

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

Les défis en matière de formation

En tant que formateurs dans le secteur de l'eau, l'hygiène et l'assainissement (WASH), nous travaillons avec divers groupes de participants. La dynamique entre les participants et les problèmes de logistique peuvent être imprévisibles, ce qui présente un réel défi pour notre travail. Il est essentiel d'être préparé pour pouvoir être efficace face à ces défis.

Ci-dessous, une liste de défis courants dans le cadre d'une formation et les moyens efficaces pour y répondre. Analysez ces défis et définissez les approches pour les résoudre. Il existe plusieurs réponses potentielles. Les réponses n'ont aucun ordre particulier, ni aucune priorité ; choisissez celles qui vous conviennent en fonction de votre situation en particulier. N'oubliez pas... les réponses ne sont que des suggestions et ne correspondent qu'à certaines façons de répondre. Avec plus d'expérience, vous en trouverez bien d'autres.

Défi	Réponses recommandées
<p>Un participant donne la mauvaise réponse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pour chaque réponse, assurez-vous que le participant sent que sa contribution est appréciée. • Soyez clair et amical pour dire au participant que sa réponse est incorrecte. • Remerciez le participant de sa réponse. Montrez par un geste que vous accordez un intérêt à sa réponse même si elle est fausse. Expliquez que ce n'est pas la réponse que vous attendiez. Demandez aux autres s'ils ont une réponse différente. • Demandez aux participants comment ils sont arrivés à cette réponse. Identifiez les défaillances dans leur logique, et expliquez-leur comment interpréter la question différemment pour obtenir une réponse plus adaptée. • Soulignez les points corrects dans la réponse du participant. Expliquez qu'une partie de la réponse est correcte mais que vous souhaitez obtenir plus de précisions. Demandez aux autres participants s'ils peuvent compléter la réponse pour qu'elle soit plus précise.
<p>Le participant donne une réponse insuffisante</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identifiez les parties correctes dans la réponse du participant. • Demandez aux autres participants d'apporter plus de précisions. • Demandez aux participants de parler avec un partenaire pour développer une réponse plus précise. • Utilisez des questions d'évaluation pour aider le participant à approfondir ses idées.

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

	<ul style="list-style-type: none"> Reformulez votre question ou soyez plus spécifique pour être sûr que les participants comprennent correctement.
<p>Le participant ne comprend pas la question ou les informations données</p>	<ul style="list-style-type: none"> Restez positif et faites en sorte que le participant ne se sente pas jugé de n'avoir pas compris. Vous êtes responsable du manque de clarté. Paraphraser ce que le participant a dit pour être plus clair et identifier ce qui peut les troubler. Reformulez l'information ou la question. Utilisez différents exemples pour illustrer votre point de vue, en mettant l'accent sur les idées comprises par les participants. Demandez à un participant qui a compris la question ou l'information de la reformuler avec ses propres mots.
<p>Le participant donne une réponse interminable</p>	<ul style="list-style-type: none"> Interrompez le participant avec politesse, regardez-le dans les yeux pour lui prouver que vous avez écouté son point de vue. Analysez et résumez uniquement les informations données par le participant. Au début d'une discussion, précisez la durée ou le nombre de mots à respecter pour répondre. Donnez aux participants un peu de temps pour noter ce qu'ils veulent dire avant de le partager avec le groupe. Restez à côté de la personne, puis touchez-la légèrement sur l'épaule. Elle réalisera peut-être qu'elle n'est pas cohérente. Appréciez sa contribution et expliquez que vous devez passer à un nouveau sujet.
<p>Le participant ne réalise pas correctement une tâche ou une compétence</p>	<ul style="list-style-type: none"> Évitez de donner aux participants l'occasion de faire les choses de façon incorrecte en expliquant les compétences nécessaires et en donnant les consignes appropriées dès le début. Admettez que les erreurs peuvent représenter des opportunités d'apprentissage et partagez cette philosophie avec les participants. Tenez toujours compte des sentiments des participants. S'ils ne se sentent pas à l'aise face aux autres quand des reproches leur sont faits, intervenez en privé. Rectifiez globalement auprès du groupe, plutôt que de pointer une personne en particulier. Expliquez les corrections au participant, puis expliquez de nouveau la compétence. Demandez au participant pourquoi la compétence lui pose problème. Il existe peut-être une raison légitime à son approche. Expliquez pourquoi la compétence doit être effectuée d'une certaine façon.

