

## 14 - Gérer la diversité dans les groupes

**Objectif : Sensibiliser à la manière dont les différences entre les membres d'un groupe peuvent influencer sur la préparation et le déroulement de l'accompagnement linguistique.**

Un groupe est hétérogène quand il réunit des personnes qui ont un centre d'intérêt commun mais qui, par ailleurs, peuvent être très différentes. Ainsi, on peut considérer que le public d'un match de football ou d'une pièce de théâtre, par exemple, forme un groupe hétérogène. En ce sens, nous avons tous déjà rencontré ou fait partie de tels groupes.

Dans le cadre de l'accompagnement linguistique, il convient de garder à l'esprit que les réfugiés dont vous vous occupez forment un groupe de personnes très diverses, qui ont non seulement des origines sociales, un parcours éducatif et un bagage culturel différents, mais aussi des attitudes et des attentes variables vis-à-vis de l'apprentissage d'une nouvelle langue. Il est important de leur permettre de définir ce qu'ils souhaitent apprendre (et comment), de laisser chacun avancer à son rythme et de diversifier les activités et les approches pédagogiques.

### La diversité dans la vie quotidienne

Prenons l'exemple d'un hôtel situé dans une grande ville. On y trouvera de nombreux clients qui parlent diverses langues et ont besoin de différents types de conseils ou de renseignements. Malgré leur diversité, tous sont soumis aux mêmes règles concernant les heures d'arrivée et de départ, la consommation de tabac au sein de l'établissement ou l'utilisation du wi-fi, par exemple. Pour satisfaire les demandes de chacun, le personnel de la réception utilise des langues différentes, indique des lieux sur des plans ou des cartes, a recours à des gestes ou met certaines informations par écrit. Une telle communication implique la compréhension et le respect par tous de règles et de conventions communes.

### Réfléchir aux caractéristiques de votre groupe d'apprenants

Le tableau ci-dessous énonce certaines des grandes caractéristiques que présentent généralement les groupes d'apprenants hétérogènes. En pensant plus spécifiquement aux réfugiés que vous avez rencontrés ou que vous allez accompagner, identifiez, parmi ces caractéristiques, celles qui auront une influence sur la manière dont vous allez travailler. Si l'une d'elles vous semble plus particulièrement pertinente, cochez deux fois la case correspondante (✓✓).

Caractéristiques du groupe		Mon groupe présente cette caractéristique (✓) ou (✓✓)	Je dois réfléchir à la manière dont je vais gérer cette caractéristique (?)	Notes
1	Des membres de tous âges			
2	Des hommes et des femmes, accompagnés d'enfants pour certains			
3	Des gens qui sont optimistes à propos de l'avenir, et d'autres qui sont déprimés			
4	Des gens qui ont très envie d'apprendre une nouvelle langue, et d'autres qui croient n'en être pas capables			
5	Des gens qui ont déjà quelques notions dans la nouvelle langue, et d'autres qui n'en connaissent pas le premier mot			

6	Des analphabètes, et des gens qui lisent et écrivent couramment, au moins dans leur(s) propre(s) langue(s)			
7	Des gens qui parlent sans avoir peur de faire des fautes, et d'autres qui ne prennent la parole que quand ils sont sûrs de la prononciation d'un mot ou de la construction d'une phrase			
8	Des gens qui parlent au moins trois langues, et d'autres qui ne connaissent que leur langue maternelle			
9	Des gens très instruits, et des gens n'ayant pas (ou presque pas) été scolarisés			
10	Des gens qui ont des préférences différentes concernant les méthodes d'apprentissage			
11	Des gens qui ont des attentes différentes vis-à-vis de moi en tant qu'« accompagnateur/trice linguistique »			

## L'impact de la diversité sur un groupe d'apprenants

Certaines différences entre les membres de votre groupe peuvent influencer directement sur l'accompagnement linguistique que vous dispensez.

Par exemple, les points 5, 6, 7 et 8 du tableau renvoient tous à l'existence de compétences ou de capacités préalables. Les réfugiés qui ont déjà une expérience de l'apprentissage formel, en particulier dans le domaine des langues, peuvent avoir acquis des stratégies utiles dont ils peuvent se resservir pour relever ce nouveau défi. S'ils doivent remplir un questionnaire, par exemple, ils savent qu'ils n'ont pas besoin de connaître tous les mots pour comprendre globalement de quoi il s'agit. Il est possible qu'ils aient recours à leur téléphone ou à un dictionnaire pour trouver le sens de mots nouveaux, et ils ont probablement moins peur de poser des questions que les autres réfugiés.

Dans ce contexte, il peut être nécessaire de sélectionner des activités pédagogiques présentant différents niveaux de difficulté pour s'adapter à la diversité des niveaux de compétence et de confiance en soi des membres du groupe. Souvent, les réfugiés qui ont une expérience préalable de l'apprentissage des langues aspirent à progresser rapidement ; ils essaieront donc d'employer de nouveaux mots et de nouvelles expressions ; ceux qui n'ont pas (ou presque pas) d'expérience préalable de l'éducation formelle et/ou de l'apprentissage des langues auront besoin de plus de temps, de soutien et d'exercices.

