



# Portraits de l'éducation

Découvrez une technique permettant de mieux comprendre et résoudre les malentendus culturels rencontrés dans votre milieu



## 2

## LA MÉTHODE DES INCIDENTS CRITIQUES

Ce fascicule est destiné au personnel scolaire qui œuvre dans les écoles de langue française multiculturelles en contexte francophone minoritaire canadien et qui cherche à s'outiller pour mieux comprendre et résoudre les malentendus, ou chocs culturels, rencontrés dans son milieu.

**Ce fascicule n'aborde pas les situations de racisme ou de discrimination.**

**Votre association professionnelle ou votre syndicat pourraient vous appuyer si vous êtes victime de racisme ou de discrimination.**

**Votre conseil scolaire possède sans doute un processus formel pour s'occuper de ces problématiques sérieuses.**

Note : Pierre, Awa, Maureen, Lucille et Augustin, aux pages 4, 5 et 7, sont des personnages fictifs.

Coordination : Brigitte Bergeron, directrice, Programme pour la francophonie  
Rédaction : Marianne Jacquet, professeure titulaire, Faculté Saint-Jean, Université de l'Alberta  
Production : Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants  
Validation : Comité consultatif du français langue première  
Réseau des agentes et des agents de liaison francophones  
Révision linguistique : RévisArt  
Édition : Lucie Grégoire, ACELF  
Graphisme : Martine Desrochers

© Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants (CTF/FCE)

Dépôt légal 2021  
Bibliothèque et Archives Canada

ISBN 978-0-88989-431-0



## Une démarche interculturelle et inclusive pour un vivre-ensemble harmonieux

Au fil de votre lecture, ce fascicule vous propose de réfléchir à des incidents critiques, ou chocs culturels, rencontrés dans votre milieu professionnel. Comme ce fascicule s'adresse à l'ensemble du personnel scolaire, quel que soit le nombre d'années d'expérience, la province ou le territoire où il se trouve, il est important de suivre le questionnement proposé en explorant comment les situations évoquées reflètent votre expérience dans votre propre milieu scolaire.

### La méthode des incidents critiques : une démarche interculturelle et inclusive

La diversité (ethnoculturelle, linguistique, religieuse, etc.) est très présente dans le contexte scolaire francophone en milieu minoritaire canadien et peut soulever de l'étonnement ou de l'incompréhension devant certains comportements ou certaines attitudes ou pratiques inattendues. Ces incompréhensions peuvent causer des malentendus culturels ou, à l'extrême, du rejet. Ce fascicule propose un outil réflexif de formation permettant de chercher des solutions adaptées aux situations-problèmes rencontrées dans votre milieu scolaire. Il s'appuie sur une démarche interculturelle et inclusive appelée méthode des incidents critiques.



### ÉGOPORTRAIT

Notez les raisons qui vous ont mené à vous intéresser au thème de ce fascicule.

- Quels objectifs personnels et professionnels poursuivez-vous?
- Que cherchez-vous à changer, à améliorer?
- Quelles sont les questions que vous vous posez?




---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---





## L'incident critique, ou choc culturel

L'incident critique, ou choc culturel, est défini comme une réaction émotionnelle et intellectuelle rencontrée par les personnes dans les situations de dépaysement socioculturel. La réaction de dépaysement peut se manifester sous la forme de frustration, de colère, de rejet, voire d'étonnement positif<sup>1</sup>. Le terme « critique » suggère une certaine urgence, mais les incidents critiques rencontrés ne sont pas nécessairement dramatiques dans le cadre de la pratique professionnelle. Le plus souvent, il s'agit de situations courantes rencontrées par l'enseignante, l'enseignant ou la direction d'école dans les écoles multiculturelles.

Ces incidents « typiques » au premier abord sont des indicateurs des valeurs personnelles tout autant que professionnelles, des pratiques, des attitudes, des croyances et des représentations sous-jacentes qui fondent les pratiques professionnelles. C'est l'analyse de la situation qui permet de révéler le caractère « critique » de l'incident.