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

	<ul style="list-style-type: none"> • Prenez vos responsabilités face au groupe, le cas échéant, et reprochez-vous de ne pas avoir communiqué clairement ou d'avoir donné de mauvaises instructions.
<p>Le participant fait quelque chose de dangereux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Limitez les scénarios dangereux en prouvant vos compétences, en anticipant ce que les participants ne font pas bien et en leur apprenant ce qu'ils doivent éviter de faire. • Évaluez les dangers sur le lieu. Identifiez tous les éléments du lieu qui pourraient être dangereux. • Éloignez tous les participants du secteur où ils pourraient être en danger ou blessés. • Dites au participant qui fait quelque chose de dangereux, d'arrêter immédiatement. • Éloignez immédiatement le participant en question. • Restez calme et réfléchi. • Si nécessaire, parlez fort pour attirer l'attention. • Étudiez ce qui s'est produit avec les participants dans un lieu sûr. Assurez-vous que chacun est conscient des dangers potentiels et de la manière de les limiter.
<p>Les participants n'écoutent pas, impossible de les rendre attentifs</p>	<p>Réfléchissez à la raison pour laquelle les participants ne sont pas attentifs. Parmi ces possibilités :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vous n'avez pas donné assez de temps aux participants pour terminer leur discussion : <ul style="list-style-type: none"> ○ Passez dans chaque groupe pour écouter leur sujet de conversation. S'ils sont en plein dans le vif du sujet, demandez-leur de combien de temps ils ont encore besoin. Une fois la limite de temps dépassée, dites aux participants qu'il leur reste 1 minute pour terminer la conversation. 2. Les participants sont désorientés et recherchent des explications auprès des personnes autour : <ul style="list-style-type: none"> ○ Si vous avez déjà donné oralement les instructions pour une activité, écrivez les instructions sur le tableau, puis essayez de nouveau d'attirer l'attention des participants pour qu'ils se concentrent sur ce qui est écrit au tableau. ○ Si les participants n'ont toujours pas compris un nouveau complexe après vos explications, donnez-leur le temps d'en parler, puis essayez de nouveau d'attirer leur attention. Demandez à un des participants d'expliquer dans leurs propres mots le concept. 3. Ils ne s'intéressent pas au sujet dont vous parlez : <ul style="list-style-type: none"> ○ Demandez aux participants pourquoi ils ne s'intéressent pas à ce que vous dites. Ceci peut être fait en grand groupe ou en petit groupe. Peut-être que les participants

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

	<p>connaissent déjà le sujet et ne trouvent pas très utile d'écouter. En fonction des réponses des participants, modifiez votre intervention.</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Vous n'utilisez pas les bons moyens pour attirer leur attention <ul style="list-style-type: none"> ○ Établissez et utilisez un signal au début de l'atelier que vous utiliserez en permanence pour attirer l'attention des participants. 5. Conversations parallèles <ul style="list-style-type: none"> ○ Cherchez à comprendre pourquoi les participants ont des conversations parallèles : y a-t-il quelque chose qu'ils n'ont pas compris ? Souhaitent-ils partager un exemple ? S'ennuient-ils ? ○ Improvisez une conversation en groupe ou par deux, ou bien proposez une activité individuelle aux participants pour approfondir un point et continuer à les intéresser.
<p>Un participant s'éloigne du sujet pendant la discussion</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Remerciez le participant pour sa contribution. Expliquez que le temps est limité et que vous devez revenir au sujet. • Si le point évoqué par le participant revient dans une prochaine leçon, dites-lui que ce point fera l'objet d'une discussion ultérieurement. • Si le sujet de la conversation est utile mais que vous ne pensiez pas le traiter, ajoutez-le à votre liste de sujets pour le traiter ultérieurement.
<p>Les participants ne cessent de poser des questions en dehors du sujet</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En introduisant l'atelier, expliquez le déroulement et les principaux sujets qui seront traités, sur lesquels les participants devront travailler tous les jours. • Au début de la leçon, partagez les résultats de l'apprentissage ou les descriptions du cours pour que les participants comprennent ce qui va être traité. • Reportez les questions des participants au lendemain, "C'est une vraiment bonne question que nous allons aborder au cours de la prochaine leçon . . ." • Écrivez la question sur le tableau de conférence. Vous pouvez noter "question en attente" afin de ne pas oublier. Dites aux participants que vous reviendrez sur la discussion à la fin de l'atelier.
<p>Les participants vous lancent des défis</p>	<p>Tout défi peut être positif. Il permet en effet aux participants de tester leurs idées et d'apporter de nouvelles informations en lien avec ce qu'ils ont appris. Cependant, quand les commentaires commencent à vous pousser hors du sujet, ou vont simplement trop loin pour les autres participants, cela peut présenter un problème. Voici quelques solutions :</p>

