

Toi émoi



Quel est le point de vue des apprenants sur la question des émotions ? Quelle place ont-elles dans la formation ? Comment influencent-elles l'apprentissage ? Que ressent-on quand on apprend ? Ce sont toutes questions qui ont été abordées dans deux groupes de formation de Lire et Ecrire Hainaut occidental et c'est la première fois qu'elles y étaient abordées aussi précisément.

Voici les réponses apportées, ce que nous en avons fait... et les réflexions qu'elles suscitent chez nous, les formateurs...

Par Marilyn DEMETS et Fabien MASSÉ
avec la participation des apprenants
et la contribution d'Anne GODENIR

Chaque jour, je gare ma voiture, et pour me rendre dans les bureaux, je passe devant le local de formation. Certains des apprenants sont déjà arrivés. Il n'y a pas un jour où je ne sois happée, avant même d'ouvrir la porte, par l'un ou l'autre qui m'interpelle, heureux ou stressé, pour une question ou une autre. *« Il faudra que j'te voie ! ».*

Et ces émotions vont rythmer la séance de formation. Il faudra qu'on s'organise pour prévoir un moment individuel ou en groupe et tenter d'en parler, car l'expérience nous a appris que si on 'met un couvercle dessus', ça finira par 'déborder' à un moment ou un autre, d'une manière ou d'une autre. Cela se manifestera par moins de patience pour un exercice difficile ou pour un travail en sous-groupe *« Ça me fait c... »* ou un éclat de rire pour une bêtise *« Je suis amoureuse aujourd'hui »*...

Il y a les émotions qui perturbent, celles qui stimulent... et ouvrent à de nouveaux apprentissages. Traiter les émotions qui arrivent, c'est aussi souvent traiter les documents que les personnes apportent en formation, avec l'angoisse du *« J'ai rien compris »*... Apprentissage garanti !

Alors, oui, l'émotionnel fait partie intégrante de la formation... tous les jours, pas de doute là-dessus.

Marilyn

LE TRAVAIL A ÉTÉ MENÉ dans deux groupes de la régionale, tous deux hétérogènes. Ils sont composés en majorité de personnes francophones, belges d'origine pour la plupart, et d'autres dont la langue maternelle n'est pas le français. Ces personnes ont des niveaux de compétence à l'oral, en lecture et écriture très hétérogènes, des rythmes d'apprentissage et des situations personnelles très différents eux aussi...

L'expression des émotions

Dans le premier groupe, réparti en deux sous-groupes, la question suivante a été posée : le mot 'émotion' qu'est-ce que ça veut dire pour vous, qu'est-ce qui vous vient en tête ? Chaque sous-groupe a reçu la même consigne : vous notez sur une grande feuille tout ce qui vous vient en tête... Avec une petite précision : peu importe l'orthographe. Les apprenants y sont déjà habitués. Il y a des moments où on travaille l'orthographe et d'autres le contenu.

Les deux productions sont rassemblées : on les lit et on les compare. La première chose qu'on peut remarquer, c'est que la majorité des personnes ne nomment pas l'émotion qu'elles ressentent mais les **moments** où elles ressentent de l'émotion. On passe vite des mots qui traduisent une émotion (peur, tristesse, joie, colère – nous avons appris entretemps qu'il n'y a que quatre émotions et que tout le reste sont des états dérivant de ces émotions) au fait d'être ému par un événement : la naissance d'un enfant, un poème reçu, un mariage, un décès, quand on reçoit un cadeau...

Le meilleur moment pour parler de ce qui bouleverse

Y a-t-il, selon vous, des émotions différentes en formation et hors formation, car toutes les émotions que vous avez citées ne font référence qu'à des événements liés à la vie 'extérieure' ? Plusieurs personnes répondent par l'affirmative. Parce que ce n'est pas la même chose, ici ce sont des amis, et dehors, c'est la famille, d'autres amis... L'émotion, c'est ce qu'on ressent, mais la question ici, c'est aussi la possibilité de l'exprimer, et ça devient : 'dire ce qu'on ressent' à quelqu'un.

Selon les apprenants, on ne peut pas tout dire en formation. « *C'est le temps du cours.* » Mais là non plus ce n'est pas si clair... Pourquoi ne peut-on pas ? Est-ce vraiment parce que c'est le cours ou parce que certaines choses ne s'expriment qu'en petit comité ? La réponse tombe : à la pause, on choisit avec qui on va parler.