### Portrait de Pierre

Pierre, un enseignant originaire du Québec, a accepté un poste dans une école secondaire de langue française à Vancouver, où il enseigne le français. Pierre a eu un choc lorsqu'il a entendu ses élèves pour la première fois. Il a vite fait de remarquer que ceux-ci utilisent fréquemment des mots en anglais et des tournures de phrase « anglaises » lorsqu'ils s'expriment. Pierre doute qu'ils soient de « vrais francophones ». Ce choc culturel est anodin, mais il révèle certains filtres culturels de Pierre. L'expression orale de ses élèves ne correspond pas à sa conception de l'identité francophone.

Réfléchissez aux raisons qui pourraient avoir amené Pierre à penser de cette manière. Notez-les.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## ÉGOPORTRAIT

Pensez à un malentendu que vous avez vécu dans votre milieu de travail.

- Ce malentendu aurait-il été causé par une incompréhension de nature culturelle?
- Quels sentiments avez-vous éprouvés face à cette situation?
- Comment ce malentendu a-t-il été résolu?
- Qu'avez-vous appris de cette expérience?



Notez vos réflexions.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

<sup>1</sup> Cohen-Emerique, M. et Rothberg, A. (2015). *La méthode des chocs culturels. Manuel de formation en travail social et humanitaire*. Rennes, France : Presses de l'EHESP. <https://doi.org/10.3917/ehesp.rothb.2015.01>



### Portrait d'Awa

Awa est une enseignante issue de l'immigration récente. Elle est originaire du Sénégal. Elle vient de décrocher un poste dans une école de langue française à Toronto. Le premier jour de classe, elle s'étonne que les élèves s'adressent à elle en utilisant le tutoiement et son prénom. Cela vient ébranler sa conception du respect que devraient lui témoigner ses élèves. Selon Awa, le respect qui lui est dû devrait se manifester, entre autres, par l'usage du vouvoiement.

Réfléchissez aux raisons qui pourraient avoir amené Awa à penser de cette manière. Notez-les.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

L'analyse d'une expérience interculturelle déroutante, comme celle vécue par Pierre et Awa, permet de révéler les cadres de référence qui marquent l'expérience interculturelle de Pierre et d'Awa. Leur cadre de référence respectif influence l'interprétation qu'ils font de la situation. Pierre est originaire d'un milieu où le français est majoritaire. Sa définition de ce qu'est un francophone est basée là-dessus. Il doit en prendre conscience. Awa vient d'un milieu où le vouvoiement est de mise lorsqu'on s'adresse à toute personne en position d'autorité. Le tutoiement est réservé aux amis proches et aux membres de la famille.

**La méthode des incidents critiques permet de prendre conscience de notre propre cadre de référence et de l'analyser, puis de chercher à cerner et à comprendre celui de l'autre afin de trouver un terrain d'entente qui nous guidera vers un vivre-ensemble harmonieux.**



### ÉGOPORTRAIT

Avez-vous déjà vécu une situation de choc culturel dans votre milieu de travail avec un parent, un collègue, un élève?

- De quoi s'agissait-il?
- Quelle a été votre réaction?
- Comment cette situation a-t-elle été résolue?
- Comment en êtes-vous arrivé à une meilleure compréhension de l'autre?



Notez vos réflexions.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Les chocs culturels, ou incidents critiques, sont inévitables en milieu multiculturel. Prendre le temps de les comprendre et de les résoudre, c'est se rendre disponible à des relations positives et enrichissantes avec nos collègues!**

Les incidents critiques font partie du quotidien de l'enseignement et de la gestion de toute école et, en particulier, des écoles de langue française multiculturelles. En effet, qui n'a pas déjà fait face à une situation de choc culturel dans sa pratique professionnelle? Qui n'a pas déjà fait l'expérience d'un bris de communication avec un collègue, un parent, un élève, et ce, en raison des implicites culturels?

Que l'on soit un nouvel enseignant ou une enseignante d'expérience, un enseignant issu de l'immigration récente ou pas, toute adaptation à un nouveau contexte socioculturel, toute communication interculturelle peut être une source de malentendus ou d'incompréhension, susciter un certain malaise ou encore un étonnement positif qui fait tomber les idées toutes faites.

