



Donner le change

Objectif général de l'observation

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

Objectifs spécifiques de l'observation

- Reconnaître l'importance de discerner ses propres motivations comme tuteur
- Reconnaître la nécessité d'identifier et de nommer ses émotions et ses besoins comme tuteur
- Constater le rôle que jouent ses propres émotions et besoins dans la relation d'aide
- Reconnaître l'importance de prendre en compte ses besoins dans la relation d'aide

Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- Comme suite au visionnement de la capsule vidéo 3, *Donner le change*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs*

Observations et impressions générales

Vous venez de visionner la vidéo intitulée *Donner le change*, mettant en scène une tutrice déstabilisée par le retard de son élève. Notez par écrit vos observations, échangez ensuite en grand groupe à partir des questions suivantes :

- Quel est l'état d'esprit de Marie-Philippe ?
- Comment l'autre tutrice, Charlie, aide-t-elle Marie-Philippe ?
- Quels sont les problèmes que Marie-Philippe rencontre avec son élève ?
- De façon générale, que dire de la relation entre Marie-Philippe et Éric ?

Note

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



Au cœur de la relation

Après le visionnement de *Donner le change*, répondez maintenant aux questions suivantes. Vous pouvez visionner une autre fois la vidéo et consulter au besoin la *mosaïque des savoirs*.

1. Marie-Philippe partage son expérience comme tutrice et les émotions qu'elle ressent avec Charlie, une autre tutrice. Quels sont les avantages de tels échanges entre deux tutrices ?

Exemple de réponse attendue

Le fait de partager son expérience permet de valider ses perceptions, de mieux comprendre son rôle de tuteur et surtout de s'entraider et de se conseiller. Ce partage devient aussi un lieu pour exprimer ses émotions et revenir à un état plus neutre.

2. On peut dire que Marie-Philippe se retrouve, au début de cette scène, en situation d'aidée. Comment Charlie réussit-elle à aider sa collègue tutrice ?

Exemple de réponse attendue

Charlie amène Marie-Philippe à aborder ses émotions en la faisant parler. Elle l'écoute, puis, à l'aide de questions, elle lui fait prendre conscience de ses motivations. Elle l'aide également à réfléchir à sa vision des choses et à corriger ses perceptions erronées de son rôle de tutrice. Finalement, Charlie lui fait quelques suggestions.

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 **A3-3**.



3. Marie-Philippe et Charlie ont des conceptions différentes de leur rôle dans la relation d'aide; précisez ces différences.

Exemples de réponses attendues

Marie-Philippe veut «garder le contrôle» sur les rencontres – RÉPLIQUES MP6 MINUTES 01:00 à 01:08; MP14, MINUTES 01:36 à 01:45, tandis que Charlie pense qu'il faut plutôt prendre du temps pour dire les choses et pour comprendre les besoins de l'aidé – RÉPLIQUES C15, MINUTES 01:46 à 01:48; C29, MINUTES 02:35 à 02:42; C31, MINUTES 02:49 à 02:55.

Marie-Philippe a l'impression que son aidé «ne la trouve pas bonne» – RÉPLIQUE MP14, MINUTES 01:36 à 01:45 et elle semble particulièrement affectée par cette idée, alors que Charlie considère que l'important n'est pas que les élèves nous aiment, mais que ces derniers «avancent» – RÉPLIQUE C17, MINUTES 01:53 à 02:05.

Marie-Philippe se laisse atteindre personnellement par les manifestations d'un possible manque d'intérêt et de motivation de son élève – RÉPLIQUES MP6, MINUTES 01:00 à 01:08; MP14, MINUTES 01:36 à 01:45; MP16, MINUTES 01:50 à 01:52; MP34, MINUTES 03:04 à 03:09. Pour Charlie, il faut une certaine distance par rapport à la relation d'aide – RÉPLIQUE C19, MINUTES 02:06 à 02:14: «[...] c'est bon d'avoir une petite distance par rapport à ce qu'on fait. Pis ça veut pas dire qu'on n'est pas engagés dans ce qu'on fait. Ça veut juste dire d'être à la bonne place.»

4. Quelles émotions semble éprouver Marie-Philippe face au retard d'Éric?

Réponse possible

Marie-Philippe semble assaillie par le doute sur sa propre performance comme tutrice. Elle paraît également déçue du retard de son élève, du manque d'engagement de ce dernier dans la relation d'aide, et elle va même jusqu'à craindre qu'on renvoie Éric du CAF.

