



@telier pour les animateurs et responsables des lieux d'accès public à Internet

réf : 03/405

L'animation pédagogique dans un lieu d'accès public à Internet

Modèles d'apprentissages, quelques idées pour s'y retrouver, analyser et choisir ...



Ce document est en téléchargement sur le site

www.ardesi.asso.fr

dans la rubrique : @telier pour les animateurs des lieux d'accès public à Internet

Ce document présente globalement certains aspects des différentes approches pédagogiques et propose quelques pistes d'actions permettant d'accéder à une communication ouverte et adaptée au dialogue Animateurs / Usagers d'un Lieu d'Accès Public à Internet.





Il tente de démontrer que la communication/information/formation dans une situation d'animation passe avant tout par la disponibilité, l'écoute, l'ouverture et surtout... le sourire.

Ce document a été réalisé par Mme Nina Büchner, intervenante et Marie-France Mommeja, directrice de la société ARCTIA.

www.arctia.fr/

NB : L'auteur précise que les différents liens Internet cités dans ce document ne sont transmis qu'à titre informatif et n'engagent aucunement la responsabilité de l'auteur.

SOMMAIRE

SOMMAIRE	3
 Introduction	4
 Bien accueillir pour mieux former	4
1. L'accueil	4
2. La communication	5
3. Gérer les conflits et les personnes difficiles	8
4. Identifier les attentes	9
 La pédagogie	10
1. Les différentes phases de l'apprentissage	10
2. Les différentes approches pédagogiques	11
 La pédagogie : une mission au quotidien	13
1. S'organiser	13
3. Les ateliers	14
4. Le matériel, les outils	15
• Conclusion	16

Introduction

Les publics des lieux d'accès public à internet (EPN¹) sont très variés ; de l'utilisateur jeune sur-diplômé au senior réfractaire à l'utilisation des NTIC, mais néanmoins curieux.

Comment faire pour que chacun trouve « sa réponse » et s'ouvre à aux NTIC ?

Quelle sera l'approche pédagogique la plus adaptée pour que le message passe au mieux et pour démystifier les NTIC ?

Bien accueillir pour mieux former

1. L'accueil

Chaque usager est unique.

L'accueil doit être personnalisé et inciter au retour vers le lieu d'échanges qu'est l'EPN.

Il s'agit pour l'animateur de donner à l'utilisateur l'envie de rester, de partager, de revenir.

L'animateur prend soin d'accorder du temps et de l'attention à chaque usager en particulier afin d'établir avec lui une relation de confiance.

Etablir le dialogue entre l'utilisateur et l'animateur : l'utilisateur doit se sentir suffisamment à l'aise pour pouvoir poser toutes les questions qui le préoccupent.

Une présentation de l'EPN, simple et conviviale, peut amener l'utilisateur à se présenter à son tour et à expliquer ses motivations.

Il est à noter que la présence d'une machine à café ou d'un lieu de détente favorise la communication et aide à la communication de groupe.

¹ L'abréviation EPN est prise dans ce document dans son sens générique de lieu d'accès public à internet

2. La communication

Une attitude positive vis-à-vis de soi-même et d'autrui est la plus appropriée pour une relation constructive.

L'Écoute active

L'écoute active est un préalable indispensable à une communication "sur mesure".

Nous véhiculons des images de nous-mêmes révélées par des indices particuliers. Chaque individu est différent :

- Indices corporels : attitudes - gestes – habillement
- Indices linguistiques et verbaux : choix des mots - structure des phrases
- argumentation...
- Indices para-verbaux : débit – volume sonore – accent d'insistance – pauses de respiration – intonation.

Écouter activement, c'est rassembler un maximum d'informations :

- sur le **CONTENU** du message (ce qui est dit)
- sur la **FORME** du message (comment cela est dit)

Ne nous décourageons pas :

Un long entraînement est nécessaire pour observer tous ces paramètres simultanément.

Commençons toujours pas isoler l'un ou l'autre. Avec la pratique, l'observation deviendra plus riche.

A consulter sans modération :

<http://www.praxis-communication.com>

<http://www.capsante-outaouais.org/formations.html>

L'utilisateur s'exprime avec des termes qui lui sont propres.