Quelle que soit la nature du choc culturel rencontré, la situation peut être envisagée comme une occasion d'apprentissage et de compréhension mutuels, voire de changement institutionnel plus profond permettant de construire au quotidien le vivre-ensemble dans une école multiculturelle, inclusive et équitable.

### Démarche d'analyse des incidents critiques

Dans une situation interculturelle, la démarche d'analyse des incidents critiques comporte **trois grandes étapes** :

**1. la centration/décentration,**

**2. la compréhension du cadre de référence de l'autre,**

**3. la négociation/solution.**

La démarche d'analyse peut être vécue de façon autonome par la personne vivant le choc culturel ou être utilisée par un intervenant, comme la direction d'école, pour faciliter la résolution de malentendus culturels entre membres de l'équipe. Deux collègues connaissant bien la démarche peuvent également l'utiliser pour résoudre eux-mêmes leur malentendu dans un esprit de collaboration et de bonne entente.

Quelle que soit la situation, un bon encadrement et l'établissement de règles respectueuses des points de vue exprimés par chacun sont nécessaires pour mener à bien les trois étapes de la démarche d'analyse.



## ÉGOPORTRAIT

Notre éducation, notre milieu, nos expériences vécues et nos croyances, qu'elles soient religieuses ou autres, ont forgé notre identité, notre façon propre de voir la vie et d'interpréter les diverses situations qui se présentent à nous. Un vivre-ensemble harmonieux commence par la prise de conscience que nous voyons le monde à travers nos propres lunettes. **Nous devons donc accepter le fait que nous n'avons pas tous la même vision et chercher à comprendre celle de l'autre.** Répondez aux questions suivantes de façon confidentielle.

- Quelles sont les trois valeurs qui vous définissent le mieux dans votre vie personnelle, dans votre vie professionnelle?

Pistes de réponses : L'intégrité, la passion, l'innovation, l'honnêteté, l'authenticité, l'excellence, la collaboration, la créativité, etc.

- D'où vous viennent ces valeurs?

Pistes de réponses : De ma famille, de mes amis, de mes collègues, de mes expériences, de mon éducation, etc.

- Vous est-il déjà arrivé de vous brouiller avec un collègue ou un ami parce que vous aviez mal interprété ses intentions? Vous êtes-vous demandé pourquoi vous les aviez mal interprétées?

Pistes de réponses : Mon interprétation de la situation était basée sur des conceptions erronées, je n'ai pas bien écouté, etc.

Dans une situation donnée, vous êtes-vous déjà rendu compte, après coup, que vous aviez incorrectement jugé quelqu'un sur la base de son accent, de la couleur de sa peau, de sa religion, de son orientation sexuelle, de son genre, de ses origines, de son statut socioéconomique, de son âge, de sa tenue vestimentaire?

Notez vos réflexions.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Étape 1 : Centration/décentration

Cette première étape consiste à tourner le **regard sur soi** afin de **prendre conscience de sa propre subjectivité**, de son propre cadre de référence (normes, valeurs tant personnelles que professionnelles, croyances, stéréotypes, préjugés) qui marque implicitement l'expérience et l'analyse de la situation rencontrée. Ce processus se nomme la **centration**. Dans un deuxième temps, on doit se **distancer de sa subjectivité** pour regarder la situation avec **objectivité**. Ce processus correspond à la **décentration**.

L'étape 1 est un exercice difficile, car la nature de l'incident rencontré peut susciter des réactions émotionnelles fortes se manifestant, par exemple, sous la forme d'une résistance au changement ou d'un sentiment de menace identitaire face à l'autre.

### Portraits de Maureen, de Lucille et d'Augustin

Réfléchissez aux trois exemples suivants et imaginez le travail de centration/décentration que doivent entreprendre ces enseignants pour mieux comprendre ce qu'ils vivent.



