



# Trois variations sur la ponctualité

## 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

- Reconnaître l'importance d'exprimer ses limites comme tuteur sans juger les comportements
- Reconnaître les effets du langage non verbal sur la relation d'aide entre pairs
- Reconnaître les savoir-être liés à l'authenticité qui sous-tendent l'expression de ses limites personnelles
- Reconnaître les savoir-faire en communication contribuant au respect de l'aidé
- Observer des contrexemples liés à l'expression de l'authenticité et leurs effets négatifs sur la relation d'aide

## Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- Comme suite au visionnement de la capsule vidéo 5, *Trois variations sur la ponctualité*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs*

## Observations et impressions générales

Vous venez de visionner la capsule 5, *Trois variations sur la ponctualité*, mettant en scène David et Zoé. Notez par écrit vos impressions, puis échangez en grand groupe.

- Quelles sont les différences entre ces trois variations d'une même situation ?
- Quelles sont les conséquences possibles des problèmes de ponctualité et d'assiduité sur la relation d'aide ?

### Note

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





## Au cœur de la relation

Vous venez de partager en classe vos impressions sur *Trois variations sur la ponctualité*. Répondez aux questions suivantes. Visionnez une autre fois la vidéo, consultez au besoin la *mosaïque des savoirs*.

1. Dans la **première variation**, David aborde à peine la question du retard de Zoé – RÉPLIQUE F5, MINUTES 00:38 à 00:44 : « Regarde, on a déjà pris du retard... ». De quelle manière fait-il quand même sentir son agacement à Zoé ?

### Exemples de réponses attendues

**A3-2** Par son langage verbal et non verbal : il donne tous les signes d'une personne contrariée, les réponses sèches et « minimalistes », le ton qui se veut indifférent, mais qui est dépité, le coup d'œil à la montre, l'interruption cinglante quand Zoé cherche à s'expliquer, l'absence totale de sourire ou de trace d'empathie dans son attitude **C3-4** .

Ce langage non verbal indique qu'il est irrité par le retard de Zoé. En n'exprimant pas verbalement cet agacement, et même en tentant de l'ignorer, David manque d'authenticité **A3-3** ; il se ferme et rend impossible tout échange – RÉPLIQUE F3, MINUTES 00:30 à 00:37.

2. Quel pourrait avoir comme effet le silence de David à propos du retard de Zoé (première variation) sur l'ensemble de la relation d'aide ?

### Exemples de réponses attendues

Comme David ne relève pas le retard de Zoé, celle-ci pourrait croire que son tuteur ne se préoccupe pas de son retard et que ce n'est donc pas un problème. Zoé ne semble pas très gênée de son comportement, car elle ne s'excuse même pas. Elle pourrait penser que la froideur de David ne concerne pas son retard. Dans ces circonstances, rien ne l'amènera à changer son comportement.

L'ensemble de la relation d'aide, y compris l'attitude de Zoé, pourrait s'envenimer, ou du moins devenir de plus en plus insatisfaisante pour les deux personnes si ce genre de silence et de froideur se reproduisait. Il y aurait rupture du contact, rupture du lien de confiance pourtant essentiel à toute relation d'aide.

Enfin, en ignorant ce retard, David rate une occasion de mieux comprendre et connaître Zoé : est-elle consciente de l'importance de la ponctualité ? Quels sont les motifs de ses retards ? Est-ce un problème de motivation, comme le laisse entendre Zoé à la fin de cette scène ? On ne le saura pas. Une vraie communication n'a pas pu s'établir.

### 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 contre-exemple cités. Ainsi, le renvoi **R1-5** signifie Respect, sous-section 1, savoir-être 5. Les renvois aux contre-exemples se lisent de la même manière, mais sont grisés **A3-3**.





3. Dans la **deuxième variation**, quelle est l'attitude générale de David par rapport au retard de Zoé?

#### Exemple de réponse attendue

David manifeste son mécontentement, voire sa colère, non seulement par son langage non verbal (ton de voix, manière de regarder Zoé), mais aussi et surtout par ses paroles – RÉPLIQUE F9, MINUTES 01 :20 À 01 :25 : «C't'un manque de respect. La ponctualité, c'est pas ton fort, hein? Ben la prochaine fois, tu laisseras faire!» ; – RÉPLIQUE F11, MINUTES 01 :31 À 01 :32 : «Tu parles d'une excuse»; son absence de réponse à la salutation et aux excuses de Zoé, ses ordres, son impatience, ses fins de non-recevoir. Il donne clairement la cause de son irritation de façon hostile **A3-1**. Il semble incapable d'exprimer ses limites sur un mode plus neutre ou d'une manière plus collaborative : il juge sans détour et sans appel le comportement de Zoé **R1-6**.

4. David affirme que le retard de Zoé, «C't'un manque de respect». Quel sens donnez-vous à sa réaction?

#### Exemples de réponses attendues

David affirme en fait que le retard de Zoé est un manque de respect envers lui. Il interprète ce comportement comme dirigé contre lui. Il porte un jugement évaluatif (jugement de valeur et généralisation abusive : «la ponctualité, c'est pas ton fort!») et son attitude est punitive («Ben la prochaine fois, tu laisseras faire!»).

