



Chacun sa grille

Objectif général de l'observation

- Reconnaître les savoir-être et les savoir-faire essentiels à une bonne communication dans des situations interculturelles

Objectifs spécifiques de l'observation

- Reconnaître les savoir-être liés à l'authenticité dans une situation de communication interculturelle, en particulier reconnaître ses croyances, ses perceptions et nommer ses limites
- Reconnaître les savoir-être liés au respect dans une situation de communication interculturelle, en particulier l'attention aux éléments porteurs de culture
- Reconnaître les savoir-faire en communication qui permettent d'échanger les points de vue respectifs et de trouver un terrain d'entente

Contexte de réalisation

- Individuellement, en équipe ou en grand groupe
- Comme suite au visionnement de la capsule vidéo 8, *Chacun sa grille*
- À l'aide de la *mosaïque des savoirs*

Observations et impressions générales

Vous venez de visionner *Chacun sa grille*, illustrant deux situations de communication interculturelle entre un tuteur et un élève. Notez d'abord par écrit vos impressions. Échangez ensuite en grand groupe vos perceptions et vos observations :

- Que signifie, pour vous, le titre *Chacun sa grille*?
- Quel est le dénominateur commun de ces deux scènes?
- Quels sont les principaux savoir-être et savoir-faire nécessaires pour interagir en contexte interculturel?
- Quels sont les obstacles à la communication interculturelle?
- Faut-il tenir compte de notions particulières, avoir une approche particulière en communication interculturelle?
- Quel tuteur fait montre de la plus grande authenticité? Pourquoi?

Note

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



Au cœur de la relation

Scène 1 : Regards voilés

Vous venez de partager en classe vos impressions sur les deux scènes de *Chacun sa grille*. Répondez aux questions suivantes portant sur la scène *Regards voilés*, avec Francis et Amina. Au besoin, visionnez la scène de nouveau et consultez la *mosaïque des savoirs*.

1. Jusqu'à maintenant, il semble qu'Amina et Francis travaillent bien ensemble – RÉPLIQUE F1, MINUTES 00:08 À 00:13 : « Je pense que ça va bien pour toi, ça, hein ». Mais un incident survient et cause un différend (dans ce cas-ci, un choc culturel) entre Francis et Amina. Précisez ce qui s'est passé en répondant aux questions suivantes.
 - a) Quels événements déclenchent le choc culturel et comment chacun réagit-il? Complétez la réponse.

Exemple de réponse attendue

1. **Amina** éprouve une réelle difficulté à comprendre un exercice de syntaxe et est troublée de ne pas pouvoir répondre aux questions. Elle réagit à cette difficulté avec beaucoup d'émotion. – RÉPLIQUE A15, MINUTES 01 :30 À 01 :34 : « C'est quoi ça, un RÉGIME de verbe? ».
2. **Francis** est désarçonné par l'intensité de l'émotion d'Amina et cherche à comprendre ce qui se passe. – RÉPLIQUES F17, F19, F22, MINUTES 01 :41, 01 :45 À 01 :48, 01 :52 À 01 :55 : « Regarde-moi, parle-moi! »
3. **Amina** refuse de regarder Francis, elle est mal à l'aise avec son tuteur et éprouve de l'inconfort lorsqu'il insiste pour qu'elle le regarde dans les yeux.
4. **Francis** insiste et saisit finalement son élève par le bras au moment où elle veut partir en lui demandant encore de lui parler.
5. **Amina** explique finalement pourquoi elle ne peut pas le regarder dans les yeux.
6. **Francis** semble surpris de cette explication – RÉPLIQUE F28, MINUTES 02 :22 À 02 :23 : « Ben là, franchement! »; il affirme qu'elle doit s'adapter à la culture du Québec (le « ici ») – RÉPLIQUES F32-F34, MINUTES 02 :36, MINUTES 02 :42 À 02 :51 : « Il va falloir que tu t'adaptes parce que tu vas sûrement avoir affaire à des professeurs hommes, ici, au cégep. T'as une belle occasion de t'habituer avec moi. »
7. **Amina** est choquée par la réaction de Francis, qui ne comprend pas ses raisons de refuser de le regarder dans les yeux.

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 **A3-5**.



- b) Quelles sont les causes (valeurs, croyances, etc.) de la réaction respective de Francis et d'Amina? Complétez la réponse.

