

Briser la glace

Objectif général de l'observation

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

Objectifs spécifiques de l'observation

- Reconnaître les moments importants d'une première rencontre
- Reconnaître l'importance de la prise de contact entre tuteur et aidé
- Reconnaître les éléments essentiels d'une bonne communication entre tuteur et aidé
- Reconnaître l'importance du langage non verbal comme élément de communication central

Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- En observant la capsule vidéo *Briser la glace*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs* et du *Matériel pour tutorat*

Observations et impressions générales

Vous venez de visionner la vidéo intitulée *Briser la glace* mettant en scène la première rencontre entre Geneviève et Achille. Notez d'abord individuellement vos observations, puis échangez ensuite en grand groupe à partir des questions suivantes :

- Quels sont les moments importants de cette première rencontre ?
- Selon vous, comment s'est passée cette rencontre ? (Pour Geneviève ? Pour Achille ?)
- Quel pourrait être l'impact de cette première rencontre sur l'ensemble de la relation d'aide entre Geneviève et Achille ?
- Selon vous, des valeurs comme l'authenticité et le respect sont-elles essentielles dans une relation d'aide ?

Note

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



Au cœur de la relation

Après le visionnement de la vidéo *Briser la glace*, répondez aux questions suivantes. Au besoin, vous pouvez visionner une autre fois la vidéo et consulter la *mosaïque des savoirs*.

1. Geneviève établit un contact avec Achille au début de la rencontre en lui parlant de son prénom – RÉPLIQUE G5, MINUTES 00:11 À 00:15. Pourquoi cette prise de contact est-elle positive?

Exemple de réponse attendue

La prise de contact est positive, car personnalisée. Cette question de la tutrice amène Achille à parler de lui – RÉPLIQUE A6, MINUTES 00:15 À 00:20 : «Oui, j’suis né à Moncton. C’est là que j’ai grandi [...]». Elle fait ainsi en sorte de s’adresser à la personne et non à l’élève en difficulté seulement. Toutefois, même si Geneviève «veut bien faire» en abordant l’origine acadienne d’Achille, son attitude à l’égard de cet aspect de l’identité de l’étudiant n’est pas neutre, car elle considère cette identité dans ce qu’elle a de pittoresque («coloré», «attachant»). Le fait d’aborder Achille si rapidement au début de la rencontre sur la question touchant son identité (par la langue acadienne) a quelque chose d’intrusif.

2. Geneviève maintient le contact avec Achille en abordant le sujet de la langue acadienne. Toutefois, tuteur et élève ne sont pas d’accord à ce sujet. Pourquoi Achille se ferme-t-il ainsi?

Exemple de réponse attendue

Achille se cantonne dans une attitude de retrait, car même si Geneviève maintient en effet le contact avec lui, elle se fait davantage plaisir en parlant avec assurance de son amour de l’écriture de Maillet et oublie d’être à l’écoute de son élève. En d’autres mots, elle paraît plus intéressée à parler de ses goûts qu’à explorer ceux d’Achille.

De plus, alors qu’il déclare ne pas aimer que Maillet fasse parler ses personnages en chiac, Geneviève manifeste son enthousiasme pour l’écriture de cette auteure et son côté coloré; cette prise de position opposée est intimidante pour Achille, ce qui explique sa réaction de fermeture. Geneviève laisse échapper ici une bonne occasion de mieux le connaître et de comprendre pourquoi il considère que le chiac donne une «mauvaise image» des Acadiens. La rencontre commence donc sur un léger différend – RÉPLIQUE G15, MINUTES 00:49 À 00:52 : «Ah, ben, on ne peut pas tous aimer la même chose, hein!» Cette remarque est une manière un peu artificielle pour Geneviève de passer à autre chose.

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 contreexemple cités. Ainsi, le renvoi **R1-5** signifie Respect, sous-section 1, savoir-être 5. Les renvois aux contreexemples se lisent de la même manière, mais sont grisés **A3-5**.



3. À propos de ce différend sur la langue, dites comment Geneviève aurait pu réagir en établissant un lien avec les savoir-être et savoir-faire de la mosaïque, qu'elle aurait pu utiliser lorsque Achille a exprimé son malaise par rapport au chiac – RÉPLIQUE A10, MINUTES 00:33 À 00:37 : «[...] mais j'aime pas trop qu'elle s'exprime toujours en chiac [...] parce que c'est du mauvais français. Je trouve que ça donne pas une bonne image de nous».

Exemple de réponse attendue

- Geneviève aurait pu s'arrêter davantage au point de vue d'Achille en essayant de mieux le comprendre. Elle aurait pu mettre de côté sa propre position et mieux cerner le rapport d'Achille à la langue, de même que ses besoins. **R1-1** : Accorder toute son attention à l'aidé et être disponible sans préjugés ni attentes personnelles
R1-5 : Reconnaître les besoins de l'aidé
- Pour mieux comprendre la position d'Achille, elle aurait pu vérifier sa compréhension. **C1-1** : Répéter ou reformuler le point de vue de l'aidé

4. Quand Geneviève se présente, elle le fait avec un sincère enthousiasme et se décrit comme une étudiante performante. Quel est l'effet produit sur Achille ?

