

Comment se former au conseil ?

Quelques conseils supplémentaires

Carette et Castillo (2004 : 95-96) donnent des conseils aux enseignants qui souhaitent se former à devenir conseillers. Selon elles, les actions à entreprendre sont les suivantes :

- *Réactualiser ses connaissances de contenu : certains enseignants, au fur et à mesure de l'exercice de leur profession, limitent la variété des techniques, des documents d'apprentissage, à ceux qu'ils préfèrent eux-mêmes. En outre, la formation des enseignants de langue est souvent plus linguistique que didactique. La formation didactique ne les a souvent pas amenés à maîtriser les concepts avec suffisamment de clarté.*
- *S'entraîner à analyser des demandes d'apprenants, à les interpréter pour apporter une information pertinente, donner des conseils et des idées adaptés à l'apprenant. Nous avons pu constater que parfois des enseignants qui exercent le rôle de conseiller adoptent un comportement de surface qui pourrait faire penser qu'ils veulent exploiter ce que dit l'apprenant. Ils questionnent l'apprenant mais n'utilisent pas ce qu'il dit pour apporter des critères.*
- *S'entraîner à ne pas diriger l'interaction, ne pas penser qu'il "apprend" à l'apprenant, mais plutôt qu'il aide l'apprenant à apprendre. Par exemple, souvent nous nous opposons aux enseignants sur la nécessité de ne pas répondre directement aux demandes d'information sur la langue.*
- *S'entraîner à ne pas évaluer les résultats de l'apprenant mais à donner à l'apprenant les moyens de s'évaluer.*
- *S'entraîner à "mettre en mots", à expliciter ses critères. Il ne suffit pas d'avoir compris des concepts pour être capable de les expliciter.*

Pour résumer, on peut dire métaphoriquement que passer du rôle d'enseignant à celui de conseiller, c'est abandonner le poste de direction, pour celui d'expert conseiller appelé auprès de dirigeants multiples qui ont besoin de prendre des décisions appropriées à leur situation. (Carette et Castillo, 2004, 95–96)

Bailly (1995 : 63-83) décrit des formations de conseillers réalisées au CRAPEL auprès de futurs conseillers, les objectifs de ces formations et les exercices proposés.

Le conseiller forme l'apprenant à mieux savoir apprendre une langue, c'est-à-dire que le premier amène le second à modifier ou préciser ses représentations de l'apprentissage et des langues. Si l'on veut que l'apprenant acquière des concepts ou des critères qui favorisent son apprentissage au lieu de l'inhiber, il est nécessaire que le conseiller lui-même possède de bonnes connaissances sur les différents domaines et ensembles de représentations concernées, afin de pouvoir les identifier chez l'apprenant et y remédier si elles lui paraissent erronées ou incomplètes. (Bailly, 1995 : 66)

Le conseiller doit ainsi mobiliser en interaction des connaissances didactiques (approche communicative, séparation des aptitudes, etc.) qu'un enseignant mobiliser généralement au cours de ses préparations, et non en interaction.

Bailly conseille d'observer des transcriptions d'entretiens de conseil et des vidéos, ce qui permet de mieux comprendre à la fois les caractéristiques de l'entretien, et le type de formulations que conseillers et apprenants peuvent utiliser pour évoquer l'apprentissage.

Les extraits de séances de conseil utilisés pour ces activités d'observation sont caractéristiques de la façon dont les apprenants peuvent poser leurs problèmes d'apprentissage : les termes utilisés sont vagues, imprécis, parfois contradictoires. L'observation porte sur la façon dont le conseiller fait préciser les problèmes notamment en proposant des reformulations qui utilisent des concepts didactiques ("compréhension orale", "vocabulaire spécifique", etc.). Par de telles reformulations, le conseiller apporte ou enrichit les critères qui permettent à l'apprenant de mieux appréhender ses problèmes. En observant plusieurs extraits de différentes séances de conseil avec un même apprenant, on remarque l'évolution de ces critères et leur appropriation par l'apprenant lui-même. La transcription permet également de s'arrêter sur la formulation des actes de parole, et de remarquer comment le conseiller modalise ses propositions. [...]

L'enregistrement vidéo complète les transcriptions par une illustration vivante de la dimension interactive : les attitudes corporelles et gestuelles, les mimiques, la durée des silences sont parfois très éclairants sur la façon dont s'établissent les rapports entre conseiller et apprenant. L'enregistrement donne également aux stagiaires l'occasion de se rendre compte de façon concrète du déroulement d'un entretien : conseiller et apprenant sont face à face, assis à une table ; selon les cas l'apprenant prend ou ne prend pas de notes, il résume ou explique longuement son travail au conseiller, soit en s'appuyant sur des documents, soit simplement en narrant ce qu'il a fait, etc. L'observation de différents conseillers met en évidence à la fois les différences de style de conseiller et les constantes de l'acte de conseil : l'écoute, la reformulation, la modalisation, les suggestions multiples, les encouragements, etc. (Bailly, 1995 : 68-69)

Vous pouvez ainsi observer des entretiens filmés et leur transcription dans la rubrique Entretiens de conseil (Série 1).