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquez aux participants que leurs questions vont au-delà du sujet de la leçon et qu'il n'y a pas suffisamment de temps pour répondre à leurs questions. Vous pouvez proposer aux participants intéressés, de discuter des questions au cours de la prochaine pause. • Si le participant intervient avec des informations correctes qu'il maîtrise parfaitement mais qui dépassent vos compétences, donnez-lui des responsabilités supplémentaires. Proposez au participant du temps pour partager ses connaissances avec le groupe. • Si les questions posées commencent à perturber le groupe, expliquez aux participants que leurs questions ont un effet négatif sur la dynamique du groupe. Demandez-leur comment vous pouvez répondre à leurs questions sans rompre la dynamique du groupe. Le cas échéant, parlez-en avec l'ensemble du groupe, tout particulièrement si plusieurs participants vous sollicitent.
<p>Un des participants perturbe l'atelier en répondant à toutes les questions posées.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quand vous posez une question, essayez de ne pas regarder le participant en question. Il aura ainsi moins d'opportunités pour répondre. • Laissez plus de temps aux autres participants pour réfléchir aux questions et choisissez-en d'autres pour répondre. • Demandez aux participants de réfléchir à leurs réponses pendant environ 10 secondes avant de lever la main. Les participants pourront ainsi plus réfléchir avant que vous ne choisissiez quelqu'un pour répondre.
<p>Les participants ont un débat houleux</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cherchez à savoir pourquoi les participants débattent, est-ce en rapport avec le sujet ou hors sujet ? Si le débat est hors sujet, recentrez l'attention sur le cours par une phrase comme : "OK, nous allons donc recommencer..." ou "Vous pourrez reprendre votre discussion plus tard. Reprenons le cours maintenant." • Si le débat concerne le sujet, exploitez cette opportunité, puis invitez les participants à préciser leur position et à inciter le groupe entier à participer à la discussion.
<p>Certaines personnes dans l'atelier manquent de respect pour un des participants</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N'oubliez pas de séparer les participants manquant de respect et la personne visée pendant les activités de groupe. • Écartez les participants qui manquent de respect pour un autre. Demandez aux participants pourquoi ils agissent de la sorte et comment ils interprètent leur comportement (ils ne considèrent peut-être pas ça comme un manque de respect). Clarifiez la situation et expliquez vos attentes en matière de comportement. Rappelez l'accord passé avec le groupe et la règle concernant le

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

	<p>respect. Demandez-leur de respecter la règle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si ce comportement négatif continue, vous aurez à demander aux personnes manquant de respect de quitter l'atelier.
Les participants sont en permanence en retard	<ul style="list-style-type: none"> • Demandez aux participants la raison de leur retard. Certains peuvent être en retard à cause de la distance qui les sépare de l'atelier ou de la circulation, etc. • Consultez les participants au début de l'atelier pour convenir d'un accord sur l'heure de début et de fin de l'atelier de manière à ce que chacun arrive à l'heure. • Les conséquences des retards doivent être présentées dès le début, par ex. les participants doivent danser, apporter une collation à chacun, etc., ?
Un participant manque une journée ou une partie de l'atelier	<ul style="list-style-type: none"> • Définissez un accord au début de l'atelier en ce qui concerne les conséquences d'une absence d'un jour. • Pensez à récompenser à différents niveaux, notamment avec un certificat pour ceux ayant participé à tous les cours et un certificat de participation à ceux qui ont été absent une journée. • Cherchez pourquoi les participants sont absents. Décidez mutuellement d'une solution de rattrapage.
Un participant répond constamment au téléphone pendant l'atelier	<ul style="list-style-type: none"> • Expliquez en privé au participant que son comportement perturbe la classe. Demandez-lui comment il envisage de gérer la situation. Proposez des alternatives, comme par exemple prendre les appels pendant le repas ou les pauses.
Certaines personnes comprennent très bien la langue utilisée pour la formation, d'autres pas	<ul style="list-style-type: none"> • Recherchez qui a des difficultés avec la langue. Un vote à l'aveugle peut être une bonne solution pour y arriver. Demandez à chacun de fermer les yeux, puis demandez de lever la main en cas de difficultés à lire, écrire ou parler la langue utilisée pour la formation. Cette technique maintient la confidentialité ce qui permet d'être plus honnête sur le niveau de langue. • Mélangez les étudiants selon leur niveau de langue en petits groupes, puis dans l'ensemble du groupe. • Notez les instructions et les points clés. • Demandez un interprète. • Autorisez les participants à parler dans leur propre langue dans les petits groupes. • Demandez à un des participants étant plus à l'aise dans la langue de traduire les instructions. • Chaque fois que vous utilisez un nouveau terme ou mot, ajoutez-le sur le tableau. Maintenez une liste avec le nouveau vocabulaire que les participants peuvent consulter.

Principes fondamentaux pour le formateur : Réponse aux défis de la formation

<p>Les participants viennent avec leurs enfants à la formation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • S'il y a plusieurs animateurs, demandez à l'un d'eux de s'occuper des enfants. • Demandez aux participants s'ils connaissent quelqu'un que vous pouvez payer pour s'occuper des enfants. • Apportez des jouets pour les enfants. Proposez plus de pauses entre les cours de manière à ce que les participants puissent s'occuper de leurs enfants. • Anticipez, organisez une garderie pour les participants et assurez-vous qu'ils auront suffisamment de nourriture.
<p>Une personne vient de vivre un problème externe à l'atelier. Elle a des difficultés à se concentrer et à être présente à l'atelier.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontrez le participant en privé et demandez-lui ce dont il a besoin. Respectez son espace et ne leur en demandez pas trop pendant un atelier. Ne leur posez pas de question sans les prévenir.

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.