Exemple de réponse attendue

Se présenter, surtout lors d'une première rencontre, a pour but de favoriser l'échange, d'établir un contact le plus authentique possible. Il est important ici que l'aidant se présente de façon qu'il y ait un réel partage entre tuteur et aidé; ce n'est pourtant pas réellement le cas dans *Briser la glace*: les indices non verbaux d'Achille montrent plutôt qu'il est intimidé par cette présentation de Geneviève, qui crée un «écart» entre eux.

5. La tutrice parle avec Achille du programme d'études qu'il a choisi. Cet échange permet-il à Geneviève de réellement connaître Achille, ses centres d'intérêt et ce qui le motive en général?

Exemple de réponse attendue

Oui, la question sur le programme d'études permet à Achille d'exprimer ses centres d'intérêt. Mais Geneviève aurait dû l'inviter à parler davantage des raisons de son choix de programme. Elle ne le relance pas. Elle ne lui donne pas suffisamment l'occasion d'approfondir ce qui stimule sa motivation ou de parler de ce qui le passionne ; elle passe rapidement à une autre question qui éloigne Achille de ce sujet.

6. À quel moment Achille exprime-t-il son malaise par son langage non verbal? Comment?

Exemple de réponse attendue

- a) Dès le début de la rencontre, Achille a un regard inquiet et anxieux.
- b) Lorsque Achille exprime son anxiété devant l'acte d'écrire, il joue avec son crayon, bouge, se gratte le bras... Geneviève le voit et comprend, puis l'écoute attentivement, manifestant ainsi son intérêt envers lui.
- c) Après les explications de Geneviève sur la démarche à adopter, Achille ne démontre pas d'intérêt, mais plutôt de l'anxiété, par sa posture, et l'expression de son visage dénote aussi du découragement.
- d) Les hésitations d'Achille lorsqu'il répond au questionnaire traduisent l'angoisse et le découragement.

7. La tutrice doit être attentive au langage non verbal, au sien comme à celui de l'aidé **R1-3/C3-3**. Pendant la rencontre, Geneviève se montre plutôt attentive à Achille. Décrivez comment l'attention de Geneviève se manifeste dans son langage non verbal.

Exemple de réponse attendue

En général, Geneviève regarde Achille, son corps est tourné vers lui et légèrement penché. Son visage exprime de la bienveillance, malgré une certaine nervosité étant donné qu'il s'agit d'une première rencontre. Son langage corporel indique qu'elle contrôle en général sa nervosité, puisqu'elle ne présente pas de tic ou mouvement

involontaire. Toutefois, au moment où Achille lui parle de son programme d'études, elle regarde furtivement sa montre, ce qui pourrait signifier un désir de « passer à autre chose » et dénote un manque d'attention envers les propos de l'aidé.

8. Geneviève propose à Achille une démarche bien établie pour l'aider à s'améliorer en français (grille des codes de correction, grille d'autoévaluation, fiche d'autoévaluation) **G1-2**. – RÉPLIQUE G53, MINUTES 3:35 À 4:10. Quel est l'effet de cette présentation sur Achille ?

Exemple de réponse attendue

Ce dernier semble confus, encore plus stressé, et la tension déjà présente entre eux s'amplifie. Achille panique devant la masse d'informations reçues et la quantité de travail à venir.

Geneviève donne l'impression de « déballer » la démarche qu'ils vont utiliser **G1-5**; même si elle se soucie de savoir si l'aidé comprend la démarche, elle ne l'implique pas au départ et ne lui demande pas son opinion sur ce qui pourrait lui convenir comme approche.

9. Geneviève parvient-elle à dénouer le malaise ou la tension qui se sont installés après la présentation de la démarche ? – RÉPLIQUES G56 À G59, MINUTES 4:14 À 4:45. Dites comment.

Exemple de réponse possible

Oui, Geneviève affirme qu'elle pense être allée trop vite en présentant cette démarche et confie qu'elle est nerveuse. Elle ajoute que c'est sa première expérience. En s'ouvrant ainsi à l'aidé, en exprimant ses limites et en reconnaissant ses erreurs, elle fait donc montre d'authenticité.

Elle se place aussi sur le même plan qu'Achille : hésitante, débutante et y allant par essais et erreurs.

10. Au terme de la première rencontre, il est utile de noter ce que l'on a appris au sujet de l'élève à aider. Quelles sont les informations importantes que la tutrice possède sur
- l'attitude d'Achille face à la langue française, parlée et écrite ?
 - ses difficultés en français ?
 - son état d'esprit pendant cette première rencontre ?

Exemple de réponse attendue

- Achille éprouve un amour pour le français parlé et écrit, mais il n'aime ni le joual ni le chiac. Il a peur d'écrire.
- Il est conscient de ses difficultés et de ses sentiments ; cependant, sa peur de l'échec, sa honte de mal écrire le rendent impuissant devant l'écriture. Il manque de confiance en lui.
- Achille est nerveux, ses hésitations trahissent un manque de confiance en lui. Il semble aussi découragé par l'ampleur de la tâche, ce qui signifie que les encouragements de Geneviève ratent leur cible.

