



« Le plus grand danger qui vous menace est de permettre aux choses urgentes d'évincer celles qui sont importantes ».

... Info

Service de développement pédagogique  
Cégep de Rimouski

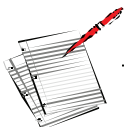
Vol. 1 numéro 6 – avril 2002  
Version actualisée - Hiver 2016

**Pour s'apprendre, faut se parler!**

La journée pédagogique de ce trimestre avait pour objectif d'augmenter la sensibilisation à l'importance de la communication et la connaissance de la réalité des uns, les membres du personnel, et des autres, les élèves. Ainsi, les activités de la journée ont réussi à favoriser la communication entre les différents intervenants et les élèves et à mettre à jour les stratégies pédagogiques en lien avec les relations prof-élèves.

Ce numéro se veut un compte rendu des activités vécues durant cette journée d'échanges. Dans un premier temps, nous vous faisons part de ce qui est ressorti des neuf tables de travail où étaient réunis, entre autres, professeurs et élèves. Ceux-ci ont traité la question des relations prof-élèves. Dans les pages suivantes, vous retrouvez les éléments clés reliés aux trois thèmes sur lesquels les participantes et les participants ont échangé pendant le dîner soit la communication, la gestion du temps et la détresse psychologique.

Voici les résultats des équipes de travail répondant à la question :  
« Quelles sont les règles les plus importantes pour faciliter les relations prof-élèves? »



**TRAVAIL D'EQUIPE**

La majorité des équipes ont fait mention du **RESPECT MUTUEL ET RÉCIPROQUE** comme étant l'une des principales règles d'une bonne relation prof-élèves.

*Faire preuve de :*

- écoute
- ouverture
- compréhension
- souplesse
- tolérance
- complicité
- avoir du tact
- confiance
- accepter les différents

*Faire attention à :*

- attitude
- retards
- autosuffisance
- laxisme
- rigidité
- autoritarisme
- langage

Il est également très important d'établir des **RÈGLES CLAIRES** et de préciser les **RÔLES ET RESPONSABILITÉS** de chacun en ce qui a trait :

- aux droits et devoirs de chacun
- aux attentes réciproques
- à l'élève face à ses apprentissages
- aux conditions propices aux apprentissages
- à l'importance de la place de chacun
- à la disponibilité
- à la communication
- au climat d'apprentissage
- à la gestion de classe
- à la motivation réciproque
- à l'engagement dans ses tâches
- à la préparation et la disposition à dispenser un cours

Quelques équipes ont soulevé l'aspect **AUTHENTICITÉ** dans ces termes :

- être vrai
- transparence
- dans ses qualités et ses défauts
- ne pas jouer un personnage

Par ailleurs, certains ont mentionné l'importance de la **CONGRUENCE** et de la **COHÉRENCE** tout en mentionnant :

- la planification
- le sens de l'évaluation, de la formation
- rendre l'enseignement signifiant

Finalement, plusieurs autres règles sont ressorties :

- établir une relation significative dès le départ (premier cours)
- avoir la passion et utiliser l'humour
- apprivoiser la matière pour s'en libérer
- favoriser la persévérance des élèves même en situation d'échec
- exprimer les croyances :
  - du prof dans la capacité de réussite des élèves
  - des élèves dans la capacité du prof de gérer les conditions propices aux apprentissages
- susciter la confiance et l'estime de soi
- établir et accepter une dynamique de groupe
- se préoccuper de l'organisation physique (ratio prof-élève, horaire, etc.)
- impliquer les élèves dans les tâches préparées et planifiées

## 1- LA COMMUNICATION

Cet atelier a été préparé et animé par M<sup>re</sup> Micheline Lebrun, enseignante au Service de la formation continue.

### LE MESSAGE EN « JE »

Le message en « je » décrit l'expérience de la personne qui parle et témoigne de ses besoins, ce qui favorise davantage une modification de comportement chez le récepteur.