Le cri qui libère et le cri qui bloque

Après quelques minutes de discussion, une apprenante sort en pleurant, parce qu'elle, ou un autre, a écrit le mot 'colère'. Elle viendra expliquer, après, tout ce qui lui arrive. Elle est tellement en colère depuis ce matin. Elle vient de recevoir un courrier qui la met en difficulté. Elle trouve que ce n'est pas juste, elle est révoltée, inquiète, et rien que le mot 'colère' la renvoie à ce qu'elle ressent. Et elle a honte de se mettre à pleurer devant tout le monde. Sans ce mot 'colère', elle n'aurait peut-être rien fait voir de ce qui lui arrivait et personne ne l'aurait su. Ce fut finalement bénéfique, car en parler, c'était déjà un début de solution trouvée.¹

Parfois, le sentiment ne s'exprime que dans le cri, la colère, les larmes. Parce que, malheureusement, il y a plus souvent des choses dramatiques qui ressortent que des vraies joies. Les problèmes de la vie de tous les jours, chômage et exclusion, logement, chauffage, nourriture... la précarité qui augmente...

Des émotions en lien avec les apprentissages

Celles qui perturbent l'apprentissage

Dans l'autre groupe, un travail de brainstorming a progressivement conduit à identifier une série d'émotions qui perturbent l'apprentissage. Les apprenants ont été invités à nommer plus précisément les éléments perturbateurs au moment de l'apprentissage et leurs impacts sur celui-ci. La question exacte était celle-ci : qu'est-ce que ça produit lorsque vous devez apprendre à lire, écrire, ... ?

Ces éléments déroutent l'attention ou la concentration, un des gestes mentaux incontournables pour permettre la mise en œuvre d'apprentissages.²

¹ Un autre cri de colère avait déjà été poussé plus tôt : « On n'a pas reçu nos sous du FOREM ! » Si pour certains ce n'est vécu que comme un retard, pour d'autres c'est vital.

² La gestion mentale est une pédagogie des moyens d'apprendre ou du comment apprendre. Elle explore, décrit et étudie les processus mentaux qu'il convient de mettre en place pour effectuer ce qu'Antoine de la Garanderie, son concepteur, a appelé les 'gestes mentaux' essentiels à tout apprentissage. À savoir : l'attention (ou concentration), la mémorisation, la compréhension, l'imagination et la réflexion. C'est une démarche qui passe obligatoirement par l'autoobservation (ou introspection) de son propre fonctionnement mental.

Voici quelques témoignages :

– « *Il n'y a pas si longtemps, on a rigolé de moi parce que je bégayais... Alors j'y pense [pendant la formation]. Par exemple, je vois les visages dans ma tête [les visages des personnes qui se moquaient d'elle]. J'ai la tête ailleurs. »*

– « *Une fois que je suis ici, je me concentre mais j'ai toujours peur d'avoir un coup de fil, à cause de mes enfants. Il y a 5 ans, j'ai eu beaucoup de problèmes avec l'un de mes fils. Quand c'est comme cela, je ne peux plus travailler. »*

– « *Je pense à l'avenir de mes enfants et surtout, quand on voit ce qui se passe actuellement, je me demande s'ils auront encore du travail. Alors, je ne sais pas me concentrer... Je ne retiens rien... Je n'apprends rien... »*

– « *Il y a des choses qui me reviennent en tête, le stress monte et je dois craquer. Il faut essayer de penser à autre chose, quelque chose de positif. »*

– « *Je pense beaucoup à mon frère qui est malade... Des fois, j'oublie ce que j'apprends à cause de ça. »*

– « *Je fais des blocages, je n'arrive plus à lire et à écrire. Parfois, je ne sais pas oublier [ce à quoi je pense sans cesse], parfois j'y arrive... »*

Les réponses données révèlent plutôt des freins aux apprentissages. Certains problèmes occupent les pensées et ne laissent guère de place pour autre chose. Ils encombrant l'espace de formation et pèsent très lourd, y compris sur le moral du formateur. Pourtant, est-il possible de voir l'émotion comme un facilitateur ou un élément moteur dans la mise en œuvre d'apprentissages ? Peut-elle permettre de mobiliser l'attention, de fixer les apprentissages (mémorisation), d'affiner la compréhension de certains thèmes abordés en formation ?

Face aux émotions négatives, un seul élément de réponse apparaît comme un début de solution : il faut essayer de penser à autre chose, à quelque chose de positif.

... et les émotions qui stimulent l'apprentissage

Comme lors de la séance précédente, les aspects plutôt négatifs des émotions avaient été relevés, nous avons tenté de voir si des émotions plus positives ne pouvaient pas être mises en évidence. Pour cela, nous avons proposé aux apprenants de se concentrer sur les émotions ressenties lors de l'entrée en formation et lors d'apprentissages réussis, et sur leurs relations avec la motivation.

