

Principes fondamentaux pour le formateur : Étapes d'apprentissage

D'après le philosophe chinois Confucius : « La connaissance réelle est de connaître l'étendue de son ignorance. » En d'autres termes, plus nous avons de connaissances, plus nous réalisons combien nous devons apprendre. Les psychologues David Dunning et Justin Kruger ont par la suite étudié cette idée. Ils ont pu observer que les personnes peu performantes *surestiment* leurs capacités et celles ayant de réelles capacités *sous-estiment* les difficultés que d'autres peuvent avoir à réaliser une tâche. Dans les deux cas, une part d'inconscient existe. Les personnes peu qualifiées ne reconnaissent pas toujours leur incompétence, et les personnes qualifiées ont du mal à admettre que certains puissent avoir des difficultés à réaliser ce qu'ils peuvent faire facilement (Kruger & Dunning, 1999).

Comment faire pour que les personnes peu qualifiées admettent qu'elles doivent s'améliorer et acquérir plus de compétences ? De même, comment encourager les personnes très qualifiées à reconnaître qu'elles sont compétentes et que d'autres ont encore besoin de formation ? Les étapes de l'apprentissage nous permettent de comprendre ce qui se trouve entre ces deux limites.

Les quatre étapes de l'apprentissage

Les quatre étapes de l'apprentissage suggèrent que les participants :

1. Ne réalisent pas le peu qu'ils savent ;
2. Commencent à prendre conscience de leur incapacité ;
3. Développent consciemment une aptitude et commencent à l'utiliser ; et
4. Envisagent la compétence comme étant une manière naturelle de travailler.

(Gordon Training International, 2001)

Voyons si vous pouvez identifier chacune des étapes d'apprentissage dans l'histoire ci-dessous. Les étapes sont détaillées dans la page suivante.

Sana rinçait toujours ses mains avec de l'eau après être allée aux toilettes. Lorsqu'on lui a demandé si elle se lavait les mains efficacement, elle a répondu « Oui » C'est en participant à un atelier de sensibilisation au programme WASH qu'elle a découvert qu'elle ne se lavait pas les mains correctement. Sana a réalisé qu'elle devrait laver ses mains avec du savon et pas seulement avec de l'eau. Elle a aussi découvert qu'elle devrait se laver les mains après avoir changé les couches de son bébé et avant de manipuler de la nourriture. C'est pendant ces moments importants que Sana avait peur d'oublier de se laver les mains.

Pendant l'atelier, les organisateurs ont proposé un poster pour l'aider à améliorer la situation. L'affiche était visible en permanence pour lui permettre de ne pas oublier. Avec le temps, Sana a réalisé qu'elle n'avait plus besoin du poster. Elle se lavait désormais

Principes fondamentaux pour le formateur : Étapes d'apprentissage

Étape 1 : Involontairement non-qualifié

Nous pensons ici bien faire. Nous ne nous rendons pas compte de l'importance d'une compétence. Nous surestimons nos capacités et nous pouvons avoir des difficultés à admettre l'intérêt de quelque chose de nouveau.

C'est exactement où Sana en était quand elle se lavait les mains uniquement après avoir été aux toilettes, et qu'elle n'utilisait pas de savon. Elle était involontairement non qualifiée. Elle n'avait pas réalisé que la manière dont elle se lavait les mains n'était pas appropriée.

Étape 2 : Volontairement non-qualifié

Nous reconnaissons ici avoir un manque de connaissance. Nous comprenons qu'il est important d'apprendre quelque chose de nouveau et de s'améliorer, mais la tâche peut sembler difficile, voire impossible.

Sana en était là quand elle a participé à la formation de sensibilisation au programme WASH. Elle a découvert qu'en plus de se laver les mains après être allée aux toilettes, elle devait les laver après avoir changé son bébé et avant de toucher la nourriture. Sana a également appris qu'il était important d'utiliser du savon. Elle avait peur d'oublier de se laver les mains quand il le fallait.

Étape 3 : Volontairement qualifié

Ici, nous sommes suffisamment compétents pour faire les choses correctement. Nous pouvons réaliser une activité ou utiliser une nouvelle compétence, sans que cela ne soit encore vraiment parfait. Nous devons nous concentrer sur la manière d'y arriver et nous trouvons qu'il est difficile de faire plusieurs choses en même temps.

Sana est devenue volontairement qualifiée quand elle a commencé à se laver les mains régulièrement grâce au poster. Elle devait encore réfléchir à quel moment se laver les mains, et avait besoin du poster comme référence.

Étape 4 : Involontairement qualifié

C'est à partir de là que nos compétences sont telles qu'elles deviennent une seconde nature. Nous n'avons pas à réfléchir. Nous pouvons réaliser l'activité tout en étant concentré sur autre chose. Ceci semble naturel et facile.



Principes fondamentaux pour le formateur : Étapes d'apprentissage

Sana a atteint cette étape quand elle n'a plus eu à penser qu'il était indispensable de se laver les mains. Elle se lavait alors automatiquement les mains avec du savon à chaque moment important sans avoir à regarder le poster.

En examinant ces quatre étapes, il est clair que la première et la dernière étape se situent dans le domaine de l'inconscient ou quand nous ne connaissons pas nos propres capacités. En tant que formateurs, nous avons tendance à nous positionner facilement dans la quatrième étape. Cependant, il faut être ici prudent pour ne pas perdre en vigilance. Pour transmettre efficacement, nous devons connaître nos capacités et comprendre ce que nous faisons et comment nous le faisons.

