accueillir mon élève** et voir si son attention est présente pour faire du tutorat.



2. Porter attention

Je demeure attentif(ve) aux signes de mon élève qui indique un(e):

- **Bris de communication**
- **Malaise**
- **Mauvaise compréhension**



3. Questionner

Je questionne mon élève **avec différentes questions** pour créer un dialogue et stimuler la communication:

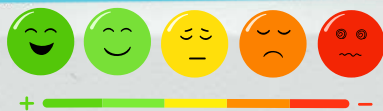
- **Questions ouvertes**
- **Questions relais**



4. Ajuster

J'ajuste mes interactions et ma communication quand je perçois:

- **Un malaise**
- **Un désaccord**
- **Des silences**
- **Des incompréhensions**



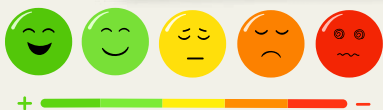
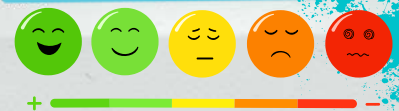
5. Refléter ou résumer

Je peux résumer ce que je crois avoir compris ou faire un reflet (*Tu me dis que...*) pour valider et clarifier le dialogue.



6. Encourager

Je porte attention à encourager les efforts de communication de mon élève. Je félicite ses bons coups !



Très souvent

Souvent

Peu

À faire plus

À développer

Formation 1

Travaux et devoirs du tuteur



Questionnaire sur la communication
-Classroom



CV du tuteur Version 1
-Portfolio-pochette
(à faire au début des heures de tutorat)

1



Observation et analyse réflexive de votre élève
(le non-verbal)

2

-Portfolio-pochette
(à faire après la formation 1 sur la communication)



Analyse comparative de 2 situations de tutorat
-Carnet de formation
-Portfolio - pochette

3



Avant la formation

Formation 1

Travaux et devoirs du tuteur



4

Questionnaire d'auto-évaluation
-Carnet de formation
-Portfolio - pochette

Exemple

À faire 2 fois durant le tutorat



Bravo pour cette formation:
Tu es mieux outillé(e) pour soutenir et
guider les autres!