Si, dans un groupe hétérogène, certaines différences n'influencent pas directement sur l'apprentissage de la langue, elles peuvent néanmoins influencer les comportements ou expliquer des différences d'attitudes vis-à-vis du travail en groupe. Ainsi, les caractéristiques décrites aux points 1, 2, 3 et 4 peuvent jouer un rôle dans la disposition des membres d'un groupe à communiquer et à interagir avec leurs pairs, ou dans la manière dont vous décidez de répartir vos apprenants en sous-groupes pour des activités spécifiques, ou encore dans les exercices que vous proposez à chacun.

## La différence n'est pas un problème. Elle peut même être une ressource

Les différences n'empêchent pas de travailler et d'apprendre ensemble. Elles peuvent même être exploitées si l'on demande aux participants les plus doués d'aider ceux qui ont plus de difficultés à apprendre. En instaurant un climat d'entraide, vous permettrez à chacun d'apporter sa contribution selon ses compétences personnelles. Ainsi, un réfugié qui aurait beaucoup de difficultés à apprendre la langue peut néanmoins être très doué en dessin ou en chant, par exemple ; or, ces compétences peuvent également servir l'apprentissage d'une langue.

## Quelques idées à prendre en considération

Voici quelques lignes directrices relatives au travail avec des groupes hétérogènes. Cochez celles qui vous semblent pertinentes dans votre contexte :

Suggestions	✓
<p>Encouragez les réfugiés à reconnaître leurs points communs et à en tirer parti : tous parlent couramment au moins une langue. En cours de route, ils ont dû gérer certaines situations alors qu'ils ne savaient pas (ou pratiquement pas) parler la langue du pays où ils se trouvaient à ce moment-là. Tous ont des expériences et compétences préalables utiles sur lesquelles ils peuvent s'appuyer pour apprendre la nouvelle langue. Vous pouvez leur suggérer :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'établir leur profil linguistique (voir également l'Outil n°38, intitulé « <i>Portrait plurilingue : une tâche réflexive pour les réfugiés</i> »)</li> <li>• de s'appuyer sur la communication non verbale (gestes, imitations...).</li> </ul>	
<p>Exploitez les compétences de certains réfugiés pour aider les autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pensez à former des binômes constitués d'une personne qui connaît déjà un peu la langue et d'une autre qui n'a aucune connaissance de celle-ci ;</li> <li>• demandez aux participants de se donner mutuellement du <i>feedback</i>, en mettant en avant les aspects positifs, c'est-à-dire les résultats obtenus ;</li> <li>• encouragez les réfugiés à montrer au reste du groupe ce qu'ils sont capables de faire (décrire ou expliquer quelque chose qui présente un intérêt pour tous, chanter une chanson, réciter un poème, etc.).</li> </ul>	
<p>Veillez à ce que tous les participants acquièrent des connaissances nouvelles :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• soyez attentif/attentive aux réponses à vos interventions et posez d'autres questions ou ayez recours à d'autres stimuli si cela vous semble pertinent ; si certains apprenants rencontrent des difficultés, revenez sur les points qui posent problème ;</li> <li>• pour certains réfugiés, une « connaissance nouvelle » peut être un mot ; pour d'autres, une phrase ; pour d'autres encore, une expression. Le fait de comprendre, d'apprendre et de mémoriser ne serait-ce que six mots dans une nouvelle langue lors d'une séance est déjà un petit exploit ! Montrez aux apprenants qu'un seul mot peut suffire pour communiquer efficacement. Le mot « Pardon ? », par exemple, peut faire passer exactement le même message que la phrase « Excusez-moi mais pourriez-vous répéter ce que vous venez de dire, s'il vous plaît ? » ;</li> <li>• aidez chacun de vos apprenants à visualiser et à entendre ce qu'il/elle a appris en résumant les points étudiés pendant la séance à l'aide d'images ou d'autres supports, en demandant aux réfugiés de participer à un bref jeu de rôles fondé sur la langue cible ou en lançant un petit quiz par exemple.</li> </ul>	
<p>Créez un environnement d'apprentissage agréable et constructif :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• donnez des informations sur vous-même ;</li> <li>• faites en sorte qu'une véritable communication s'instaure entre vous et les participants ;</li> <li>• demandez-leur comment ils préfèrent qu'on s'adresse à eux et utilisez leur nom – après leur avoir demandé comment il se prononce.</li> <li>• Invitez les réfugiés à choisir comment ils souhaiteraient apprendre la nouvelle langue, et avec qui ils voudraient travailler. Tous sont égaux et tous peuvent apprendre les uns des autres.</li> </ul>	

Vos idées et expériences :

## Préférences des réfugiés concernant les méthodes d'apprentissage

Il se peut que les participants aient des préférences concernant le déroulement de leur apprentissage, notamment s'ils ont déjà suivi un enseignement formel. Ainsi, certains peuvent préférer que les consignes soient données oralement, d'autres, par écrit ; d'autres encore aimeraient qu'elles soient présentées à l'aide de diagrammes. Appuyez-vous sur une grande diversité de stimuli, d'activités et de ressources. Cette approche optimisera l'efficacité de votre travail, favorisera la participation des participants à leur apprentissage et aplanira les éventuelles difficultés.

## Utiliser la boîte à outils pour planifier l'accompagnement linguistique

Cette boîte à outils propose de nombreuses approches qui vous aideront à choisir des activités appropriées. Voir les outils figurant dans les rubriques « *Préparation et planification* » et « *Activités* ».