Soutien des participants au cours de toutes les étapes

Comprendre les étapes de l'apprentissage nous rappelle que l'apprentissage est un processus continu qui peut parfois être difficile. Les formateurs doivent tenir compte du processus d'apprentissage de manière à assister correctement les participants au cours de chaque étape. Il est également utile de signaler aux participants l'intérêt de ces étapes. Ils peuvent ainsi comprendre ce qu'ils ressentent au fur et à mesure de l'apprentissage. La pression sera moins forte et les participants n'auront pas l'impression qu'il faut atteindre la perfection dès le début (Russell, 1996).

Le tableau suivant explique ce que peuvent ressentir les participants au cours de chaque étape et comment nous pouvons les soutenir.

Ce que ressentent les participants	Intervention des formateurs pour les aider
<p>Étape 1 : Involontairement non-qualifié Les participants peuvent avoir trop confiance en eux et peuvent ne trouver aucun intérêt à en savoir plus sur le sujet. Ils ne sont pas conscients de leur manque de connaissances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aider les participants à découvrir ce qu'ils ne savent pas et tout ce qu'ils doivent apprendre • Expliquer l'importance de nouvelles connaissances, compétences et attitudes • Constaté les progrès des participants et commenter positivement
<p>Étape 2 : Volontairement non-qualifié Les participants peuvent se sentir dépassés ou ne pas savoir par quoi commencer ou comment progresser. Ils comprennent ce qu'ils ont besoin d'apprendre, mais n'ont pas les compétences.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquer aux participants que faire des erreurs fait partie du processus • Créer un climat de confiance pour l'apprentissage • Admettre qu'il peut y avoir une frustration et dire que la situation peut s'améliorer • Donner aux participants l'occasion d'expérimenter leurs connaissances et leurs compétences • Cibler les activités à un niveau correspondant à celui des participants pour qu'ils réussissent et aient confiance en eux • Organiser des groupes pour soutenir l'entourage et l'encourager
<p>Étape 3 : Volontairement qualifié Les participants se sentent plus en</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Donner un maximum d'opportunités aux participants pour qu'ils aient plus d'expérience • Encourager les participants à continuer à développer leurs

Principes fondamentaux pour le formateur : Étapes d'apprentissage

<p>confiance. Ils ont encore besoin de concentration au cours de la pratique et toute distraction peut augmenter leur anxiété ou leur frustration. Ils sont satisfaits de leurs progrès et du niveau atteint.</p>	<p>capacités, s'ils s'arrêtent au cours de cette étape il y a risque de régression</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rendre les activités plus complexes pour stimuler les participants afin qu'ils évoluent
<p>Étape 4 : Involontairement qualifié Les participants ont confiance dans leurs capacités. Ils peuvent mettre en pratique ce qu'ils ont acquis sans avoir à trop réfléchir. Ils peuvent se montrer impatients avec ceux qui sont incapables de réaliser une tâche similaire aussi facilement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler aux participants qu'ils doivent rester vigilants, ils risquent sinon de revenir à la première étape • Reconnaître les compétences des participants et la valeur de leur apport • Donner aux participants l'opportunité de former ou d'enseigner aux autres

(D'après Mind Tools 2014)

Quand nous donnons une formation dans le secteur WASH, nous demandons aux participants de changer de comportements, d'acquérir de nouvelles compétences et de mémoriser de nouvelles connaissances. Il est donc important de les soutenir au cours de toutes les étapes. En suivant ces étapes et en apportant les éléments nécessaires au soutien des participants, ils se sentiront ainsi plus en confiance et auront envie d'en savoir plus. La formation que nous proposons sera meilleure si nous savons parfaitement ce qu'implique chaque compétence spécifique.

Références

Gordon Training International. (2001). Learning a New Skill is Easier Said than Done.

Disponible en 2014 sur le site Gordon Training International:

<http://www.gordontraining.com/free-workplace-articles/learning-a-new-skill-is-easier-said-than-done/>

Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1121-1134. Disponible sur le site

http://psych.colorado.edu/~vanboven/teaching/p7536_heurbias/p7536_readings/kruger_dunning.pdf

Mind Tools. (2014). Disponible sur le site

http://www.mindtools.com/pages/article/newISS_96.htm

Russell, A. L. (1996). Six Stages for Learning to Use Technology. Queensland University of Technology. Disponible sur le site

<http://www.russellsynergies.com.au/pdf/RussellSixStages96.pdf>

Principes fondamentaux pour le formateur : Étapes d'apprentissage

Ressources supplémentaires

Ehrlinger, J., Johnson, K., Banner, M., Dunning, D., & Kruger, J. (2008). Why the Unskilled Are Unaware: Further Explorations of (Absent) Self-Insight Among the Incompetent. *Organizational Behavior and Human Processes*, 98-121. Disponible sur le site <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2702783/>

Kruger, J., & Dunning, D. (1999). Unskilled and Unaware of It: How Difficulties in Recognizing One's Own Incompetence Lead to Inflated Self-Assessments. *Journal of Personality and Social Psychology*, 1121-1134. Disponible sur le site http://psych.colorado.edu/~vanboven/teaching/p7536_heurbias/p7536_readings/kruger_dunning.pdf

CAWST (Centre for Affordable Water and Sanitation Technology)
Calgary, Alberta, Canada
Site internet : www.cawst.org E-mail : resources@cawst.org
Le bien-être grâce à l'eau... Améliorer les compétences dans le monde
Dernière mise à jour : mars 2015

Document en libre accès. Vous pouvez :



- **Partager** – copier, distribuer et transmettre ce document
- **Modifier** – adapter ce document



Si :

- CAWST est cité comme l'auteur de ce document. Notre site internet : www.cawst.org doit également être ajouté.

CAWST et ses administrateurs, employés, contractants et bénévoles n'endossent aucune responsabilité et ne donnent aucune garantie en ce qui concerne les résultats pouvant être obtenus par l'utilisation des informations fournies.