5. En observant les émotions éprouvées par Marie-Philippe, on pourrait penser qu'elle s'est trop investie dans la relation. À la lumière de cette situation, expliquez l'importance de s'interroger comme tuteur sur les limites de son rôle, sur sa motivation et sur ses responsabilités dans la relation d'aide.

Exemples de réponses attendues

Le tuteur n'est pas responsable de tout dans la relation d'aide : il s'agit bien d'une relation, c'est-à-dire d'un lien qui se construit de part et d'autre.

En se penchant sur ses motivations et les limites de son rôle et de ses responsabilités, le tuteur acquiert une connaissance de soi qui lui permet d'identifier ses propres besoins et de nommer ses attentes par rapport à la relation d'aide. Cette connaissance se répercutera dans chacune des relations qu'il aura avec les autres.

La connaissance de soi est pour le tuteur une assise qui lui procure solidité et assurance personnelle, qui l'amène à être plus disponible et empathique à l'égard de l'aidé **R1-2**. Cela favorise une plus grande ouverture à l'expérience de la part du tuteur, **A2-1**. Ainsi, en acceptant que la rencontre se déroule autrement, le tuteur oriente son attention vers l'aidé **R1-1**, vers les besoins ou les attentes que ce dernier essaie peut-être d'exprimer.

Il est évident que le contraire ou le contreexemple de cette ouverture, par exemple «se cramponner» au plan de travail **A2-1** ou à la procédure établie, éloigne le tuteur des besoins (inexprimés ou non) de l'élève.

6. Décrivez l'attitude d'Éric lorsqu'il arrive enfin à son rendez-vous avec Marie-Philippe.

Exemple de réponse attendue

Éric est très décontracté et semble peu affecté par son retard, même s'il s'en excuse. Il adopte un ton parfois léger avec Marie-Philippe et continue à l'appeler «beauté» – RÉPLIQUES É44, MINUTES 04:10 à 04:13 ; É46, MINUTES 04:21 à 04:24. Il est sûr de lui et affiche une bonne confiance en ses capacités.

7. Comment Marie-Philippe a-t-elle interprété les réactions et l'attitude générale d'Éric?

Exemple de réponse attendue

Marie-Philippe a d'abord interprété les réactions d'Éric en les rapportant à sa performance à elle, comme tutrice ; elle s'est remise en cause en faisant des suppositions, sans prendre le temps d'explorer davantage les besoins de l'aidé. En effet, elle est certaine qu'Éric la trouve « pas bonne » et c'est cette perception qui teinte sa vision de la relation avec son élève **R1-4 / C1-5** – RÉPLIQUE MP14, MINUTES 01:36 À 01:45. Elle perçoit le manque d'intérêt d'Éric comme un échec lié à sa performance comme tutrice au lieu de poser les bonnes questions directement à Éric sur les raisons de ce manque d'intérêt.

Ajoutons qu'elle semble plus préoccupée par son besoin de suivre le plan des leçons et de garder le contrôle sur les rencontres que par les besoins d'Éric.

Par ailleurs, les premières réactions de Marie-Philippe et les émotions qu'elle semble éprouver dénotent quelque chose d'ambigu dans la relation entre la tutrice et Éric. On pourrait même penser qu'elle ressent une attirance pour Éric ou qu'elle est affectée par l'attitude de séduction de son aidé.

8. Comment Marie-Philippe parvient-elle à en savoir plus sur les raisons réelles du manque d'intérêt apparent d'Éric? Quels savoir-être et savoir-faire met-elle en œuvre?

Exemple de réponse attendue

Marie-Philippe suit les conseils de Charlie et explore **C1-4**, à l'aide de questions, les besoins d'Éric. Elle reformule les propos de ce dernier et vérifie ainsi sa propre compréhension **C1-1, C1-4, R1-5** de la demande d'aide.

9. Le besoin d'Éric d'être plus autonome dans la révision de ses propres textes va-t-il à l'encontre de l'idée de préparer ses leçons pour un tuteur? RÉPLIQUE MP14, MINUTES 01:36 À 01:45.

Exemple de réponse attendue

Non, bien sûr. Éric ressent le besoin d'aller plus loin dans son apprentissage et d'appliquer ses connaissances dans un cadre moins restreint que celui des exercices. Le transfert des connaissances dans la pratique réelle de l'écriture est l'étape ultime. Il n'est pas dit, toutefois, qu'il réussira sans aide. Marie-Philippe le sait et, à la fin de la rencontre, elle affirme qu'elle pourra s'ajuster **R1-6** et adopter une approche plus globale. Elle informe d'ailleurs son aidé qu'il devra faire preuve de plus d'autonomie – RÉPLIQUES MP53, MINUTES 05:16 À 05:22 ; MP55, MINUTES 05:26 À 05:45. Ce changement de cap aura comme conséquence que Marie-Philippe sera mieux adaptée aux attentes d'Éric et que cela stimulera sa motivation. Du coup, elle se sentira utile.

