

Mettre en pratique

Les études de cas

Il s'agit au cours de ces activités de réfléchir aux réponses à apporter à des questions que se posent les apprenants [et] à la façon d'aider l'apprenant à construire ces savoirs :

- *La réponse d'ordre conceptuel portant sur l'un des domaines de savoirs (culture langagière, culture d'apprentissage) ;*
- *La réponse d'ordre méthodologique concernant les problèmes pratiques de l'apprentissage de langue proprement dit ;*
- *La réponse d'ordre psychologique intervenant lorsque l'apprenant en difficulté a besoin d'être rassuré.*
- *Les questions qui servent de base de réflexion pour ces études de cas s'inspirent de questions d'apprenant réelles.*

La difficulté de cet exercice tient au fait que les problèmes d'apprenants ont presque toujours deux niveaux d'interprétation : la demande explicite recouvre généralement une ou plusieurs représentations implicites que doit déceler le conseiller s'il veut améliorer la compétence d'apprentissage de l'apprenant. En séance de conseil le conseiller doit amener l'apprenant à prendre conscience de ses représentations pour pouvoir en discuter avec lui. Or les stagiaires, qui ne possèdent pas l'expertise d'un conseiller mais celle d'un enseignant, ont tendance à ne proposer que des réponses méthodologiques. Ce type de réponse résout de manière temporaire le problème de l'apprenant, mais n'enrichit pas ses critères conceptuels. C'est pourquoi, pendant la phase de mise en commun des réflexions sur les études de cas, la discussion se focalisera sur les implications des questions d'apprenant que les stagiaires n'ont pas décelées, et sur les réponses possibles à apporter. L'objectif des études de cas est donc de s'entraîner d'une part à mettre en relation une demande d'apprenant avec les concepts sous-jacents liés à l'apprentissage de langue, et, d'autre part, à proposer des réponses qui permettent à l'apprenant de faire évoluer ses représentations (de l'apprentissage de langue). (Bailly, 1995 : 70-71)

Voici des exemples de commentaires d'apprenants. Quelles sont les représentations sur la langue ou la culture d'apprentissage sous-jacentes ? Que répondre à ce genre de commentaires ?

1- « *Je voudrais apprendre beaucoup de vocabulaire, comme ça, je ne serai plus bloqué pour parler* »

2- « *J'ai regardé un film américain. Je n'ai rien compris aux dialogues, à part deux ou trois mots de temps en temps mais je ne pourrais pas répéter une seule phrase complète* »

3- « *J'ai bien réussi les exercices d'expression écrite des derniers cours. Je dois préparer un rapport et je n'y arrive pas. On me dit que ça ne va pas.* »

4- « *J'ai fait mon premier exposé en français. J'avais écrit le texte et je l'avais fait corriger. Je m'étais bien entraîné à le lire à haute voix. Mais un ami m'a dit que c'était monotone* »

- 5- « *Je lis les quotidiens mais même avec un dictionnaire, il y a plein de choses qui m'échappent* »
- 6- « *J'ai eu un problème avec une fille parce qu'à chaque fois que je lui demandais quelque chose, elle se fâchait. L'autre jour je lui ai dit « donne-moi à boire », elle m'a traité de macho et d'impoli. C'est pourtant correct, ce que j'ai dit, non ?* »
- 7- un apprenant en travaillant au centre de ressources dit, surpris : « *Alors, ce n'est pas un cours ? Comment on peut apprendre le français s'il n'y a pas de professeurs ?* »
- 8- « *ça sert à rien de parler si j'ai personne pour me corriger. Je peux pas savoir si ce que je dis est bien, et si j'apprends avec des fautes, j'aurai du mal à m'en débarrasser* »

Les simulations

Simuler un entretien avec un pair qui joue le rôle de l'apprenant est aussi un bon exercice pour apprendre à conseiller, d'autant plus lorsque l'on analyse ensuite, ensemble ou avec d'autres personnes qui assistent à la simulation, les points positifs et négatifs de la simulation. Il est alors utile d'analyser

aussi bien sur la forme de l'entretien (les aspects interactifs : formulation et gestion) que sur le fond (la nature des conseils et des suggestions émis par le conseiller) (Bailly, 1995 : 72).