*Le tu « tue »*

### OBSTACLES À LA COMMUNICATION

- *J'envisage généralement une situation de mon point de vue uniquement.*
- *J'ai tendance à utiliser des mots imprécis peu connus ou inadéquats.*
- *J'ai souvent l'esprit ailleurs lorsque j'écoute.*
- *J'interromps souvent les autres lorsqu'ils parlent.*
- *J'ai certaines idées pré-conçues concernant les gens.*
- *Quand je suis de mauvaise humeur, ça paraît.*
- *J'utilise souvent un canal inadéquat pour transmettre un message parce que c'est plus facile.*

### L'ÉCOUTE ACTIVE

- 🕒 Avoir une attitude active (se concentrer).
- 🕒 Regarder la personne qui parle.
- 🕒 Arrêter de parler soi-même.
- 🕒 Être objectif : une opinion est une opinion, un fait est un fait.
- 🕒 Chercher la longueur d'ondes.
- 🕒 Découvrir le but de la communication.
- 🕒 Réagir, s'il y a lieu.



### LE LANGAGE NON VERBAL

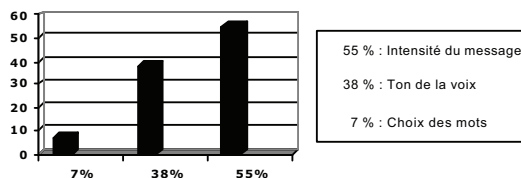
Toute émotion importante vécue par une personne se traduit d'abord le plus souvent par son corps, qui constitue alors un médium pour l'exprimer.

Le langage non verbal, parce qu'étant moins volontaire, est plus authentique; il correspond davantage à ce qui est vécu émotionnellement.

### LA PLACE DES ÉMOTIONS

- \* *Composer avec la colère... ou la tristesse... des autres.*
- \* *Toute émotion peut être légitime, mais nos actions demeurent sous le contrôle de notre volonté.*
- \* *L'important est de se sentir compris et respecté dans ce que l'on vit.*

### UN MESSAGE PASSE PAR...



### L'EMPATHIE

L'empathie permet de comprendre les motivations d'une autre personne sans pour cela les éprouver, de comprendre son problème sans le faire sien au point d'en prendre la charge, comme on pourrait avoir le goût de le faire en ami.

### LE FEED-BACK IDÉAL

Le feed-back est un outil important en relations humaines.

Le feed-back doit contenir des informations exactes et suffisantes par rapport à un comportement ou une attitude si l'on veut aider un individu dans sa démarche de croissance personnelle.

Exemple : *Je suis fâchée parce que tu lis ton journal pendant que je te parle et j'en viens à me demander si mes propos t'intéressent.*

- \* Centrer le feed-back sur :
  - \* le comportement plutôt que sur la personne.
  - \* des observations plutôt que sur des impressions.
  - \* des comportements reliés à une situation spécifique, ici et maintenant.
  - \* un partage d'idées et d'informations plutôt que des conseils.
  - \* l'exploration de solutions de rechange.
  - \* la valeur que celui-ci peut avoir pour le récepteur.
  - \* ce que la personne dit plutôt que sur ses raisons de le dire.
- \* Donner du feed-back à un moment approprié pour le récepteur.
- \* Dire les bonnes choses à la bonne personne.

### AUTRES CONSIDÉRATIONS

- ✓ Utiliser plusieurs canaux de communication : observer les comportements, les réactions émotionnelles.
- ✓ Utiliser les communications directes et face à face.
- ✓ Considérer les communications écrites qui sont indispensables quelquefois.
- ✓ Prendre en considération le contexte dans lequel se trouve le récepteur.
- ✓ Choisir le moment le plus opportun pour transmettre le message.
- ✓ Faire suivre l'action appropriée au message verbal énoncé.
- ✓ Utiliser un langage direct et simple.

## 2- LA GESTION DU TEMPS

Cet atelier a été préparé et animé par M<sup>me</sup> Dolorès Gagné, conseillère pédagogique au Service de la formation continue.



### DES OUTILS POUR ETRE PLUS EFFICACE

- ↳ Ne planifiez que 60 % de votre journée. Gardez 20 % pour les imprévus et 20 % pour la créativité.
- ↳ Ne vous contentez pas de réserver du temps pour assister aux réunions, réservez aussi du temps pour les préparer.
- ↳ Ne surchargez pas vos débuts de semaine, répartissez vos activités.
- ↳ Concentrez toutes vos notes à la même place, évitez les papiers jaunes collés n'importe où.
- ↳ Regroupez les petites activités semblables. Ex. : Lisez votre courrier d'un seul coup, retournez vos appels les uns après les autres. C'est plus efficace que de se replonger sans cesse dans de nouvelles tâches.
- ↳ En période intensive, demandez à vos proches de vous laisser tout votre temps; vous leur reviendrez plus vite et plus disponible.
- ↳ Faites des pauses régulières, mais courtes. On suggère un arrêt de cinq minutes toutes les heures plutôt que quinze minutes deux fois par jour. De toute façon, après 50 minutes de concentration, l'attention faiblit.
- ↳ Avant de reporter une activité au lendemain, assurez-vous qu'elle est prioritaire. Si ce n'est pas le cas, inscrivez-la tout de suite à la semaine ou au mois prochain au lieu de la reporter trois fois.