Il est important que deux interlocuteurs, pour se comprendre, parlent le même langage² : des termes de vulgarisation quand l'utilisateur semble ne pas connaître les NTIC, un vocabulaire plus technique pour un usager qui cherche du perfectionnement ou de l'assistance.

<http://www.jecommunique.com/La%20synchronisation.htm>

La Reformulation

L'animateur prendra soin de reformuler la demande de l'utilisateur avec ses propres mots. La rétroaction permet de vérifier si le formateur et l'apprenant sont bien sur la même longueur d'onde.

Définition : intervention de l'aidant (animateur) qui consiste à redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite ce que la personne (l'utilisateur) vient d'exprimer, et ce de telle sorte que l'aidant (animateur) obtienne l'accord du sujet (l'utilisateur).

<http://www.infirmiers.com/etudiants/cours/psy/reformulation.php4>

<http://www.maieusthesie.com/nouveautes/article/reformulation.htm>

- Les auditifs qui disent « je vous entends bien ». Eux se concentrent sur les explications. Ils ont besoin d'entendre le détail des explications, et commentent très souvent à haute voix les actions qu'ils effectuent.
- Les sensitifs qui ont besoin de ressentir, d'expérimenter plus que de recevoir des explications orales.

http://thot.cursus.edu/forum1_arc.asp?n=99&nn=140

² C'est ce que l'on appelle la « synchronisation du langage »

La PNL (programmation neuro linguistique)

La PNL appréhende la communication au sens le plus large, elle s'y intéresse car elle permet de saisir et de modifier la manière dont les individus apprennent, changent et se développent...

L'approche est fort pragmatique, elle appréhende la façon dont notre communication est influencée par notre expérience subjective et la façon dont elle l'influence à son tour. Elle est pragmatique, dans le sens où aucun des fondateurs ou praticiens ne cherche à prouver le bien-fondé théorique de ses modèles.

<http://www.ressources.be/quoi.htm>

<http://www.inforpnl.com/>

Les meilleurs pédagogues sont ceux qui font l'effort de se mettre à la place de l'apprenant et qui savent recevoir autant qu'ils sont prêts à donner. Ce type de relation est de toute évidence valorisante pour chacun et source d'enrichissement personnel.

3. Gérer les conflits et les personnes difficiles

Comment se comporter face à une situation conflictuelle ?

Les causes possibles de conflits :

- Transfert d'un problème personnel
- Désaccords : méthodologie, information
- Conflits d'intérêts
- Conflits de groupe (luttres de pouvoir, etc.)
- Systèmes de valeurs différents
 - culturels
 - différences de caractères.

Comment se comporter face à une personne « difficile » ?

Détecter le problème !

Il y a des conflits chauds ou froids :

- Le conflit 'chaud' se caractérise par des disputes émotionnelles, verbales, agressives et violentes. Il faut d'abord calmer la situation avant de chercher une solution.
- Le conflit 'froid' se caractérise par un climat froid et plutôt calme entre les partenaires ; le contact du regard et l'échange verbal sont plutôt évités.

On ne sent plus les émotions et la situation est figée. Avant d'être en mesure de chercher une solution, on doit pouvoir libérer ces tensions.

Le meilleur moyen de gérer un conflit est d'essayer de calmer le jeu progressivement, pour cela il faut identifier les problèmes avant qu'ils ne surviennent :

- En observant les visages, les comportements
Certaines attitudes suggèrent qu'un problème peut survenir
- Surveillez les écrans
Un usager en difficulté est potentiellement source de conflits.

Quelques règles élémentaires :

- Rester calme
S'emporter ne fait qu'envenimer la situation

- Ecouter l'utilisateur
En prêtant attention aux griefs, vous identifiez le problème. Par là même vous arrivez à y apporter des solutions

- Rétablir le dialogue
C'est primordial, un problème naît souvent d'une incompréhension

- Orienter la conversation vers un autre sujet
Le conflit est alors oublié au profit d'un autre sujet de réflexion

- Attendre
Souvent le conflit se règle de lui-même.

4. Identifier les attentes

L'utilisateur et l'animateur définissent ensemble les objectifs.

L'animateur doit faire preuve d'attention.

Lors de la discussion, l'utilisateur explique ses attentes et souhaite être écouté et surtout compris.

