

## Préparer le tuteur à communiquer

Avec le soutien d'un employé qui est désigné comme tuteur, le migrant apprend à réaliser les tâches et activités attendues par son nouvel employeur. Il comprend aussi mieux ce que l'entreprise attend de lui et il se familiarise avec le monde du travail en France. En communiquant avec d'autres salariés ou avec des clients, il va développer ses compétences de communication. Et parallèle, il va développer des relations sociales qui vont faciliter son intégration.

### Comment faciliter l'apprentissage ?

- Choisir un lieu calme pour les explications et s'assurer de ne pas être dérangé.
- Situer la séquence de travail dans le processus de production.
- Expliquer ce qui est attendu.
- Expliquer les tâches simples avant les tâches complexes.
- Faire une démonstration avant de faire pratiquer.
- Proposer si nécessaire des activités élémentaires à réaliser plusieurs fois.
- Demander ce qui étonne, ce qui surprend (comportement, procédé, activité...).
- Encourager la personne par des commentaires suffisamment fréquents.
- Féliciter les succès et montrer les erreurs en utilisant des faits concrets.
- Prévoir des moments d'auto-évaluation et d'évaluation pour tracer la progression (cf. Grille d'entretien pour le tuteur).

### Comment communiquer ?

#### L'attitude

- Faire preuve de respect et d'empathie.
- Ne pas parler à un adulte comme à un enfant.
- Ne pas paniquer en cas d'incompréhension : la personne doit s'habituer à votre façon de parler.

#### La diction

- Parler lentement et clairement, sans exagérer.
- Articuler et détacher les mots (sans trop insister sur les liaisons).
- Insister sur les mots principaux.

- Faire une pause entre deux sujets.

### **Assurer le sens des mots**

- Expliquer les mots difficiles et les expressions idiomatiques.
- Utiliser un dictionnaire ou le smartphone pour trouver des synonymes ou pour pouvoir expliquer plus facilement.
- Ecrire ensemble une notion ou une définition et laisser la feuille au migrant.
- Eviter les métaphores abstraites.
- Expliquer les acronymes en les écrivant sur un papier.
- Utiliser un vocabulaire du langage courant.
- Ne pas utiliser d'argot, ni de dialecte.
- Employer les termes techniques nécessaires.

### **Utiliser des structures de phrase simples**

- Aborder un seul thème à la fois.
- Séparer et identifier les causes et les conséquences.
- Être concis.

### **Utiliser des techniques de renforcement**

- Accompagner les phrases par des gestes ou des expressions faciales (sans exagérer).
- Montrer les objets ou les outils.
- Utiliser des alternatives pour transmettre un message : diagrammes, schémas, images ou vidéos (Cherchez des tutoriels ou des ressources sur votre smartphone).
- Construire une carte heuristique pour illustrer une explication.
- Si besoin, utiliser un traducteur en ligne

### **Vérifier que vous êtes compris**

- Séparer nettement les différents temps : l'écoute, la compréhension et les questions.
- Récapitulez régulièrement ce que vous dites, en le formulant d'une manière différente.
- Assurez-vous d'être bien compris lorsque vous évoquez des lieux et des temps.
- Poser des questions.
- Demander de résumer ou de reformuler.



<http://velay.greta.fr>