### LE TEMPS ET LES PRIORITÉS

Quand nous réfléchissons bien, nous prenons conscience que notre dilemme est plus profond qu'un manque de temps : il est fondamentalement celui des priorités.

Comment savoir qu'une activité est prioritaire? Pour définir une priorité, il convient d'utiliser deux variables : l'urgence et l'importance.

Une priorité est dite **urgente** lorsqu'elle nécessite une action immédiate. Ex. : un dégât d'eau à l'étage, un employé est empêché de rentrer au travail à cause d'un imprévu. Une priorité est **importante** lorsque non seulement elle est urgente, mais aussi essentielle à sa vie. Ex. : réunion de planification, dormir, manger.

Ainsi,

- ❖ une **priorité A** est celle qui représente une **forte urgence** et une **forte importance**. Cette priorité comporte des dates limites incontournables ou des opportunités de réussite ou d'avancement.  
*Comportement : action immédiate, à faire soi-même*

- ❖ une **priorité B** est celle qui représente une **urgence faible** et une **importance forte**. Elle ne comporte pas de date limite critique.

*Comportement : fixer un délai, déléguer ou se faire aider*

- ❖ une **priorité C** est celle qui représente une **urgence forte** et une **importance faible** ou qui est plaisante à faire. Peut être remise, reportée, même annulée.

*Comportement : déléguer le plus possible ou reporter*

- ❖ une **priorité D** est celle qui représente une **urgence faible** et une **importance faible**. À éliminer.

*Comportement : classer, jeter*

### QUELQUES TRUCS SELON NOS TENDANCES!

#### PROCRASTINATION OU TENDANCE À REMETTRE À PLUSTARD

Lorsque cela se produit, pensez aux idées suivantes :

- Déterminez une date limite pour accomplir la tâche et respectez-la.
- Établissez un système de récompense. Dites-vous par exemple : « lorsque j'aurai fini ce travail, je m'offrirai un bon repas avec un tel »; ou bien « je ne rentrerai pas chez moi avant d'avoir fini ce travail. »
- Mettez-vous d'accord avec quelqu'un (un équipier, un collègue ou votre secrétaire) pour qu'il voie régulièrement avec vous où vous en êtes des tâches que vous avez tendance à remettre.
- Faites le travail que vous n'aimez pas tôt dans la journée pour en être débarrassé.

#### INCAPACITÉ À DIRE NON

Dire NON ne veut pas dire vexer. On peut résoudre le problème en offrant une autre possibilité. Plutôt que de dire OUI trop souvent, essayez les réponses suivantes :

- « Je peux m'en occuper mais ce que je suis en train de faire sera retardé. Ce que vous me demandez est-il plus important? »
- « Je le ferai volontiers pour vous; je ne peux cependant pas m'y mettre avant d'avoir fini ce que je suis en train de faire, c'est-à-dire... »
- « Je suis désolé mais je n'ai pas assez de temps disponible pour prendre du travail supplémentaire. Je vous contacterai lorsque mon emploi du temps sera libéré... »
- « J'apprécie la confiance que vous me témoignez, mais cette fois-ci je ne peux vraiment pas insérer cela dans mon emploi du temps. Désolé... »
- « Désolé, je ne peux vraiment pas. Avez-vous pensé à demander à...? »

### 3- LE STRESS ET LA DETRESSE PSYCHOLOGIQUE (2 ateliers)

Ces ateliers ont été préparés et animés par M<sup>mes</sup> Lyne Plamondon et Louise Albert, psychologues au Service de psychologie et d'orientation.

Le stress fait partie de la vie. Il n'est pas tant lié à l'événement en soi qu'à la réaction de la personne en cause. L'essentiel est de savoir que le stress n'est pas préjudiciable en soi.

On définit le stress comme étant la façon de notre organisme à réagir à tout ce qui arrive dans notre vie : événements, pensées, changements, émotions, etc. C'est une réaction normale de notre organisme qui devient en alerte.