Par rapport à l'engagement en formation, la question posée était la suivante : qu'est-ce qui vous a poussé à vous engager en formation (ou à entrer à Lire et Ecrire) ? qu'est-ce que vous avez ressenti ?

– « J'ai demandé à suivre une formation parce que je ne savais pas bien lire et écrire, et comme ça, je me sentais libéré [par rapport à mes difficultés et pour que l'on me foute la paix]. »

– « Ne sachant pas écrire le français, cela me paraissait indispensable. L'occasion m'était donnée et je ne l'ai pas ratée. Je sais que c'était un peu tard [la personne est pensionnée]. Mais comme je ne travaillais plus, c'était l'occasion et j'étais très contente. Cela m'a donné beaucoup de satisfaction de savoir que l'on faisait quelque chose pour nous. »

– « Quand j'ai eu mon C4 au travail, j'ai dû remplir des papiers mais je ne savais pas les remplir. Le FOREM l'a également vu. Ils m'ont donc dit qu'il y avait une formation, et le conseiller m'a dit de téléphoner toute seule. Ouh la la !!! Je l'ai fait pour moi-même mais également pour mon fils. J'ai ressenti une crainte mais aussi un soulagement. »

– « C'est le FOREM qui m'a conseillé de venir à Lire et Ecrire parce que j'avais beaucoup de problèmes pour écrire des CV pour la recherche d'emploi. Ma femme m'a soutenu, elle était contente pour moi. Mes enfants ne se sont pas moqués de moi. Comme je m'exprime bien, beaucoup pensent que je fais la comédie. J'avais juste une crainte d'être dans un groupe où je n'avance pas à mon rythme. »

Les effets des émotions peuvent donc être positifs. Même une émotion à priori négative, comme la peur, peut être dépassée si le participant se sent bien dans le groupe. Ce sentiment est souvent ressenti avant l'entrée en formation. Le sentiment de bien-être, quant à lui plutôt ressenti dans le cours de la formation, est fort présent dans certains témoignages et contribue beaucoup à la volonté de se dépasser, d'aller plus loin, de continuer à apprendre.

L'entourage de l'apprenant, son environnement a également un effet sur les apprentissages. Le soutien familial, le regard des proches sur les transferts réalisés à l'extérieur procure, souvent, un sentiment de fierté chez les participants. Il y a une sorte d'effet domino, de la famille vers l'apprenant et vers son engagement en formation, et vice versa vers un changement de regard.

Par rapport aux apprentissages réussis, la question posée était la suivante : lorsque vous réalisez une activité en formation et que vous la réussissez, qu'est-ce que vous ressentez ? quels sont les effets de ces sentiments sur votre motivation ?

- « *Je me sens bien. Je suis content de savoir mieux lire et écrire. Ça m'encourage.* »
- « *Un positif dans moi-même : me sentir bien quand je fais quelque chose, c'est positif, ça me pousse à aller plus loin.* »
- « *Une grande satisfaction : ça me donne un sentiment de liberté, le fait de ne pas demander à une autre personne d'écrire à ma place, c'est glorifiant et ça m'encourage.* »
- « *J'essaye et si je réussis et que c'est bon, youpi ! Je suis heureuse. Je m'entends mieux parler et mon fils me comprend mieux, j'ai encore plus envie d'apprendre.* »
- « *Je suis content de moi-même, tout va bien, j'apprends bien mais j'ai encore parfois des doutes.* »
- « *C'est très bien, de la joie. J'ai réussi à dépasser ce stress, je me sens très bien, ça me motive à aller plus loin.* »
- « *Je suis contente même si ça reste difficile. Ça m'aide positivement.* »

À la fin de la séance, chaque participant était amené à choisir un mot parmi les suivants : 'plaisir', 'fierté' et 'espoir'. Et à faire ensuite un **lien entre ce mot et la formation**.

- « *J'ai beaucoup de plaisir à apprendre lorsque je viens en formation, surtout que je suis en bonne compagnie !* »
- « *L'espoir que dans ma vie, je n'aurai plus besoin de personne.* »
- « *La fierté de réaliser une lettre avec le minimum de fautes.* »
- « *L'espoir de savoir bien calculer.* »
- « *L'espoir de pouvoir dépasser Einstein.* »
- « *Venir à Lire et Ecrire me donne beaucoup de plaisir.* »
- « *Le plaisir de venir pour voir le groupe.* »

Si des soucis se produisant dans leur vie quotidienne peuvent parfois entraver ou perturber leurs apprentissages, le groupe est moteur dans une formation. L'émulation qui s'y produit parfois, l'enthousiasme de se retrouver ensemble et de se construire une identité collective contribuent au sentiment de fierté, de bien-être, et ne semblent avoir que des effets positifs sur les apprentissages. Les participants arrivent peu à peu à s'extérioriser, à s'ouvrir aux autres et à dépasser leurs difficultés.