10. La scène se termine par une note joyeuse. Comment l'humour contribue-t-il ici positivement à la relation d'aide?

Exemple de réponse attendue

La tutrice et l'aidé ont trouvé un terrain d'entente. Elle a déjoué le petit côté prétentieux d'Éric. Aussi, le rire final est peut-être un rire de soulagement d'avoir évité la confrontation ou l'échec de la communication. L'humour agit aussi comme la signature d'un pacte entre deux complices. L'atmosphère est enfin détendue, le malentendu entre eux est dissipé.

Retour sur soi

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

- Reconnaître vos motivations comme tuteur
- Identifier et nommer vos émotions et vos besoins
- Comprendre l'importance de prendre en compte vos besoins dans la relation d'aide

Maintenant que vous avez approfondi plusieurs aspects de la relation d'aide par les pairs et observé les conséquences possibles de certaines réactions de Marie-Philippe, un retour sur vous comme tuteur s'impose.

- Quels savoir-faire ou savoir-être le tuteur doit-il cultiver pour éviter de se laisser atteindre personnellement par les signes de démotivation ou de désintérêt de la part d'un aidé ?
- Jusqu'à quel point est-ce que je possède ces savoir-être et savoir-faire ?
- Comment réagirai-je face aux signes de manque d'intérêt ou de démotivation d'un aidé ?
- Sans tenir compte des règles de fonctionnement du CAF, quel est mon niveau de tolérance face aux retards et à l'assiduité en général ? Jusqu'à quel point le respect des règles et l'assiduité contribuent-ils à maintenir l'harmonie dans ma relation avec l'aidé ? Une fois face à des retards répétés, comment vais-je réagir ?
- Suis-je capable de reconnaître mes limites et mes besoins comme tuteur ? Suis-je capable d'aller chercher de l'aide pour compenser l'insuffisance de mes moyens ?

Pour aller plus loin

Documents à consulter

■ Retardataires chroniques

RABILLOUX, Pauline. *Retards chroniques : pourquoi vous êtes en retard et comment y remédier*, Le HuffPost, 9 novembre 2013. [En ligne]

RABILLOUX, Pauline. *En retard, moi? Toujours!*, Psychologies.com, novembre 1998. [En ligne]

■ Modifier son rapport à l'écriture

IZAUTE, Frédérique, Martine DIFFER. Matériel pour tutorat – *La phrase syntaxique autonome* (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

Approche collaborative (ou relation collaborative) : Travail en équipe, dyade ou autre, fondé sur une relation égalitaire en vue d'atteindre un but commun ; approche centrée sur le partage de l'information, l'expression des attentes et la responsabilité mutuelle des personnes impliquées dans la relation.

Attributions causales : Action de relier à tort ou à raison un évènement 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.

Autonomie (de l'élève) : Capacité de réaliser par soi-même des tâches dans plusieurs situations ou contextes en déployant ses propres ressources ; capacité à identifier et à employer des outils par soi-même afin d'effectuer ces tâches.

1. Pour la référence des sources des définitions, voir *Liste des concepts associés* et *Bibliographie*.

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.

Familiarité : Degré d'intimité avec quelqu'un commandé par la situation et le type de relation entretenue.

Humour : Trait d'esprit qui s'emploie à souligner le caractère insolite, drôle ou risible d'une situation ou d'un aspect particulier.

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

Motivation : Engagement, participation et persistance d'un élève ou d'un tuteur dans une tâche.

Ponctualité : Fait d'être présent à l'heure prévue, au moment requis par la situation, par les conventions ou au moment convenu entre les individus.

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.

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

Relation d'aide : Accompagnement psychologique et professionnel sous forme d'entretien en tête à tête avec une personne en demande de soutien. Cet accompagnement découle des besoins de l'élève qui consulte un tuteur dans le cadre de l'aide à la réussite dans différentes disciplines (français, philosophie, mathématiques, etc.), pour gérer plus efficacement ses problèmes et développer ses ressources inexploitées. Le rôle du tuteur dans cet accompagnement est d'aider l'élève à mieux s'aider lui-même au quotidien dans son travail scolaire.

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