Exemple de réponse attendue

Francis souhaite qu'Amina le regarde dans les yeux parce que pour lui, c'est une manière de faciliter la communication et de se faire comprendre. Un homme peut regarder une femme dans les yeux sans qu'il y ait de sous-entendus (sexuels ou autres). Il est habitué que garçons et filles interagissent ensemble comme cela se fait au Québec.

Amina n'est pas à l'aise de regarder Francis dans les yeux parce qu'il n'est pas un membre de sa famille. Pour elle, le fait de ne pas le regarder directement dans les yeux est sans doute l'expression d'une forme de respect. Elle est au Québec depuis six mois seulement et n'est pas habituée à certains codes sociaux.

2. Malgré son désir d'aider réellement Amina, Francis ne parvient pas à établir une vraie communication avec elle. Expliquez pourquoi en commentant ces répliques et en vous reportant à la *mosaïque des savoirs*.

RÉPLIQUE F7, MINUTES 00:54 à 00:55: «Ben voyons, Amina, ça veut rien dire, ça.»

RÉPLIQUE F11, MINUTES 01:04 à 01:05: «On continue, Amina? Réfléchis.»

RÉPLIQUE F12, MINUTES 01:22 à 01:26: «Il nous reste dix minutes, à ce rythme-là, on pourra jamais passer à travers la série d'exercices... Qu'est-ce qu'il y a? T'es fatiguée?»

Exemple de réponse attendue

La rétroaction de Francis est négative et ramène Amina au cœur de sa difficulté – RÉPLIQUE F7: «ça veut rien dire.» **C1-3**. Cette critique, loin d'être constructive, pourrait même être prise pour une moquerie. La RÉPLIQUE F11, «réfléchis», laisse entendre qu'elle ne réfléchit pas; Francis infantilise Amina **A1-6**. La réplique F12, «à ce rythme-là», laisse entendre qu'elle est trop lente **C1-3**. Les questions posées sont également intrusives: «Qu'est-ce qu'il y a? T'es fatiguée?» **C2-1**.

En somme, Francis ne forme pas une équipe avec Amina, il la met en situation d'échec face à ce qu'elle ne comprend pas. Amina cesse d'être réceptive, se ferme et veut s'en aller pour s'extraire de cette situation sans issue. De manière générale, Francis ne cherche pas à circonscrire ce qu'Amina ne comprend pas; alors, ses interventions font l'effet de coups d'épée dans l'eau.

3. Comment Francis aurait-il pu à la fois exprimer son point de vue sur leur relation (faire preuve d'authenticité) et préserver la communication avec Amina (faire preuve de respect à son égard)?

Exemple de réponse attendue

Pour faire preuve d'authenticité, Francis doit exprimer ce qu'il ressent et ce qu'il attend de la relation. De plus, dans son rapport avec Amina, il doit se comporter d'une manière égalitaire : celle-ci est une étudiante du cégep au même titre que lui.

Dans sa communication avec Amina, il aurait pu :

- exprimer sa surprise devant l'explication d'Amina et ajouter que cette norme n'existe pas au Québec ;
- préciser ses attentes, besoins ou habitudes concernant leurs rencontres au centre d'aide ;
- demander à Amina si elle envisage une solution ;
- s'informer auprès d'Amina de ses préférences pour la suite du travail d'aide.

4. Nous vous proposons une autre réaction de Francis à cette situation. Visionnez l'[extrait](#) et dites ce qui permet de dénouer la tension dans cette nouvelle réaction de Francis.

Exemple de réponse attendue

Contrairement à ce qui se passe dans la première réaction, Francis inclut Amina dans la recherche d'une solution au problème qui semble au premier abord sans issue.

Francis évite l'impasse en demandant à Amina – RÉPLIQUE F38, MINUTES 00:15 À 00:20 : «Qu'est-ce qu'on fait?» et en lui proposant une solution : «Veux-tu continuer avec moi ou est-ce que t'aimerais qu'on trouve une tutrice pour toi?».

De plus, il invite Amina à lui proposer des solutions – RÉPLIQUE F45, MINUTES 00:52 À 00:59 : «[...] je voudrais que tu me dises s'il y a quelque chose que je peux faire pour que tu te sentes plus à l'aise.»

La rencontre se termine sur une note d'humour, ce qui a pour effet de dénouer la tension – RÉPLIQUES F45-A46, MINUTES 00:57 À 01:01 : «C'est sûr que je pourrai pas me transformer en femme.../ – Mais vous pourriez vous déguiser!»

Dans ce deuxième dénouement, Francis facilite la communication en se souciant des réactions d'Amina et en l'associant à la recherche de solutions.