11. Dans l'ensemble, quels sont les bons coups de Geneviève ? Quels savoirs devrait-elle développer davantage ?

Exemple de réponse attendue

Geneviève regarde beaucoup Achille et réussit à obtenir de l'information. Bien préparée, elle fait preuve de maîtrise de soi et d'un réel désir d'aider. Elle est également capable d'effectuer un retour sur elle-même en reconnaissant ses limites **A1-3** (comme aidante débutante, en voulant respecter une démarche), elle fait donc preuve d'authenticité.

Geneviève devrait reformuler davantage le point de vue de l'aidé **C1-1** et explorer encore plus, à l'aide de questions, ce qu'elle n'a pas compris **C1-4**. Elle pourrait également prendre en compte le langage non verbal de l'élève **R1-3**.

Retour sur soi

Grâce à ce travail d'observation, vous avez pu

Reconnaître chez le tuteur les savoir-être relevant de l'authenticité et du respect et les savoir-faire en communication essentiels à la mise en place d'une relation d'aide

Plus spécifiquement

- a) Repérer les savoir-être essentiels relevant de l'authenticité et du respect lors d'une première rencontre en relation d'aide
- b) Repérer les savoir-faire essentiels relevant de l'authenticité et du respect lors d'une première rencontre en relation d'aide
- c) Observer des contrexemples de savoir-être et de savoir-faire lors d'une première rencontre en relation d'aide
- d) Reconnaître l'influence de la première rencontre avec l'aidé dans la mise en place de conditions optimales pour l'ensemble de la relation d'aide

Maintenant que vous avez plongé à travers une première rencontre entre aidant et aidé et approfondi plusieurs aspects de celle-ci, un retour sur vos propres valeurs et les savoirs qui y sont liés s'impose.

- Quelles sont mes forces en lien avec la valeur d'authenticité ?
- Quelles sont mes faiblesses par rapport à cette valeur ?
- Quelles sont mes forces en lien avec la valeur de respect ?
- Quelles sont mes faiblesses par rapport à cette valeur ?
- À quels savoirs, en général, devrais-je porter attention étant donné la connaissance que j'ai de moi-même ?
- Comment puis-je me préparer pour bien entamer la relation d'aide ?

Pour aller plus loin

Discussion et anticipation

Si vous aviez été dans la peau d'Achille, qu'auriez-vous ressenti après la présentation de cette démarche par Geneviève (grille de codes de correction, grille d'autoévaluation, fiche de correction)?

Mise en garde

Un étudiant souffrant de troubles d'apprentissage devrait consulter le service adapté de son établissement d'enseignement afin de bénéficier des 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.

Documents à consulter

IZAUTE, Frédérique, Martine DIFFER. Matériel pour tutorat, Site de l'Amélioration du français.

1. [La première rencontre](#) (PDF)
2. [Quelques mots sur les différents types d'élèves que vous pouvez rencontrer au CAF](#) (PDF)

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 définitions¹

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](#).

Choc culturel : Réaction, émotion qu'entraîne la différence de valeurs avec les nôtres : de l'étonnement au mépris ; de la curiosité à la peur.

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.

Identité : Caractère fondamental d'appartenance à un groupe ; ce qui définit cette appartenance et la singularise.

Langage non verbal : Communication qui, sans recourir au langage oral ou écrit, utilise le langage corporel à travers la posture, les regards, la gestuelle, l'occupation de l'espace et les indices paraverbaux (marques d'hésitation, ton, débit).

Parole directive/parole intrusive : **Parole directive** : énoncé visant à obtenir quelque chose de la part du destinataire (par exemple : donner un ordre) ; **parole intrusive** : énoncé ayant pour résultat d'entrer dans le territoire affectif ou personnel de quelqu'un (par exemple : se montrer indiscret, forcer la confiance).

Préparation et planification : En relation d'aide, préparation du travail à faire lors des rencontres avec l'élève en fonction des besoins de ce dernier et de la progression des apprentissages ; organisation des objectifs pour atteindre ce but. Le manque de préparation peut être considéré comme une faille dans le professionnalisme qui relève de la valeur de respect.

Professionnalisme : Qualité de rigueur, de planification, de préparation et d'adaptation du travail d'une personne.

Sentiment de compétence/sentiment d'efficacité personnelle : Croyance d'une personne en sa capacité d'atteindre des buts, de réaliser certaines tâches et de se montrer compétente en telle ou telle matière ; inversement, incertitude, doute d'une personne en sa capacité d'atteindre des buts, etc.

Silence/absence de contact visuel : Action de se taire, de ne rien dire, d'éviter l'interaction ; attitude de retrait et de fermeture à l'autre.

Type de questions : Formulation particulière d'une question visant un but précis et entraînant une réponse spécifique (consulter le document *Liste des concepts associés* pour voir les exemples de types de questions).