



# Colère et désillusion

## Objectif général de l'observation

- Reconnaître les savoir-être et savoir-faire essentiels à une bonne communication dans la relation d'aide

## Objectifs spécifiques de l'observation

- Identifier les savoir-être liés à l'authenticité et au respect dans une situation où un élève exprime son mécontentement et sa déception
- Reconnaître les savoir-faire en communication permettant une rétroaction efficace
- Réfléchir au partage des responsabilités dans la relation d'aide

## Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- Comme suite au visionnement de la capsule vidéo 7, *Colère et désillusion*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs*

## Observations et impressions générales

Vous venez de visionner *Colère et désillusion*, mettant en scène Zoé et David. Zoé exprime sa colère par rapport à un échec en français. Notez par écrit vos impressions. Échangez en grand groupe vos perceptions et vos observations.

- Qu'est-ce qui provoque la colère de Zoé ?
- Cette colère est-elle justifiée ?
- Que pensez-vous de la réaction de David ?
- Comment réagir face aux récriminations d'élèves envers leurs enseignants ?

### Note

Le présent matériel est rédigé conformément aux rectifications orthographiques en vigueur depuis 1990.



## Au cœur de la relation

Vous venez d'échanger en classe vos impressions sur *Colère et désillusion*. Répondez aux questions suivantes. Visionnez une autre fois la vidéo et consultez au besoin la *mosaïque des savoirs*.

1. Zoé attribue la responsabilité de son échec en analyse littéraire au fait que son enseignante est trop sévère et que son tuteur l'a mal préparée. À votre avis, pourquoi reporte-t-elle cette responsabilité sur autrui ?

### Réponse

2. Voici une remarque de Zoé :

RÉPLIQUE Z13, MINUTES 01 :21 À 01 :33 «[...] mais je m'attendais vraiment à avoir une meilleure note que ça. Je pensais que j'étais bien préparée. Mais non. Des fois, je me demande si je perds mon temps en venant ici. Nos rencontres, ça donne aucun résultat finalement!»

Pour faire face à la colère de Zoé, à sa déception et à son impatience, qu'auriez-vous fait ? Comment auriez-vous réagi ? Faites un lien entre votre réponse et les savoirs de la mosaïque.

### Réponse

### Notes

Pour faciliter le repérage des extraits cités, chaque réplique porte un numéro précédé de la lettre du prénom du personnage et est suivie du métrage approximatif dans la capsule vidéo.

Ex. : RÉPLIQUE G5,  
MINUTES 00:11 À 00:15

Les renvois à la mosaïque des savoirs indiquent précisément le savoir ou le contrexemple cités. Ainsi, le renvoi **R1-5** signifie Respect, sous-section 1, savoir-être 5. Les renvois aux contrexemples se lisent de la même manière, mais sont grisés **A3-5**.



3. Voici une réplique de David à Zoé :

RÉPLIQUE D14, MINUTES 01 :34 À 01 :35 : «C'est quand même pas ma faute si t'as coulé ton examen.»

David rejette la responsabilité de l'échec de Zoé. D'après vous, est-il responsable de cet échec? Pourquoi?

Réponse

4. Reformulez au «je» la réplique suivante de David pour faire en sorte qu'elle exprime plus objectivement ses limites comme tuteur **A3-3** et dénote plus d'empathie **R1-2**.

RÉPLIQUE D14, MINUTES 01 :34 À 01 :35 : «C'est quand même pas ma faute si t'as coulé ton examen.»

Réponse

5. RÉPLIQUE Z15, MINUTES 01 :35 À 01 :36 : [...] « Dans le fond, je suis aussi poche qu'au début de la session. »

De telles manifestations de découragement sont courantes. Quel savoir-être et quel savoir-faire en communication permettent de réduire les effets du découragement chez les élèves ?

#### Réponse

6. De quelle façon David parvient-il à dénouer la situation et à détourner Zoé de sa colère et de sa désillusion ?

#### Réponse

7. Un des savoirs en communication consiste à reformuler les propos de la personne aidée pour s'assurer d'avoir bien compris. À la place de David, comment reformuleriez-vous cette phrase de Zoé ?

RÉPLIQUE Z18, MINUTES 02 :08 À 02 :15 : « J'arrive en examen, pis je... j'arrive pas à me concentrer en même temps sur les idées que je veux exprimer pis sur les règles d'accord pis toute ça... »

#### Réponse

8. Comment comprenez-vous ce que Zoé affirme dans la réplique suivante? Expliquez votre réponse.

RÉPLIQUE Z18, MINUTES 02:08 À 02:15 : «J'arrive en examen, pis je... j'arrive pas à me concentrer en même temps sur les idées que je veux exprimer pis sur les règles d'accord pis toute ça...»