Les mots pour le dire : apprendre à nommer ses émotions

Retour dans le premier groupe de formation où les personnes travaillent sur la façon d'exprimer leurs émotions. Comment dire le mot juste, exprimer ce que l'on ressent exactement ? Le vocabulaire est vaste, mais pas toujours maîtrisé. Et, comme les apprenants le disent parfois, que de mots différents pour décrire quelque chose... mais que de nuances aussi. Comment dire tous les visages de la peur, de la tristesse, mais aussi du bonheur, si on ne connaît que ces quatre mots ? Quels sont tous les autres mots qui racontent tant de choses mais qui n'ont pas été appris ou qui ne sont connus que dans une autre langue ?

Pour faciliter l'expression, nous avons proposé aux apprenants de travailler avec des dessins d'expressions de visages. À eux de nommer l'expression. L'exercice est assez étonnant car il semble qu'un même visage puisse servir à exprimer toute une série d'émotions.

Ensuite, les apprenants ont reçu une liste de mots à remettre sur les visages. Beaucoup étaient inconnus ou mal interprétés ou... Comment comprendre 'choqué' par exemple : dans le sens médical ? ou dans le sens de ce qu'à dit quelqu'un nous a heurté ? La discussion permet de préciser les termes.

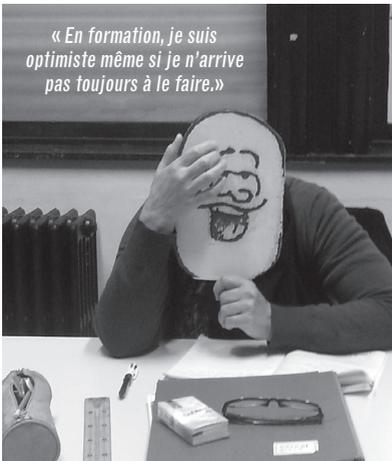
Pour illustrer cet article, nous nous sommes prêtés au jeu de réaliser des masques reprenant l'expression qui nous correspond le mieux et de nous photographier avec ce masque en situation d'apprentissage.



« En formation, je suis abattue quand je fais des calculs d'heures.»



« En formation, je suis déterminé à mieux apprendre.»



« En formation, je suis optimiste même si je n'arrive pas toujours à le faire.»



« J'étais dans une formation plus difficile et je suis soulagée de revenir à Lire et Ecrire.»



« Je suis content quand j'ai bien compris les leçons.»



« Je suis innocent mais c'est toujours moi qu'on accuse !»



Photos : Lire et Ecrire Hainaut occidental

Conclusion : les moments d'émotion, aussi pour les formateurs

Ce travail de réflexion mené avec les apprenants nous permet d'identifier des émotions de trois types :

- Les émotions vives, liées à un évènement récent, qu'il faut laisser exprimer sans quoi la 'pression monte'.
- Les émotions sourdes, qu'on ne découvre qu'en abordant la question avec les personnes. Liées à des pensées obsédantes et à des grosses difficultés personnelles ou familiales, elles bloquent l'apprentissage. Les personnes disent elles-mêmes que la seule solution est de penser à quelque chose de plus positif. Pour certaines d'entre elles, c'est souvent difficile et parfois impossible.
- Les émotions qui motivent, liées au soulagement d'entrer en formation et de s'y sentir bien, au plaisir de réussir un apprentissage. Ces émotions ne s'invitent pas. Il faut donc les mobiliser.

Ces trois types d'émotions appellent trois réponses différentes de la part du formateur. Dans tous les cas, il faut sans doute un temps pour mettre en mots les émotions. Mais au-delà comment s'y prendre ? Quelle place leur donner dans la formation ?

Pour gérer tout ça, le formateur doit parfois 's'accrocher' et gérer, eh oui, ses propres émotions. On ne sait jamais ce qui va se passer et comment ça va tourner... C'est tout l'intérêt, mais toute la difficulté aussi.

Et cela amène d'autres questions : est-ce le formateur qui induit ce qu'on peut exprimer en formation ? en fonction de sa personnalité ? en fonction de son émotivité ? avec des degrés de tolérance qui varient ? comment gérer ses propres émotions, pour permettre aux autres d'exprimer les leurs ?

Ce sont toutes ces questions que nous nous posons à l'issue de ce premier travail et à propos desquelles nous souhaiterions avoir un échange, un partage d'expériences.

Marilyn DEMETS et Fabien MASSÉ – Lire et Ecrire Hainaut occidental
avec la participation des apprenants
et la contribution d'Anne GODENIR – Lire et Ecrire Wallonie