Toutefois, le stress devient détresse, lorsqu'il y a accumulation excessive d'éléments, d'événements qui nous donnent l'impression d'avoir perdu le contrôle de notre existence.

Les sentiments d'impuissance, d'abandon, de solitude, le désarroi sont différents éléments que l'on retrouve chez une personne en situation de crise et dont il faut tenir compte.

Il existe différents types de stress :

- ◆ Le stress provoqué par un événement soudain.
- ◆ Le stress qui accompagne une étape particulière de la vie.
- ◆ Le stress qui devient partie intégrante de la vie quotidienne.

Les différents stress précités sont présents dans la vie de tout être humain. Nous avons à nous réconcilier face à ces stress et à ces contraintes que la vie nous apporte. Il ne s'agit pas de chercher à les éliminer, ni à les subir. Il s'agit de faire face à ces défis au fur et à mesure qu'ils se présentent. C'est avec cette façon de faire qu'on retrouve l'équilibre.

On peut apprivoiser le stress en modifiant notre réaction physique ou notre perception des agents agresseurs. À mesure que vous vous familiariserez avec vos propres agents agresseurs et la réaction de votre organisme, vous pourrez décider des moyens à prendre pour réduire la tension.

Voici la façon responsable de réagir selon Bruce Schumacher, conseiller d'orientation au Centre des carrières de l'Université de Toronto.

1. Reconnaître que vous êtes peut-être victime de stress.
2. Accepter que vous ressentez du stress et qu'il semble vous paralyser.
3. Déterminer les principales causes de votre stress, par exemple les problèmes financiers, trop d'échéances à respecter, le surcroît d'engagements, le manque de soutien, etc.
4. Chercher des moyens pour respecter ces obligations ou décider consciemment de les réduire.
5. S'attaquer d'abord aux agents agresseurs les plus faciles à éliminer ou à modifier.
6. Faire chaque jour quelque chose qui allège le stress ou contribue à votre bien-être.
7. Obtenir de l'aide extérieure pour venir à bout des problèmes que vous ne pouvez régler seul.

**TABLEAU DES SYMPTÔMES RELIÉS AU STRESS**

Physiques	Émotionnels	Comportementaux
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mains froides</li> <li>• Bouche sèche</li> <li>• Indigestion</li> <li>• Fatigue</li> <li>• Maux de tête</li> <li>• Constipation</li> <li>• Maux de dos</li> <li>• Palpitation</li> <li>• Respiration difficile</li> <li>• Muscles tendus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anxiété</li> <li>• Peur de l'échec</li> <li>• Autres peurs</li> <li>• Désespoir</li> <li>• Angoisse chronique</li> <li>• Faible estime de soi</li> <li>• Dépression chronique</li> <li>• Tristesse</li> <li>• Impuissance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Insomnie</li> <li>• Excès ou manque d'appétit</li> <li>• Abus d'alcool ou de drogues</li> <li>• Procrastination</li> <li>• Usage du tabac</li> <li>• Témérité</li> <li>• Dénigrement chronique</li> <li>• Isolement</li> <li>• Dépenses excessives</li> <li>• Envies inexplicables</li> <li>• Perte de contrôle/comportement</li> </ul>

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, nous pouvons aussi aborder cette problématique sous l'angle suivant afin d'éviter de se rendre jusqu'à la détresse psychologique.

1. Assumez vos responsabilités.
2. Essayez d'être objectif.
3. Connaissez vos ressources intérieures.
4. N'essayez pas de faire face à vos problèmes tout seul.
5. Adoptez une attitude positive.
6. Soyez réaliste.
7. Ne vous efforcez pas d'arriver à une maîtrise totale et absolue.
8. Envisagez les diverses options possibles.
9. Procédez par étapes.
10. Apprenez à reconnaître les signes annonciateurs de danger.
11. Restez physiquement en bonne santé.
12. Apprenez à vous détendre.

**Les qualités de base pour aider quelqu'un en détresse sont : l'empathie, le respect, la chaleur, l'authenticité, la confrontation.**

DOCUMENT PRÉPARÉ PAR :

Josée Mercier, CP  
Marie-Hélène Nollet, CP  
Marie-Claude Pineault, CP  
Monique Pineau, agente de bureau

DÉVELOPPEMENT PÉDAGOGIQUE, D-338

Vous pouvez nous joindre au poste 2202