Pendant l'entretien, l'animateur pose des questions de précision croissante pour :

- Evaluer les acquis : les savoir-faire et les compétences techniques
- Identifier, définir, avec l'utilisateur des objectifs précis
- Mettre en avant les motivations et les domaines d'intérêts de l'utilisateur.
- Préparer un plan d'action qui permettra à l'utilisateur d'atteindre le but souhaité.

La pédagogie

1. Les différentes phases de l'apprentissage

Tout apprentissage se fait en 3 étapes :

La première phase est celle de la **découverte**.

Cette phase consiste à imiter et répéter les actions montrées par le formateur. C'est l'étape la plus fastidieuse de l'apprentissage puisqu'elle nécessite un effort de concentration et de mémorisation de la part de l'utilisateur.

La deuxième étape est la **maîtrise**.

Dans la première étape, l'utilisateur a pris ses marques, s'est familiarisé avec différentes actions et utilisations. Dans la deuxième étape, il va faire ses propres expériences et en tirer ses conclusions. Il va acquérir de la pratique, de l'expérience.

La dernière étape est le **transfert**.

L'utilisateur est suffisamment à l'aise dans la pratique pour apporter un œil critique sur ce qu'il fait et l'outil qu'il utilise. L'aboutissement de son apprentissage est de pouvoir à son tour devenir le formateur et utiliser ses propres mots pour décrire ses actions.

2. Les différentes approches pédagogiques

Il existe différentes approches pour faciliter l'apprentissage

La méthode Montessori

La phrase clé de cette méthode est : « apprends-moi à faire seul ».

Elle s'applique tout particulièrement aux usagers voulant apprendre dans un lieu d'accès public à internet, à se servir d'un outil dont ils disposent à la maison ou dans leur activité professionnelle.

Le mode d'emploi

L'utilisateur apprend en tant qu'auto-didacte au travers d'un document pédagogique, qu'il s'agisse d'un CD-ROM interactif ou d'un document papier. La méthode est très efficace sur un public jeune et déjà formé à l'informatique. Elle pêche souvent par le manque de volonté de l'apprenant notamment quand le support est papier.

http://www.lemoneymag.fr/Kalideo/Site/Application/Fiche_Pratique/s_FichePratique/0,1729,4-4729-0-3317-3318-4108-MAG,00.html

La méthode de Freinet ou l'apprentissage par le jeu

La méthode consiste à aborder les aspects techniques d'une formation au travers d'un cas concret ou d'un projet. Freinet a utilisé cette méthode pour apprendre à lire et écrire à ses élèves en leur faisant écrire un journal de classe.

<http://delphine.lafon.free.fr/Freinet/intro.htm>

La méthode de Pavlov ou l'apprentissage par la récompense

L'utilisateur se concentre sur le résultat et non pas sur l'apprentissage, parfois long et fastidieux voire douloureux, qui l'a conduit à son objectif. La mise en avant de la motivation fonctionne particulièrement avec les publics techno-résistants.

Les analogies et la mnémotechnie

Elles permettent toutes deux de mieux retenir des situations/actions informatiques. L'analogie joue sur le rapprochement avec des exemples de la vie courante, la mnémotechnie sur des images mentales.

Il semble évident qu'il n'y a pas de méthode spécifique pour un public spécifique, il y a d'avantage **une combinaison de méthodes** à adapter en fonction de l'objectif à atteindre. Il est souvent judicieux d'utiliser plusieurs méthodes à la fois. Il est conseillé de répéter plusieurs fois une explication en utilisant une méthode différente à chaque fois.

<http://www.enap.quebec.ca/seminaires-nov98/methode/intro.htm>

<http://www.fas.umontreal.ca/com/com3561/bta/appr/frame1.html>

<http://www.pedagonet.com/other/franciweb.htm>

<http://www.cam.org/~pb1948/>

La pédagogie : une mission au quotidien



1. S'organiser

Un minimum d'organisation est indispensable pour éviter de tomber dans la routine.

➤ **Séparez les différentes activités**

Réservez des plages horaires pour les « ateliers » et d'autres pour les suivis personnalisés.