« Cet élève issu de l'immigration n'écoute pas du tout ce que je lui dis! Il ne me regarde même pas quand je lui parle et il ne réagit pas. Je me demande s'il me comprend vraiment! »

Maureen, enseignante de 3<sup>e</sup> année



« Mon nouveau collègue français me demande souvent de répéter ce que je lui dis. Au bout du compte, je finis par être mal à l'aise de lui parler, car j'ai l'impression que mon français n'est jamais à la hauteur. Je crois qu'il le fait exprès pour montrer qu'il parle mieux que moi. »

Lucille, enseignante de 10<sup>e</sup> année



« La directrice de mon école m'a jumelé avec une enseignante d'expérience qui est censée m'aider à m'ajuster au cours de ma première année d'enseignement au Canada. Je pense qu'elle ne fait pas confiance à mes compétences. En plus, ça me rend mal à l'aise de demander de l'aide, car je crains que ce ne soit interprété comme étant un signe d'incompétence. »

Augustin, enseignant de 5<sup>e</sup> et 6<sup>e</sup> année

Le choc culturel, qu'il soit sérieux ou anodin, met en lumière l'identité sociale de la personne, les différentes facettes auxquelles elle peut s'identifier (comme sa culture, sa profession, son âge, sa religion, son sexe, ses autres groupes d'appartenance, etc.) et qui influencent sa manière de voir et d'interpréter la situation rencontrée.

### Portraits de Maureen, de Lucille et d'Augustin

En effectuant le travail de centration/décentration, Maureen s'interroge sur ses propres normes professionnelles implicites qui régissent la communication enseignant-élève (par exemple, les hochements de tête de l'élève en signe d'écoute active, le fait de regarder l'enseignante dans les yeux) et qui l'amènent à juger négativement le comportement de l'élève issu de l'immigration qui ne réagit pas lorsqu'elle lui parle.

Dans le deuxième exemple, Lucille prend conscience de sa propre insécurité linguistique et du malaise qu'elle ressent souvent lorsqu'elle s'exprime devant des locuteurs européens. Toute sa vie, elle a souvent été reprise lorsqu'elle s'exprimait. En voyage au Québec, elle s'est même déjà fait demander si elle était anglophone. Le fait que son collègue la fasse répéter fait ressurgir ce sentiment de ne pas être à la hauteur. Lorsqu'elle se distancera de ce qu'elle ressent, elle pourra tenter de regarder la situation avec objectivité. Est-ce que son collègue a réellement des intentions malveillantes?

En entamant le processus de centration/décentration, Augustin, enseignant issu de l'immigration récente, prend conscience qu'il base son évaluation de la situation sur ses expériences antérieures. Dans ses emplois précédents, au Togo, montrer ses faiblesses au travail n'était pas du tout bien vu et était souvent associé à de l'incompétence. En se distançant de ses expériences antérieures, il pourra commencer à envisager la possibilité que la directrice de l'école veuille simplement l'appuyer afin de favoriser sa réussite, et ce, sans arrière-pensée, comme elle le lui a dit.



**Pour me distancer par rapport à mon cadre de référence, je me pose les questions suivantes :**



- Qui sont les personnes impliquées dans la situation?
- Quels sont leurs groupes d'appartenance, leur identité, leurs types de rapports?  
Pistes de réponses : Personne issue ou non de l'immigration récente, nouveau membre du personnel enseignant, enseignante ou enseignant chevronné, minorité visible, majoritaire, appartenance à une religion, rapport amical, professionnel, personnel, etc.
- Dans quel contexte la situation se déroule-t-elle?  
Pistes de réponses : Physique, social, psychologique, culturel, spirituel, de groupe, collaboratif, organisationnel, etc.
- Quels comportements, réactions ou émotions la situation a-t-elle suscités chez moi?  
Pistes de réponses : La colère, l'indignation, l'incompréhension, l'impulsivité, le retrait, la tristesse, la peur, l'agitation, un sentiment d'infériorité, la défensive, la culpabilité, l'incertitude, le rejet, la nervosité, la confusion, etc.
- Quels sont les préjugés, les valeurs, les normes ou les conceptions que je peux entretenir à l'égard de la situation ou face à la personne ayant suscité le choc culturel?  
Pistes de réponses : L'ignorance, la malhonnêteté, le mépris, le pessimisme, l'égoïsme, l'intolérance, l'incompétence, l'intégrité, etc.
- Quelle image de la personne ayant suscité le choc culturel émerge de mon autoquestionnement?  
Pistes de réponses : Positive, négative, neutre, stéréotypée, etc.
- La situation me pose-t-elle un problème professionnel ou personnel majeur?  
Pistes de réponses : La situation m'empêche de poursuivre mes activités professionnelles avec confiance, la situation a une incidence sur la qualité de mon travail, la situation m'empêche de dormir, etc.