Remarquez que c'est toujours Francis qui mène la barque ; on peut le comprendre en considérant sa situation de tuteur. Idéalement, dans une communication interculturelle, chacun devrait exprimer son propre point de vue sans que l'un ou l'autre de ces points de vue ne prédomine.

Au cœur de la relation

Scène 2: Motifs voilés

Répondez maintenant aux questions suivantes portant sur la scène *Motifs voilés* avec Marie-Philippe et Rachida. Au besoin, visionnez une autre fois la scène et consultez la [mosaïque des savoirs](#).

5. Au début de la scène 2, Marie-Philippe revient sur le travail accompli lors de la dernière rencontre.

RÉPLIQUE MP51, MINUTES 03:12 À 03:18: «Je repensais à notre dernière rencontre... C'était complexe comme matière, mais on travaille vraiment bien ensemble, je trouve...»

Quel savoir-faire en communication Marie-Philippe utilise-t-elle ici? Quel effet pourrait avoir ce genre de commentaire sur un élève au centre d'aide?

Exemple de réponse attendue

Marie-Philippe fournit une rétroaction à Rachida **C1-3**. Il s'agit d'un renforcement positif qui a certainement pour effet de motiver l'élève, de renforcer son sentiment de compétence. De plus, l'information donnée par Marie-Philippe renseigne non seulement sur les progrès accomplis, mais aussi sur la qualité de leur relation d'aide.

6. Jusqu'à maintenant, Marie-Philippe et Rachida travaillent bien ensemble et elles ont développé une relation de confiance. Mais lors de leur rencontre, un incident survient et cause une tension entre elles (choc culturel). Précisez ce qui s'est passé en répondant aux questions suivantes.

- a) Quels événements déclenchent le choc culturel et comment chacune réagit-elle? Complétez la réponse.

Exemple de réponse attendue

1. **Marie-Philippe** revient sur la dernière rencontre et prend des nouvelles de Rachida. La relation entre les deux semble très bonne. Elle lui fait un compliment et en profite pour lui demander pourquoi elle porte le voile.
2. **Rachida** l'informe que c'est en raison de sa religion.
3. **Marie-Philippe** ne peut pas comprendre que cela représente un choix pour Rachida – RÉPLIQUE MP63, MINUTES 04:04 À 04:06 : « Ça fait que t'es comme obligée? » ni qu'elle accepte de porter un signe de soumission aux hommes.
4. **Rachida**, choquée, somme Marie-Philippe de lui dire pourquoi elle accepte de suivre la mode et suggère que c'est pour se conformer aux désirs des hommes.
5. **Marie-Philippe** refuse l'interprétation de Rachida : elle affirme que, contrairement à Rachida, elle est libre de s'habiller comme elle veut.
6. **Rachida** réfute cette conception de Marie-Philippe, car celle-ci répond selon elle aux diktats de la mode qui font des femmes des objets sexuels – RÉPLIQUE R66, MINUTES 04:25 À 04:36 : « Est-ce que tu es vraiment libre de porter ce décolleté plongeant? ». À son tour, elle remet en question la « liberté » de choix de Marie-Philippe.

- b) Quelles sont les causes (valeurs, croyances, etc.) de la réaction respective de Marie-Philippe et de Rachida? Complétez la réponse.

Exemple de réponse attendue

Pour Marie-Philippe, le fait de s'habiller à sa guise est plutôt symbole de liberté. Elle conçoit le voile comme un symbole de soumission aux hommes. Elle considère la liberté de choix et l'égalité entre les hommes et les femmes comme des valeurs prédominantes.

Pour Rachida, le port du voile s'inscrit en droite ligne avec les valeurs de sa religion et elle y adhère pleinement. Elle conçoit le fait de suivre la mode et de porter un décolleté plongeant comme synonymes de soumission aux hommes. Elle conçoit la modestie comme une valeur importante et sans doute aussi la liberté de choix et l'égalité.

7. Le principal objectif de la communication interculturelle dans la relation d'aide par les pairs consiste à faire preuve d'authenticité en exprimant, comme tuteur ou élève, ses valeurs, ses limites, ses besoins respectifs tout en montrant respect et ouverture envers les idées et les points de vue différents.