➤ **Variez les activités et ouvrez votre espace sur l'extérieur**

En organisant des journées à thème, par exemple :

- Internet et les artisans locaux
- Internet pour les séniors
- Internet « pour les réfractaires »... ☺
- Internet pour les étudiants, etc., etc.
- Internet pour les associations.

En aidant les usagers volontaires à présenter un exposé sur un sujet qui les passionne ou en organisant des mini/conférences sur un sujet précis.

Un autre début de piste, la création ou l'utilisation d'un forum de discussion³ et d'échanges ouverts sur des thèmes variés avec d'autres EPN.

➤ **Spécialisez-vous !!**

Il y a des domaines de compétences dans lesquels vous excellez !

Mettez-les en valeur au travers d'ateliers spécifiques :

- L'aide à l'alphabétisation
- La photo numérique
- La création de pages web
- etc.

³ <http://fr.groups.yahoo.com/group/espaces-publicques-multimedia/>

3. Les ateliers

Du groupe dépend l'apprentissage de l'individu.

Le principe des ateliers est certes très pratique pour éviter de répéter plusieurs fois les mêmes explications à plusieurs usagers. Toutefois, il arrive que cette méthode ne convienne pas à certains et que revenir à des cours particuliers peut s'avérer nécessaire.

Un apprentissage se fait toujours mieux quand le groupe est constitué d'individus de niveau homogène, c'est rarement le cas dans les ateliers d'un EPN qui accueillent tous les publics.

Quelques astuces simples pour tirer le meilleur parti d'un groupe hétérogène :

- Tout d'abord essayer de créer des binômes débutant-confirmé. Il ne s'agit pas forcément de mettre sur la même machine un débutant et un confirmé, cela ne marche pas à tous les coups, il s'agit plutôt de mettre côte à côte sur des machines voisines deux groupes de niveaux différents et de faire jouer l'émulation du groupe. « Tirer vers le haut » ceux qui débutent en suscitant l'envie et « valoriser les plus confirmés » en leur démontrant que transférer leurs connaissances à d'autres permet de valoriser leurs acquis.
- Les erreurs ne doivent pas être considérées comme des fautes mais plutôt comme le signal d'alarme qu'un point de l'apprentissage n'a pas été compris ou a été mal assimilé.

4. Le matériel, les outils

Le matériel :

Peu importe ce qu'il y a dans la boîte, ce qui importe c'est ce que fait la boîte.

INDISPENSABLE :

Avant toute intervention, s'assurer d'un bon fonctionnement technique évitera les moments de stress inutiles et la perte d'énergie.

Un public techno-résistant a une forte appréhension de la machine et une très faible compréhension du vocabulaire technique. Il a l'impression de rentrer dans un autre monde particulièrement angoissant. Le bon fonctionnement du matériel le rassurera.

L'informatique n'est qu'un outil mis à disposition pour un nouveau type de communication. Il n'est pas utile d'être mécanicien pour être un bon conducteur.

Les outils :

Une bibliothèque d'outils : de nombreux outils gratuits sont disponibles sur le web, ou dans d'autres EPN :

- Guidez sans imposer,
- Donnez une information sur la législation internet en vigueur
- Veillez à ne pas être complice de piratages logiciels
- Répertoirez les outils ou applicatifs qui pourraient intéresser les usagers (logiciels de généalogie, utilitaires, ...)
- Envisagez de mettre à disposition une bibliothèque de documents consultables en créant petit à petit un centre de ressources ouvert et évolutif.

<http://thot.cursus.edu/> : une mine d'informations

http://www.framasoft.net/rubrique.php3?id_rubrique=4#place1838

• Conclusion

Dans la mission qui lui est confiée chaque animateur au sein d'un Lieu d'Accès Public à internet doit intégrer la notion de qualité de service associée à la « pédagogie ».

L'essentiel de la relation humaine instaurée sera cependant lié à une communication ouverte et efficace.

Nous souhaitons vous avoir apporté quelques idées ; l'expérience et la pratique vous apporteront la maîtrise, mais rien ne sera plus agréable qu'un accueil courtois et une écoute active. ☺

Nous vous invitons à la curiosité, à l'utilisation des moyens mis en oeuvre et la mutualisation des idées et des ressources entre Lieux d'accès public à Internet.

Internettement vôtre.

Nina BUCHNER et Marie France MOMMEJA