Les simulations permettent d'éprouver les difficultés de l'exercice, et de vérifier si l'on commet les impairs les plus fréquents, ou non.

La difficulté de l'exercice provient du fait qu'il faut en quelque sorte faire plusieurs choses en même temps : premièrement, trouver les critères qui répondent de façon pertinente à la question posée ; deuxièmement, les formuler de manière compréhensible par l'apprenant ; et, troisièmement, respecter les règles interactives de l'entretien de conseil.

Le rôle de conseiller peut générer une certaine inquiétude chez les stagiaires, et donc un stress, qui peut se révéler positif ou négatif. Lorsqu'il est négatif il peut donner lieu à des erreurs stratégiques, que l'on rencontre d'ailleurs chez beaucoup de stagiaires qui conseillent pour la première fois au cours de cet exercice de simulation. Ces erreurs sont par exemple :

- *L'abus d'assertions ou de questionnement ;*
- *Le défaut d'écoute qui mène à une sorte de dialogue de sourds, notamment lorsque le conseiller et l'apprenant restent sur leur position ce qui ne permet pas à la situation d'évoluer ;*
- *Une répartition inégale du temps et de parole au détriment de l'apprenant ;*
- *Une trop grande directivité du conseiller qui diagnostique et prescrit au lieu de proposer et de laisser le choix à l'apprenant.*

Ici la forme est directement liée au contenu du conseil ou plus exactement à sa nature : il va de soi que l'on ne peut pas ne pas être directif lorsque l'on propose à un apprenant un parcours fléché ou un module organisé qui est à l'apprentissage auto dirigé ce que la formule "plat du jour" est à la carte de restaurant.

Les aspects interactifs de l'entretien sont ceux que les stagiaires semblent avoir le plus de difficulté à contrôler. En effet lorsqu'ils jouent le rôle du conseiller, ils tendent à se concentrer davantage (ce qui est normal) sur le contenu de leur discours, c'est à dire sur le questionnement de l'apprenant, sur l'apport d'information conceptuelle et sur les suggestions de travail, cela au détriment des principes d'interaction et de formulation propres à l'acte de conseil.

L'exercice est difficile à bien des égards. Un autre aspect de sa difficulté, et non le moindre, réside dans la nature duelle de l'entretien de conseil. Le face à face exige une énergie différente de celle qui est nécessaire à l'animation de groupe. En effet l'attention du conseiller est sollicitée sans interruption pendant toute la durée de l'entretien qui, dans la réalité, peut atteindre une heure, voire davantage. (Bailly, 1995 : 72-73)

Pour que les simulations soient utiles, il est important de posséder une grille d'observation. Celle-ci peut porter sur :

- *Le degré et la qualité d'écoute du conseiller,*
- *La distribution des prises de parole,*
- *La fréquence et l'à propos des interruptions,*
- *La responsabilité des changements de direction de l'entretien,*
- *L'introduction, l'abandon et/ou la reprise des thèmes abordés, etc.*

L'observation porte également sur le discours du conseiller et principalement sur les actes de paroles : demander et apporter des informations, des précisions, suggérer, conseiller, demander de reformuler, reformuler, vérifier l'intercompréhension, justifier, compatir, consoler, etc. L'attention est enfin attirée sur les divers moyens de modalisation, tant lexicaux que syntaxiques ou intonatifs, qui permettent au conseiller de rendre son discours non directif. (Bailly, 1995 : 73-74)

Propositions de programmes

Voici 5 apprenants avec lesquels vous venez d'avoir un premier entretien de conseil. Pendant la discussion, vous avez récolté les informations suivantes. Il est temps de proposer à l'apprenant des ressources et des activités pour commencer son apprentissage.