En consultant le tableau suivant (inspiré de Gaudet, référencé à la rubrique *Pour aller plus loin*), dites comment Marie-Philippe pourrait rétablir la complicité du début de la rencontre et trouver un terrain d'entente avec Rachida.

| Actions à privilégier | | | Comportements à éviter |
|---|--|---|---|
| S'EXPRIMER | S'OUVRIRE À L'AUTRE | TROUVER UN TERRAIN COMMUN | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parler au «je», c'est-à-dire parler pour soi et seulement en son nom ▪ Exprimer ses valeurs, ses motivations ▪ Définir ses limites ▪ Exprimer son point de vue dans une perspective d'échange ▪ Nommer ce qui dérange | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se renseigner sur l'autre et voir comment il a intériorisé sa culture ▪ S'adresser d'abord à la personne dans son individualité ▪ Poser des questions pour mieux comprendre, sans investiguer ▪ Vérifier le bienfondé de ses interprétations ▪ Chercher à connaître le cadre de référence de l'autre | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Remettre en question l'universalité de ses valeurs ▪ Vérifier le bienfondé de ses interprétations ▪ Rechercher les similitudes ▪ Accepter les divergences ▪ Tenter de trouver ensemble un terrain d'entente à partir de ce qui dérange ▪ Accepter le silence | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Accuser l'autre ▪ Juger à partir de ses propres référents culturels ▪ Présumer des comportements de l'autre en fonction de son appartenance à un groupe ▪ Faire des généralisations sur l'autre culture ou sur la sienne ▪ «Folkloriser» la culture de l'autre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ la réduire à certains aspects extérieurs comme la langue, le costume, certaines coutumes, etc. ▪ la présenter comme monolithique, c'est-à-dire sans nuance dans ses manifestations |

Exemple de réponse attendue

Voici quelques pistes:

- S'excuser d'avoir été trop intrusive et ethnocentrique dans son interprétation de la situation
- Reconnaître qu'elle a interprété la situation à partir de ses propres référents culturels
- S'informer sur le sens et les valeurs que Rachida associe au port du voile
- Partager avec Rachida le sens et les valeurs qu'elle associe aux vêtements qu'elle porte
- Et ultimement reconnaître qu'elles partagent des valeurs similaires même si cela s'exprime de façon différente

8. Marie-Philippe s'est sentie autorisée à poser à Rachida une question sur le port du voile.

RÉPLIQUE MP61, MINUTES 03:46 À 04:01 : « Je comprends pas... Depuis le début de nos rencontres, je suis impressionnée de voir à quel point t'es déterminée... T'as de grandes ambitions... Je trouve que t'as l'air tellement décidée pis motivée comme fille... Pourquoi tu portes le voile? »

Quelles raisons peuvent expliquer que Marie-Philippe ait pris la liberté de poser cette question ?

Exemple de réponse attendue

Marie-Philippe s'est sentie autorisée à poser cette question parce que sa relation avec Rachida est cordiale et qu'il existe un lien de confiance entre elles : tutrice et élève travaillent bien ensemble : « on travaille vraiment bien ensemble, je trouve... ».

Il y a aussi une autre raison possible : Marie-Philippe détient l'autorité de la tutrice et elle appartient à la majorité culturelle ; elle est en territoire où son rôle et sa culture dominant. Forte de cette position « d'autorité », elle s'accorde la liberté de satisfaire sa curiosité sans pressentir qu'elle peut heurter son interlocutrice.

Le respect à l'égard de l'autre commande une relation d'ouverture envers autrui, notamment en cherchant à comprendre les valeurs différentes, sans les juger à partir de ses propres valeurs. L'échange interculturel se veut véritablement un échange, puisqu'il doit se faire de part et d'autre.

Retour sur soi

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

- Reconnaître les savoir-être liés à l'authenticité dans une situation de communication interculturelle, en particulier l'importance de prendre conscience de ses croyances, ses perceptions et de nommer ses limites
- Reconnaître les savoir-être liés au respect dans une situation de communication interculturelle, en particulier l'importance d'être attentif aux éléments porteurs de culture et de les prendre en considération dans la communication
- Reconnaître les savoir-faire en communication qui permettent d'échanger les points de vue respectifs et qui contribuent à trouver un terrain d'entente
- Identifier des contre-exemples de savoir-être liés à l'authenticité et au respect ou des contre-exemples de savoir-faire liés à la communication et reconnaître leurs effets négatifs en situation de communication interculturelle

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

- Ai-je déjà communiqué avec des personnes d'une origine différente de la mienne?
- Ai-je déjà vécu une situation de choc culturel? Que s'est-il passé? Quelles ont été mes réactions?
- Quelles étaient les valeurs en cause (les miennes et celles de l'autre)?
- Quelles sont les habiletés que je possède et qui me seront utiles à la communication interculturelle?
- Quelles sont mes valeurs principales? Peuvent-elles intervenir positivement ou négativement dans la relation d'aide?
- Comment réagirai-je face à une prise de position de valeur opposée à la mienne?