Pensez à d'autres questions utiles à vous poser pour vous distancer d'une situation et notez-les.

---

---

---

---

---

---

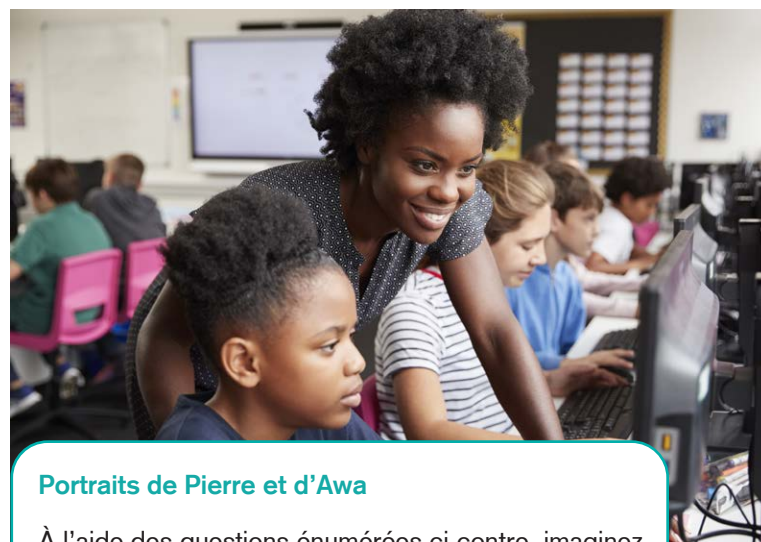
---

---

---

---

Apprendre à se distancer de son cadre de référence ne signifie pas qu'il faille se déraciner par rapport à ses valeurs ou à ses engagements individuels ou professionnels. **L'exercice de centration/décentration porte principalement sur les valeurs qui sont en jeu dans la situation donnée, et non pas sur l'ensemble des valeurs d'une personne.** Cet exercice initial permet de reconnaître l'existence d'autres perspectives dans la manière de lire une situation.



**Portraits de Pierre et d'Awa**

À l'aide des questions énumérées ci-contre, imaginez le travail de centration/décentration que Pierre et Awa doivent faire afin de mieux comprendre leur situation.

Notez vos réflexions.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Étape 2 : Compréhension du cadre de référence de l'autre

La deuxième étape est celle de la **compréhension du cadre de référence de l'autre personne** ayant suscité le choc culturel, qu'il s'agisse d'un élève, d'un parent ou d'un collègue. L'objectif est de **se mettre à la place de l'autre personne** afin d'essayer de comprendre les valeurs et les représentations qui sont mobilisées dans l'incident critique rencontré, et qui sont des sources d'incompréhension, de malentendu, voire de malaise ou de rejet.

Pour me mettre dans les souliers de l'autre, je peux me poser les questions suivantes :

- Quelle semble être la situation de l'autre personne de son point de vue?
- Quels comportements, réactions ou émotions la situation semble-t-elle susciter chez elle (étonnement, colère, crainte, résistance, malaise, etc.)?
- Quels sont les préjugés, les représentations, les valeurs, les normes, le cadre de référence de la personne ayant suscité le choc culturel?

Pensez à d'autres questions utiles à vous poser pour vous placer dans les souliers de l'autre et notez-les.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

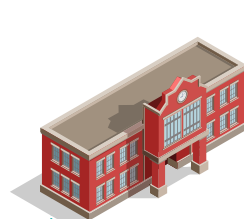
---

---

---

---

Tout comme c'est le cas pour moi, le cadre de référence de l'autre personne est constitué de différentes variables (personnelles, familiales, professionnelles, culturelles, groupes d'appartenance, etc.) qui forgent son identité et influencent sa manière d'interpréter la situation et d'y réagir.