Son expression brutale et agressive est inadéquate dans une relation d'aide. Ici, le tuteur s'est investi au point de se laisser atteindre par les retards de Zoé et de lui exprimer sa déception en la culpabilisant. Il convient dans cette relation de laisser l'élève responsable de ses comportements et des conséquences qu'il encourt. David devrait se contenter d'exprimer ses propres limites concernant les retards ou la ponctualité **A3-1**, et cela, poliment, sans s'énerver **A3-3**.

L'attitude agressive de David est aussi un manque de respect à l'égard de Zoé. Ce contreexemple **A3-1** révèle un manquement à l'authenticité, coupe toute possibilité de contact avec son élève et empêche toute tentative de trouver une solution au problème.



5. David exprime son mécontentement, mais rate l'occasion de comprendre ce qui se cache véritablement derrière les retards de Zoé. D'après vous, quelle explication pourrait-on donner à ces retards?

#### Exemple de réponse attendue

Les retards de Zoé peuvent masquer un problème de motivation chez cette dernière envers la matière «français» en général ou envers sa relation d'aide avec David en particulier. Il pourrait également s'agir chez l'étudiante d'un problème plus vaste, qui touche à toutes les sphères de sa vie. On peut enfin y voir un simple manque d'organisation de la part de Zoé. (Consultez aussi les documents concernant les retardataires chroniques, à la rubrique *Pour aller plus loin*).

6. Dès le début de la **troisième variation**, David explique clairement à Zoé l'impact que son retard a sur lui – RÉPLIQUE F27, MINUTES 02:42 À 03:05: «Ça fait que oui... je suis très déçu quand t'es en retard. Je trouve ça difficile.» De quelle qualité fait-il preuve alors et quel savoir-être y est-il lié?

#### Exemple de réponse attendue

David explique les sentiments qu'il éprouve lorsque Zoé est en retard (déception parce qu'il prépare avec soin ses rencontres, inquiétude). Il fait preuve d'authenticité **A3-1**.



7. Dans cette **troisième variation**, David fait preuve de bienveillance et de sincérité envers Zoé. Mais certaines de ses paroles pourraient être interprétées différemment :

RÉPLIQUE F27, MINUTES 02:42 À 03:05 : « Tu sais, moi, je prends toujours le temps de préparer nos rencontres comme il faut, pis j’suis content de venir au centre d’aide pour travailler avec toi [...] pis moi, ben, j’arrive toujours au moins quinze minutes avant notre rendez-vous [...] »

Comment ces paroles peuvent-elles être perçues par Zoé ?

#### Exemple de réponse attendue

Ici, David se met de l’avant en comparant sa motivation à celle de Zoé **A1-5**. Il laisse entendre qu’il est le seul à faire des efforts, ce qui peut être blessant pour Zoé, qui, malgré ses retards, fait sans doute des efforts elle aussi. Ses paroles sont moralisatrices **R1-6**. Il « infantilise » son aidée **A1-6** en se posant comme modèle.

8. David réussit à faire parler Zoé et à lui faire identifier des difficultés qui pourraient être à l’origine de ses retards. Comment s’y prend-il ? Établissez un lien entre les interventions de David et des savoir-être ou savoir-faire en communication présentés dans la *mosaïque des savoirs*.

#### Exemple de réponse attendue

L’authenticité de David (quand il exprime ses sentiments) et sa volonté de mieux connaître et comprendre Zoé en explorant avec elle les raisons de ce retard (questions ouvertes, interprétation humoristique ou reformulation des affirmations de Zoé) amènent cette dernière à s’interroger à son tour sur sa propre motivation et à reconnaître ses difficultés. L’ouverture de David amène Zoé à faire preuve d’authenticité à son tour.

David fait également preuve d’empathie envers Zoé **R1-2** ; il a bien compris la passion de Zoé pour le sport et en déduit un corolaire possible : un intérêt mitigé pour les études. Il lui communique sa compréhension en s’appuyant sur certains termes et habitudes propres aux sportifs pour discuter de moyens de lutte contre ses retards **R1-8** : prendre en compte les intérêts de l’élève.



## Retour sur soi

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

- Reconnaître l'importance d'exprimer ses limites comme tuteur sans juger les comportements
- Reconnaître les effets du langage non verbal sur la relation d'aide entre pairs
- Observer des contrexemples liés à l'expression de l'authenticité et leurs effets négatifs sur la relation d'aide
- Reconnaître les savoir-faire en communication contribuant au respect de l'aidé

Maintenant que vous avez plongé dans une autre situation de la relation d'aide par les pairs et approfondi plusieurs aspects de celle-ci, un retour sur vous comme tuteur s'impose.

- Comment aurais-je réagi face à un tel manque de ponctualité?
- Quelle est ma tolérance face aux retards et aux manquements aux règles?
- Suis-je porté à critiquer le comportement fautif ou à exprimer mes limites face à ces comportements contrevenant aux règles du CAF?
- Si je suis contrarié face à des comportements qui contreviennent aux règles du CAF, suis-je capable de garder mon calme dans mes réactions?



## Pour aller plus loin

### Documents à consulter

#### ■ Retardataires chroniques

DE VÉRA, Salomé. *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]

### 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.

**Implicite** : Contenu (idée, valeur, consignes, règles de grammaire) n'ayant pas besoin d'être énoncé, puisque perçu comme déjà connu, déjà acquis, ou comme information sous-entendue, tacite.

**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).

**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.

---

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



**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.

**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 ; action d'éviter de regarder 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).