

Intervenir en contexte de diversité ethnoculturelle :

# Se raconter

Un projet de reconstruction  
et de théorisation de récits de pratique



Automne 2021

UQÀM | Chaire de recherche sur  
les enjeux de la diversité  
en éducation et en formation  
FACULTÉ DES SCIENCES DE L'ÉDUCATION  
Université du Québec à Montréal

  
CENTRE D'INTERVENTION  
PÉDAGOGIQUE  
EN CONTEXTE DE DIVERSITÉ

Centre  
de services scolaire  
Marguerite-Bourgeoys  
Québec 

**Intervenir en contexte de diversité ethnoculturelle :**

# **Se raconter**

**Un projet de reconstruction  
et de théorisation de récits de pratique**



## Récit de Véronique

Jalil est un élève de maternelle né au Québec ; ses parents sont d'origine marocaine. Selon son enseignante, il éprouve certaines difficultés au plan sociocomportemental. Jalil semble très perfectionniste, anxieux et sensible, des aspects de sa personnalité avec lesquels l'enseignante a de la difficulté à composer. Au départ, la relation avec les parents n'est pas facile à construire elle non plus.

## Le contrôle de l'accent !

L'évènement que je veux raconter s'est passé cette année, dans une classe de maternelle. L'élève dont il est question s'appelle Jalil. Il est né au Québec, mais pas ses parents. Je pense qu'ils sont d'origine marocaine.

Dès le début de l'année, j'ai remarqué que Jalil était très exubérant et qu'il prenait beaucoup de place dans la classe. Chaque fois que je demandais aux élèves : « Avez-vous compris? », c'était le premier à crier « OUI! ». Quand je donnais des consignes, il cherchait toujours à être certain d'avoir bien compris et il fallait que je répète. C'était un enfant qui prenait sa place, mais d'une mauvaise façon, je dirais. J'ai tenté de le recadrer en lui disant : « OK, Jalil, vas-y doucement, calmement. Oui, c'est parfait! » J'avais l'impression que lorsque j'agissais comme ça avec lui, il n'aimait pas ça, mais je lui demandais quand même d'être moins démonstratif, de se contenir un peu plus. Au départ, je n'ai pas accordé trop d'attention à tout ça.

J'ai aussi rapidement remarqué que Jalil était très minutieux, très perfectionniste. Ça lui prenait beaucoup de temps pour exécuter les tâches en classe et il avait tendance à ne pas les amorcer s'il n'était pas sûr de ce qu'il devait faire. Il fallait absolument que je lui dise : « Oui, c'est ça. Vas-y! » C'était comme ça pour tout : la routine, les travaux... Dès qu'il n'était pas certain, il manquait beaucoup d'assurance. C'est comme ça que je l'analyse, avec du recul, mais au début de l'année, je n'avais pas compris qu'en fait, il était anxieux. J'avais juste remarqué qu'il était comme ça, sans me poser de question ou m'en faire davantage avec lui.

À un moment donné, en octobre, je me suis impatientée et j'ai levé le ton sur lui ; je commençais déjà à être trop impliquée émotivement. C'est là que tout a basculé. Il n'osait plus prendre d'initiative en classe et je le sentais très nerveux. Je devais toujours mettre des gants blancs pour m'adresser à lui. Si je lui disais : « Non, ce n'est pas comme ça » ou « Tu devrais... », il se mettait à pleurer, il figeait et était inconsolable. Et c'était pour tout. Il pouvait pleurer cinq ou six fois par jour. Il se lançait sur moi et il tremblait. Dans ces situations-là, il fallait absolument que je lui fasse un câlin. J'essayais de le rassurer de plusieurs façons. À ce moment-là, je n'avais pas fait le lien entre le jour où j'avais haussé le ton et le moment où il avait commencé à se comporter comme ça en classe.