### Réponse

9. Dans la réplique suivante, David fait preuve d'au moins un savoir-être lié au respect et d'un savoir-être lié à l'authenticité. Lesquels? Justifiez vos réponses.

RÉPLIQUE D19, MINUTES 02:16 À 02:18 : «Peut-être qu'il faut que j'ajuste ma manière de faire avec toi.»

### Réponse

10. Quel effet ce genre de commentaire pourrait-il avoir sur la relation d'aide?

RÉPLIQUE D19, MINUTES 02:16 À 02:18 : «Peut-être qu'il faut que j'ajuste ma manière de faire avec toi.»

### Réponse

## Retour sur soi

### Grâce à ce travail d'observation et de réflexion, vous avez pu

- Identifier les savoir-être liés à l'authenticité qui sont essentiels dans une situation où un élève exprime son mécontentement et sa déception
- Repérer les savoir-être liés au respect qui sont essentiels dans une situation où un élève exprime son mécontentement et sa déception
- Reconnaître les savoir-faire en communication permettant la rétroaction efficace dans ce genre de situation
- Réfléchir au partage des responsabilités dans la relation d'aide

Vous avez approfondi plusieurs aspects de la relation d'aide, un retour sur vous comme tuteur s'impose.

- Comment auriez-vous réagi face à ce genre de manifestation de colère?
- Un tuteur est-il responsable des progrès et des échecs de son élève (voir aussi [Donner le change](#), scène 1)?
- Quelles situations, en général, vous mettent-elles en colère? Comment votre colère s'exprime-t-elle?
- Les manifestations de colère ont-elles leur place dans la relation d'aide?
- À quel moment faut-il s'adresser au responsable de CAF ou à une ressource du cégep, quand un élève maîtrise mal ses émotions?

## Pour aller plus loin

### Discussion et anticipation

1. Un tuteur de CAF n'a probablement jamais connu d'échec en français (ou très peu). Comment imaginez-vous les émotions d'un élève qui a connu plus d'échecs que de succès dans cette matière? Vous sentez-vous en mesure de soutenir cet élève?
2. Imaginons que Zoé soit allée trop loin dans l'expression de sa colère (frappe sur la table, menace David); comment auriez-vous réagi?
3. Vous est-il déjà arrivé d'éprouver le sentiment d'avoir été pénalisé injustement par un enseignant? Comment avez-vous réagi?

#### **Mise en garde**

Un étudiant souffrant de troubles d'apprentissage devrait consulter le service adapté de son établissement d'enseignement afin de bénéficier de mesures d'accommodement pour pallier son handicap: par exemple, des outils technologiques (synthèse vocale, correcteur orthographique, etc.) qu'il pourra utiliser en tout temps lors de la lecture et de la rédaction.

Dans les situations où l'étudiant se dit en difficulté malgré ses efforts, il faudrait qu'il soit adressé à l'une des ressources professionnelles de son établissement pour vérifier qu'il ne s'agit pas d'un trouble non encore diagnostiqué.

### Témoignages

[La parole aux tuteurs et aux aidés, témoignages authentiques de tuteurs et d'aidés](#)  
Vox pop réalisé pour l'Intercaf 2013

### Concepts associés et définitions<sup>1</sup>

**Attributions causales**: Action de relier à tort ou à raison un événement ou un comportement à une cause; appréciations ou croyances sur ce qui détermine la réussite ou l'échec d'un projet, d'un travail, d'un examen.

**Autorégulation**: Ajustement des apprentissages, des pratiques ou des comportements sur la base d'une auto-observation, d'une réflexion sur soi-même ou de l'observation des réactions d'autrui.

---

1. Pour la référence des sources des définitions, voir [Liste des concepts associés](#) et [Bibliographie](#).

**Expression du désaccord** : Fait d'énoncer ce qui nous oppose à quelqu'un ; expression d'une opinion contraire ; manière d'exposer un point de vue contraire.

**Transfert des connaissances** : Phénomène se produisant quand une connaissance est reprise ou utilisée adéquatement et judicieusement dans un autre contexte.

**Troubles d'apprentissage** : Atteinte de nature neuropsychologique permanente nuisant à l'apprentissage et à l'acquisition, à la compréhension et au traitement de l'information chez l'apprenant. **Difficultés d'apprentissage** : obstacles temporaires à l'apprentissage liés à la condition socioaffective de l'apprenant.

**Trouble déficitaire de l'attention** : Regroupement de symptômes qui causent une perturbation du fonctionnement des relations sociales, familiales, scolaires ou professionnelles.