



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 ?

Exemple de réponse attendue

Zoé ne reconnaît pas sa responsabilité dans cet échec ; elle en reporte la responsabilité sur autrui parce que cela lui permet de tourner sa colère vers l'extérieur et non contre elle-même. En se montrant indignée du fait que d'autres élèves réussissent parce qu'ils n'ont pas la même enseignante, elle préserve son estime personnelle en minimisant, encore une fois, sa responsabilité. Autrement dit, elle laisse entendre qu'elle aurait réussi si elle avait eu une autre enseignante.

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.

Plusieurs réponses possibles se rapportant aux savoirs suivants :

- Exprimer mes limites, mes besoins, mes attentes concernant la relation **A1-3** et les limites de ma responsabilité dans la réussite ou l'échec de mon élève **A3-3**.
- Faire preuve d'empathie **R1-2** et être présent à Zoé pour l'aider à exprimer sa colère et sa frustration. Accorder toute son attention à l'aidé et être disponible sans préjugés ni attentes personnelles **R1-1**.
- Redire autrement les critiques de Zoé pour faire un effet miroir. **C1-1** Réitérer ou reformuler le point de vue de l'aidé.

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 **A3-3**.



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?

Exemple de réponse attendue

David ne se sent pas responsable de l'échec de Zoé. Pour lui, l'élève demeure le principal acteur de ses apprentissages. Il est tout de même responsable du choix des activités qu'il proposera à son élève pour l'aider à s'améliorer et à favoriser le transfert des connaissances. Nous comprenons que Zoé a progressé, qu'elle a réalisé des apprentissages, mais qu'ils se sont avérés insuffisants pour qu'elle réussisse son examen : Zoé n'est pas en mesure de transférer ses apprentissages en grammaire lors de situations plus complexes d'écriture.

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.»

Exemple de réponse attendue

« Je comprends ta déception, mais je ne crois pas être responsable de ta note... mais j'aimerais comprendre les raisons de ton échec et trouver la meilleure manière de t'aider à réussir la prochaine fois. »

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 ?

Exemple de réponse attendue

R1-1 Accorder toute son attention à l’aidé et être disponible sans préjugés ni attentes personnelles ; en particulier **R1-2**, faire preuve d’empathie et **C1-3** fournir une rétroaction (notamment donner un renforcement positif sur ce qui a été accompli).

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

Exemple de réponse attendue

David demande à Zoé de voir sa copie et tente d’explorer ses difficultés. Il essaie de faire parler Zoé de celles-ci :

RÉPLIQUE D17, MINUTES 02:00 À 02:05 « Ok... Plusieurs fautes d’accord... Pourtant, il me semble qu’on a beaucoup travaillé ça ensemble... »

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 au choix

La reformulation de l’élève devrait refléter les savoir-faire **C1-1** et **C1-2**.

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...»

Exemple de réponse attendue

Zoé affirme qu'elle a un problème à se concentrer pendant les examens; que l'écriture d'un texte est une tâche complexe et qu'elle a de la difficulté à gérer à la fois le contenu et la qualité de la langue, notamment l'orthographe grammaticale. Il est évident que la situation d'examen la stresse et l'empêche de bien performer.

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.»

Exemple de réponse attendue

David accepte l'idée que les leçons ne se déroulent pas selon ce qu'il avait prévu.

A2-1 : Accepter un déroulement différent.

David est centré sur les besoins particuliers de Zoé, il veut s'ajuster afin que Zoé puisse réellement progresser. **R1-5** : Reconnaître les besoins de l'aidé.

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.»

Exemple de réponse attendue

Ce genre de commentaire fait en sorte que l'élève se sent respecté; il sert à renforcer le lien de confiance entre eux, tout en favorisant une plus grande sécurité dans l'apprentissage. De plus, il met en lumière la finalité de la relation d'aide en français: les progrès en français. Ce commentaire révèle aussi qu'il n'y a pas une recette magique de tutorat, mais bien différentes façons de faire, selon le type de difficulté. Il permet de rapprocher les pairs autour d'un but à atteindre.

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 définitions¹

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.