Apprenant 1

Etudiant francophone Erasmus ; va passer un an à l'université de Birmingham pour suivre des cours de biologie ; souhaite s'améliorer et se préparer pour suivre les cours à l'Université

- Pas de problèmes de logement, ni d'organisation car pris en charge par le programme Erasmus

- Pour l'université, ne sait pas exactement ce qu'il va devoir faire mais sûrement des compte-rendu de TP, des examens à l'écrit, va devoir comprendre les cours aussi à l'oral (a peur de ne rien comprendre parce que les enseignants vont parler vite – pas prévu pour des non-anglophones). En compréhension, se trouve moyen (regarde des films sous-titrés mais pense qu'il ne peut pas comprendre sans sous-titre).
- A eu des cours sur la lecture d'articles scientifiques en anglais et pense qu'il n'aura pas de problème avec cela
- Part dans 6 mois, peut travailler le jeudi après-midi parce qu'a beaucoup de cours (peut-être 3 ou 4 heures disponibles par semaine).
- Espère se faire des amis à l'université / joue au foot

Apprenant 2

Standardiste 24 ans, chez un grossiste en papier : dans le cadre de son travail doit répondre à des appels téléphoniques en anglais de locuteurs anglophones et non-anglophones (travail en liaison avec Birmingham)

- Doit recevoir des appels, les diriger vers les bons interlocuteurs, prendre un message, faire préciser une demande, faire répéter le nom de la personne demandée, demander d'épeler
- Difficultés pour comprendre les personnes anglophones (surtout les Britanniques) et fait des erreurs, fait rater des appels, identifie mal le nom des gens, les numéros de commandes pour prendre les messages / sait se présenter mais a du mal ensuite à comprendre. Questions de hiérarchie aussi...
- Manque de fluidité pour parler
- Anxiété, panique parfois
- A appris un peu d'anglais au lycée (première langue) mais a l'impression d'avoir surtout travaillé l'écrit / a des lacunes en grammaire
- Ne sait pas quoi faire pour travailler
- Travaille toute la journée, peut travailler en fin d'après-midi (sort à 17h) et le week-end

Apprenant 3

Médecin : doit aller faire une conférence à un congrès d'hématologie à New York dans trois semaines.

- A déjà écrit la communication (s'était fait aider) mais a du mal à oraliser : les gens ne la comprennent pas, elle est monotone (son mari se moque d'elle) – du coup complexe avec sa présentation / a peur des questions à l'issue de l'intervention (dans la salle mais aussi dans les moments de rencontre avec les autres participants du congrès)
- Pour la vie quotidienne (taxi, hôtel...) pense qu'elle y arrivera – panique vraiment pour la conférence.
- N'a jamais essayé de s'enregistrer pour s'écouter, ne sait pas quoi faire pour s'améliorer à part lire à haute-voix – comme personne ne la corrige, elle pense que c'est inutile.
- Peut se libérer une heure entre midi et deux, deux ou trois fois dans la semaine et peut travailler dans le métro

Apprenant 4

Prof de FLE – peut enseigner dans pas mal de pays et a envie de voyager, mais a beaucoup de mal en anglais – se sent nulle, bloquée

- ne sait pas encore dans quels pays, est intéressée par de nombreux endroits
- a besoin d'un anglais « de survie » pour se débrouiller partout
- a besoin aussi de faire sa recherche d'emploi en anglais (annonces, candidatures et entretiens...)
- aura besoin aussi de faire face à des démarches administratives
- a des amis anglophones mais parle toujours français avec eux
- a plein de temps à consacrer à l'anglais (objectif principal en ce moment, pour trois à six mois)

Apprenant 5

Jeune retraité, petite soixantaine, a de la famille aux USA depuis une dizaine d'année (son fils est marié avec une américaine, ils ont des enfants nés aux USA). Est déjà allé voir son fils pendant les vacances, s'est laissé guider, voyage touristique. Voudrait faire un plus long séjour, de plusieurs mois (d'ici trois à six mois environs), pour profiter de sa retraite et de sa famille et aider le couple avec leurs enfants (les garder, les emmener à l'école, au sport, etc. + communiquer avec les amis des enfants et la famille de sa belle-fille)

- Apprentissage « classique » de langues, avec allemand première langue et un peu d'anglais il y a longtemps.

- A déjà voyagé, voyages touristiques organisés (peu de contacts avec les gens du pays) – mais a peu pratiqué l’anglais dans sa vie
- Sait se servir d’un ordinateur mais pour des fonctions basiques (courriel et MSN avec son fils, peu d’intérêt pour Internet) – espère qu’il va réussir à utiliser le site web, pas très sûr de lui
- Objectifs : vie quotidienne, vie scolaire, déplacements, loisirs, conversations amicales
- A beaucoup de temps libre.

Références complémentaires

A lire en ligne :

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