## Portrait DE MON MILIEU

Pour m'aider à mieux comprendre le cadre de référence de l'autre (diversité ethnoculturelle, linguistique, religieuse, etc.) :

- Quels sont les outils disponibles et qui sont les personnes-ressources de mon école, de mon syndicat, de mon association professionnelle, de mon conseil scolaire?
- Quels sont les organismes de ma communauté qui sont susceptibles de m'aider?

Notez le résultat de vos recherches.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



## Portraits

À votre tour de vous mettre dans les souliers de l'autre! Vous êtes Pierre, Awa, Maureen, Lucille et Augustin, et vous en êtes à l'étape 2 de la démarche, soit celle où vous devez vous placer dans les souliers de l'autre. Que pouvez-vous faire pour chercher à mieux comprendre l'autre? Par exemple, qu'est-ce que Pierre peut faire pour chercher à mieux comprendre la façon dont s'expriment ses élèves? Imaginez ce que vous pouvez découvrir sur le cadre de référence de l'autre personne et qui pourrait vous aider à expliquer la situation.

**Ce que je peux faire pour mieux comprendre le cadre de référence de l'autre personne**

**J'ai découvert que (au sujet du cadre de référence de l'autre personne)**

**Pierre**

**Awa**

**Maureen**

**Lucille**

**Augustin**

### Étape 3 : Négociation/solution

La troisième étape correspond au temps de la **négo-**  
**tion pour la recherche d'une solution**. À cette étape,  
il s'agit de trouver un terrain d'entente commun qui permet  
de **concilier les préoccupations, les valeurs et l'inté-**  
**grité des personnes en cause** tout en tenant compte des  
contraintes imposées de l'école (de nature pédagogique,  
professionnelle, institutionnelle ou légale) qui peuvent  
limiter les solutions ou les stratégies disponibles.



Il n'y a pas de solution unique transférable automati-  
quement d'une situation à l'autre. Certaines situations  
nécessiteront des dialogues entre les personnes en  
cause, alors que d'autres peuvent être résolues de  
façon indépendante après avoir franchi les étapes  
1 et 2 de la démarche. La recherche d'une solution  
satisfaisante dépend du milieu, des personnes impli-  
quées dans la situation et de la nature même de la  
situation rencontrée.

#### Pour trouver un terrain d'entente commun, je peux me poser les questions suivantes :



- Est-ce que j'ai pris le temps de bien écouter la personne et de la comprendre?

Pistes de réponses : J'ai écouté la personne, mais j'étais dans un mode défensif, ce qui a eu une incidence sur ma réceptivité. J'ai écouté la personne, mais nous avons été interrompus par la cloche. Lorsque j'écoutais la personne, j'avais de la difficulté à me mettre dans ses souliers et je ne comprenais pas pourquoi elle se sentait lésée par ce que je lui avais dit, etc.

- Quelles sont les valeurs ou les normes que nous partageons et sur lesquelles nous pouvons nous appuyer pour trouver un terrain d'entente commun ou régler le malentendu?

Pistes de réflexion : La collaboration, le souci du travail bien fait, l'apprentissage continu, la croissance personnelle, le succès des élèves, etc.

Pensez à d'autres questions utiles à vous poser pour trouver un terrain d'entente avec l'autre et notez-les.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



#### ÉGOPORTRAIT

Relisez la situation de choc culturel que vous avez relatée au début de ce fascicule (p. 3).

Qu'auriez-vous pu faire de différent pour régler cette situation?



Reprenez la situation en appliquant la méthode des incidents critiques.

Notez vos réflexions.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



# Découvrez la collection Portraits de l'éducation!

La collection propose des fascicules simples visant à faciliter l'insertion socioprofessionnelle des membres du personnel enseignant issus de l'immigration récente qui débutent leur carrière dans les écoles de langue française, en contexte minoritaire.

Téléchargeable gratuitement à :

<https://publications.ctf-fce.ca/fr/collections/all/portraits-de-leducation>



1 866 283-1505 (sans frais)  
613 232-1505 (région d'Ottawa)

[www.ctf-fce.ca](http://www.ctf-fce.ca)