Pour aller plus loin

Discussion et anticipation

Comment les préjugés, les stéréotypes ou l'ethnocentrisme en général contribuent-ils à créer des obstacles dans la communication interculturelle ?

Travaux pratiques en situation de bris de communication

- [Travail pratique 1](#) (Scène 3 : Distance et rapprochement)
- [Travail pratique 2](#) (Scène 4 : Rater la cible)

Documents à consulter

■ Aspects essentiels de la communication interculturelle

BARRETTE, Christian, Édith GAUDET et Denyse LEMAY (1996). *Guide de communication interculturelle*, 2^e édition, Saint-Laurent, Éditions du renouveau pédagogique inc., 188 p.

GAUDET, Édith (2005). *Habilités reliées à une intervention en milieu multiethnique* (PDF).

GAUDET, Édith (2005). *Relations interculturelles, comprendre pour mieux agir*, Mont-Royal, Thomson groupe Modulo, 246 p.

PRINCE, Julie. *Grille d'analyse d'une situation de communication interculturelle* (PDF).

SAINT-DENIS, Karine (2006). *Culture et diversité, initiation à l'anthropologie*, Anjou, Éditions CEC, 196 p.

SAINT-DENIS, Karine (2006). *Grille de communication interculturelle*. [En ligne]

[Site du Service interculturel collégial](#)

■ Habiletés en communication interculturelle

Consulter la liste proposée par GAUDET, Édith (2005). *Relations interculturelles, comprendre pour mieux agir*, Mont-Royal, Thomson groupe Modulo, p. 238.

Consulter également le chapitre 12, « Rencontre interculturelle », du même livre.

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

Choc culturel : « Réaction qu'entraîne la différence. Devant des valeurs et des pratiques différentes des nôtres, nous pouvons ressentir des émotions allant de l'étonnement au mépris, et avoir des réactions allant de la curiosité à la peur. » (Saint-Denis, 2006)

Communication interculturelle : « Processus de communication permettant de dépasser le choc culturel et de trouver un terrain d'entente. »

« La communication interculturelle s'effectue en quatre étapes : la description de la situation qui pose un problème de communication, l'exposition des réactions face à cette situation, l'explication des éléments culturels et identitaires qui sont la cause des réactions face à cette situation et la proposition de solutions pour parvenir à un terrain d'entente. » (Saint-Denis, 2006)

Culture : « Ensemble des éléments appris en société par les membres d'une société. Ces éléments sont des actions, des pensées (des raisonnements, croyances, sentiments, sensations) et des perceptions. » (Barrette et autres, 1996)

Ethnocentrisme : « Tendance à privilégier les valeurs et les normes de son groupe d'appartenance et à en faire le seul modèle de référence pour porter des jugements négatifs et dévalorisants sur les autres ethnies. » (Barrette et autres, 1996)

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.

Métalangage : Langage utilisé pour décrire la langue et en expliquer le fonctionnement et les règles ; langage employé dans le contexte des leçons en français, dans les ouvrages de référence, dans les exercices.

1. Pour la référence complète des sources des définitions, voir la section Documents à consulter de la rubrique *Pour aller plus loin*, la *Liste des concepts associés* et la *Bibliographie*.

Parole directive/parole intrusive : **Parole directive** : énoncé visant à obtenir quelque chose de la part du destinataire (par exemple : donner un ordre); **parole intrusive** : énoncé ayant pour résultat d’entrer dans le territoire affectif ou personnel de quelqu’un (par exemple : se montrer indiscret, forcer la confiance).

Préjugé : « Opinion préconçue basée sur des stéréotypes et socialement apprise dans la famille, à l’école, au contact des médias, etc. C’est un jugement que l’on porte sur des individus sans les connaître. » (Gaudet, 2005)

Rencontre interculturelle : « Relation entre deux individus qui ont intériorisé dans leur subjectivité une culture, unique chaque fois, en fonction de leur âge, sexe, statut social et trajectoire personnelle. On ne rencontre pas une culture, mais des individus et des groupes qui mettent en scène une culture. » (Cohen-Emerique, 1993)

Stéréotype : « Image mentale figée et souvent caricaturale qu’on se fait d’un groupe social. » (Gaudet, 2005)

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).