Bailly conseille également de recourir à des études de cas et des simulations pour s'entraîner à réagir de manière appropriée à des propos d'apprenants et mobiliser les connaissances nécessaires en interaction.

D'autre part, les études réalisées sur l'intelligence apportent matière à réflexion sur la formation des conseillers. La théorie triarchique (*successful intelligence theory*) développée par Sternberg définit l'intelligence comme suit :

- 1) the ability to achieve one's goals in life, given one's sociocultural context;
- 2) by capitalizing on strengths and correcting or compensating for weaknesses;
- 3) in order to adapt to, shape, and select environments; and,

4) through a combination of analytical, creative, and practical abilities.

(Sternberg, 2005 : 189)

- 1) La capacité à atteindre ses buts dans la vie, compte tenu de son milieu socioculturel ;
- 2) en capitalisant sur ses forces et en corrigeant ou en compensant ses faiblesses ;
- 3) dans un objectif d'adaptation, de façonnement, et de sélection d'environnements ; et,
- 4) à partir d'une combinaison de compétences d'analyse, de créativité, et procédurale.

Ce sont ces trois pôles (analytique, créatif et procédural) qui donnent son nom à la théorie triarchique de Sternberg qu'il envisage ainsi (2005 : 191-193) :

- L'intelligence analytique est utilisée pour « analyser, juger, évaluer, ou comparer et opposer ». Elle est le plus souvent appliquée à des problèmes « familiers » et dont la nature est « relativement abstraite ».
- L'intelligence procédurale se retrouve lorsqu'un individu applique ses compétences à des problèmes de la « vie quotidienne, tels que ceux rencontrés au travail ou à la maison ». Elle consiste soit à « s'adapter » un environnement, soit à le « façonner » pour qu'il s'adapte à nous, soit encore à « sélectionner » un environnement alternatif.
- La créativité est définie par la capacité d'un individu à « faire face à des problèmes relativement nouveaux ». Sternberg précise que les tests d'intelligence classiques ne mesurent que peu ou pas certaines sources de différences individuelles apparaissant lorsque l'on dépasse le champ de non-conventionalité de ces tests.

Ces trois types d'intelligence trouvent une résonance dans les compétences de conseil et dans la formation des conseillers. Voyons comment ils peuvent être compris et l'incidence qu'ils peuvent avoir dans la formation :

- L'intelligence analytique est celle qui est la plus utilisée dans la première phase d'une formation au conseil : on expose des concepts dont on démontre la logique, on les lie à d'autres pour former un ensemble théorique. Pour le conseiller, il s'agit là de faire preuve de connaissances solides sur la langue, l'apprentissage, et l'autonomie, et de montrer qu'il est capable d'établir des liens entre d'une part le profil et les besoins d'un apprenant et d'autre part les ressources et les méthodologies de travail qui peuvent lui être proposées. Pour reprendre le terme de Holec (1990), il s'agit donc pour le conseiller en formation d'acquérir les « savoirs » nécessaires à l'exercice du conseil.

- L'intelligence procédurale est la mise en action, la réalisation de connaissances acquises au préalable, elle peut être plus ou moins bien dosée et adaptée à la situation. Pour le conseiller, il s'agit de proposer en réaction au discours de l'apprenant, les connaissances pertinentes qui aideront l'apprenant dans sa situation spécifique. On peut postuler que la qualité de la « réactivité » du conseiller s'améliore au fil de sa pratique du conseil : ses connaissances se fixent mieux, elles sont prêtes à être utilisées. Il s'agit « d'apprendre en faisant » pour mieux savoir-faire, ce qu'on peut rapprocher des « savoir-faire » décrits par Holec (1990) pour parfaire le parallèle.
- L'intelligence créative (ou plus simplement, la créativité) est la capacité dont fait preuve une personne à résoudre des problèmes atypiques, à être capable d'innovation pour faire face à l'inattendu. Pour le conseiller, il s'agit là d'être capable d'imaginer des solutions adaptées à chaque profil d'apprenant, aussi « exotique » soit-il (il peut par exemple être amené à rechercher de nouvelles ressources, voire à en créer).

Références complémentaires

À lire en ligne :

Bailly, S. (1995). [La formation de conseillers](#). *Mélanges CRAPEL*, (22), 63-83.

Carette, E., & Castillo, D. (2004). [Devenir conseiller : quels changements pour l'enseignant ?](#) *Mélanges CRAPEL*, (27), 71-97.

Holec, H. (1990). [Des documents authentiques, pour quoi faire ?](#) *Mélanges CRAPEL*, (20), 65-74.

En librairie ou bibliothèque

Sternberg, R. J. (2005). The theory of successful intelligence. *Interamerican journal of psychology*, 39(2), 189–202