

Grande compétence : Rechercher et utiliser de l'information

- **A1** : Lire des textes continus

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- **B2** : Rédiger des textes continus

Tâche 3

Lire une mise en situation pour analyser les émotions ressenties, les déclencheurs ainsi que les réactions vécues et souhaitées. (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes lisent une mise en situation pour analyser les émotions et le comportement du personnage. L'objectif de l'activité est de tirer profit de ces situations pour réfléchir à ce qu'elles ont elles-mêmes vécu et aux réactions qu'elles souhaiteraient avoir dans des situations semblables.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les commentaires partagés après le visionnement de la vidéo durant la tâche précédente.
- Inviter les personnes apprenantes à former des équipes de deux. Leur demander de lire une des deux mises en situation fournies à l'**Annexe 3** et de répondre aux questions d'analyse. Souligner qu'elles vont présenter oralement leur mise en situation et leur analyse au groupe et leur suggérer de rédiger des notes pour bien se préparer.
- Ensuite, inviter chaque équipe à faire sa présentation et en discuter en groupe. S'il y a plus de deux équipes, inviter les personnes apprenantes à faire des liens et des comparaisons entre les analyses de la même situation. Discuter en groupe des émotions ressenties, des pensées irrationnelles et des comportements inadéquats qui ont surgi. Inviter le groupe à suggérer de meilleures façons de réagir à la situation et en discuter.
- Inviter les personnes apprenantes qui le désirent à faire le lien avec des situations similaires de leur propre vie.

Réponses possibles aux questions

Mise en situation 1. Questions d'analyse

1. Quelles émotions Martine ressent-elle?
Elle ressent de l'agressivité, de la colère.
2. Quels sont les déclencheurs qui ont provoqué ces émotions?
La fatigue tout d'abord et peut être le stress de ses examens. Le harcèlement des clients et le ton de son patron.
3. Quelles sont les répercussions possibles de ses actions?
Elle pourrait perdre son emploi et une référence pour son prochain emploi.

4. Comment Martine aurait-elle pu réagir autrement à la situation?
Elle pourrait s'excuser auprès de son patron. Elle pourrait lui expliquer les circonstances qui ont causé son comportement (longues heures, examen, stress, fatigue). Elle pourrait quitter et revenir quand elle est plus calme pour discuter avec son patron.

Mise en situation 2. Questions d'analyse

1. Quelle émotion est décrite à la fin de cette mise en situation?
Nicole ressent de la gêne et de la honte.
2. Quels symptômes physiques associés à cette émotion sont décrits dans le texte?
Les symptômes physiques associés à l'émotion sont la rougeur du visage, le cœur battant à toute allure et la bouche bée (elle ne sait que dire).
3. Qu'est-ce qui a provoqué l'émotion en question?
Nicole a reçu un compliment et elle ne sait pas comment le prendre car elle a une très faible estime d'elle-même.
4. Quelles sont les pensées irrationnelles qui sont venues à l'esprit de Nicole?
Elle s'imagine qu'elle n'y était pour rien, que ce n'est qu'un coup de chance qu'André ait remarqué le geste qu'elle a posé.
5. Quelle a été sa réaction, son comportement, à la suite de cette situation?
Elle s'est enfuie à la maison sans dire un mot. Sa voix interne s'est mise tout de suite à l'abaisser.
6. Y aurait-il eu une meilleure façon de réagir à la situation? Si oui, laquelle? Si non, pourquoi?
Elle aurait pu remercier André pour le compliment et simplement continuer son travail.

Annexe 3

Reconnaître ses émotions et leurs manifestations

Mise en situation 1

Martine travaille comme serveuse au *Café du coin* depuis quelques semaines. C'est un emploi temporaire puisqu'elle suit une formation pour devenir préposée aux services de soutien personnel.

La semaine a été difficile, car en plus de travailler 30 heures au Café, Martine avait des examens à faire et des travaux à remettre pour terminer sa formation. Elle a donc eu très peu d'heures de sommeil durant la semaine, de sorte qu'elle se rend au travail le samedi matin déjà épuisée.

Une fois rendue au Café, elle a un regain d'énergie qui lui permet de servir agréablement les gens durant la période occupée du petit déjeuner. Pendant l'heure du dîner, elle échappe quelques tasses et se fait engueuler par un client qui dit avoir attendu trop longtemps pour se faire servir. De plus, elle confond deux commandes et échappe du jus d'orange sur une cliente.

Son patron lui indique qu'il a reçu 3 plaintes sur son service et que des clients ont juré de ne plus revenir au Café. D'un ton assez sévère, il lui demande de se ressaisir ou bien de quitter pour la journée. Insultée, elle lui crie des bêtises, jette son tablier sur le comptoir et lui dit de trouver une autre serveuse puisqu'elle en a assez de cet emploi. Elle quitte le Café et se met à pleurer à chaudes larmes.

Questions d'analyse

1. Quelles émotions Martine ressent-elle?
2. Quels sont les déclencheurs qui ont provoqué ces émotions?
3. Quelles sont les répercussions possibles de ses actions?
4. Comment Martine aurait-elle pu réagir autrement à la situation?

Annexe 3 (suite)

Mise en situation 2

Voilà deux mois que Nicole a commencé son stage au petit restaurant du coin, *Le café au lait*, comme préposée au service aux tables. Les premières semaines, elle se sentait nerveuse à l'idée de devoir servir des clients qu'elle ne connaissait pas. Aussi, la peur de bafouiller était presque toujours présente dans son esprit lorsqu'elle avait à prendre la parole au restaurant. Cependant, depuis quelques jours, elle se sent beaucoup plus à l'aise dans son travail. Elle connaît maintenant Carole, la serveuse principale, et André, le gérant du café. Elle a aussi fait la connaissance de Thérèse et Monique, deux clientes fidèles qui sont toujours heureuses de prendre un café le mardi matin avant leur cours de tricot.

Hier, alors qu'elle accueillait comme à l'habitude ces deux clientes, elle a offert d'aider Monique à se rendre jusqu'à sa place habituelle, ayant remarqué que cette dernière semblait souffrir d'un problème de hanches rendant difficiles ses déplacements. André, qui observait la scène, s'est empressé de la féliciter par après en soulignant qu'il était fier d'elle et de ses progrès depuis le début de son stage. Mal à l'aise devant ce compliment, Nicole n'a pas su quoi répondre à son patron et elle est partie en vitesse, le visage rougi par la gêne et le cœur battant à toute allure. En rentrant à la maison, elle s'est dit qu'au fond, elle n'y était pour rien et que c'était sûrement un coup de chance qu'André ait remarqué son geste.

Questions d'analyse

1. Quelle émotion est décrite à la fin de cette mise en situation?
2. Quels symptômes physiques associés à cette émotion sont décrits dans le texte?
3. Qu'est-ce qui a provoqué l'émotion en question?
4. Quelles sont les pensées irrationnelles qui sont venues à l'esprit de Nicole?
5. Quelle a été sa réaction, son comportement, à la suite de cette situation?
6. Y aurait-il eu une meilleure façon de réagir à la situation? Si oui, laquelle? Si non, pourquoi?

Source : Guide *La face cachée des émotions*,

http://www.aqisep.qc.ca/colloque/an2012/MA2/SAE_La%20face%20cachée%20des%20émotions_Enseignant_6MARS.pdf

Un merci spécial à la commission scolaire des Navigateurs pour les droits d'utilisation.