Je sentais donc qu'il était beaucoup plus fragile que les autres. Par exemple, quand j'ai appris aux élèves comment fonctionne le calendrier, les jours de la semaine, je leur ai donné des astuces pour trouver la date, mais Jalil a eu beaucoup de difficulté à comprendre. Il en perdait tous ses moyens. J'avais beau tenter de le rassurer en lui disant : « Viens, on va aller dans le corridor pour se parler », il restait figé et pleurait. Il devenait comme un robot, puis il se lançait sur moi et il me serrait fort. Au bout de deux semaines, j'étais tannée. Si tu pleures parce que tu t'es fait mal, je vais te consoler. Je ne suis pas du genre à dire « Oh non, mon petit ché-

ri ! », mais avec lui, je n'avais pas le choix. Je lui disais : « Arrête, ce n'est pas grave ! Je t'aime quand même. »

Il pleurait donc dès qu'il se passait quelque chose qui le contrariait et là, ça devenait désagréable. Les autres élèves commençaient à dire : « Oh, il pleure tout le temps ! » Je me suis dit : « Il est pointé du doigt, il se fait traiter de « bébé lala » ». À ce moment-là, Jalil me fatiguait vraiment parce qu'il pleurait pour tout, mais j'ai vraiment commencé à me questionner quand j'ai vu qu'il était pointé du doigt par les autres élèves. Je ne voulais surtout pas qu'il se fasse intimider, mais quand un enfant pleure tout le temps, ça ne prend pas beaucoup de temps pour que les autres le remarquent. J'avais l'impression que ma façon d'agir avec lui donnait l'impression aux autres qu'ils pouvaient le « niaiser ». Au début, j'avais tendance à banaliser la situation en essayant d'ignorer ses pleurs. On pourrait croire que j'ai attendu avant d'agir, mais tout ça s'est passé très rapidement.

Donc, un mois et demi après le début de l'année, j'ai demandé aux parents de Jalil de venir me rencontrer à l'école. Je voulais les mettre au courant en personne parce que ce n'est pas le genre de choses que j'aime écrire. C'était juste avant le premier bulletin. Je me disais que c'était impossible qu'ils ne vivent pas la même chose à la maison et qu'il fallait en discuter. Je ne voulais pas leur envoyer la première communication tout de suite parce qu'il y a un endroit où on peut indiquer aux parents que l'enfant pleure à l'école, mais il n'y a pas vraiment de place pour tout justifier. Donc, je préférais les rencontrer pour leur expliquer avant d'envoyer la première communication. Je me suis aussi dit qu'ils m'apprendraient sûrement des choses sur Jalil qui me permettraient de m'ajuster.

Ses parents sont venus me rencontrer. Ma première impression d'eux, c'est qu'ils ne démontraient pas d'émotions, qu'ils semblaient rigides et que leur visage était figé. La mère de Jalil parlait, mais pas son père. Je les ai sentis fermés dès le début de la rencontre. Je leur ai expliqué que j'étais satisfaite de ses apprentissages, que ça allait bien au niveau académique, mais qu'au niveau du comportement, j'avais de grandes inquiétudes et que ça commençait à être problématique. La mère de Jalil m'a tout de suite interrompue et m'a demandé : « Ça dure depuis combien de temps ? » Je lui ai répondu que ça faisait environ deux semaines que la situation était très intense, mais qu'il y avait eu des signes précurseurs auparavant. La mère s'est tout de suite mise en colère. Elle m'a dit que j'aurais dû lui écrire dès que ça avait commencé et qu'elle ne comprenait pas pourquoi je ne l'avais pas fait. Je lui ai dit : « À l'inverse, certains parents me disent de ne pas leur écrire à la moindre chose. Il y a un temps d'adaptation en début d'année où j'apprends à connaître mes élèves et c'est mon rôle de trouver des solutions et de m'ajuster à leurs besoins. Ce que j'ai mis en place, ça ne fonctionne pas et c'est pour ça que je vous ai demandé de venir me rencontrer aujourd'hui. »

Mais elle ne démordait pas. À son avis, j'aurais dû lui en parler plus tôt. Elle m'a dit : « Ce n'est pas facile pour nous. On ne connaît pas votre système ! »

Puis, elle m'a expliqué qu'elle était habituée à un autre système scolaire dans son pays d'origine et que c'était très différent du nôtre. À ce moment-là, j'ai réalisé que la mère de Jalil était très éduquée. Je ne me souviens pas ce qu'elle fait ici comme travail, mais j'ai compris que la performance dans les études était quelque chose qu'elle valorisait beaucoup. Ensuite, elle m'a dit : « À partir de maintenant, je veux tout savoir. » Elle m'a posé beaucoup de questions, puis elle m'a dit : « Peut-être que le climat de classe est trop tendu. » Je lui ai répondu : « Non, pas du tout ! Oui, je suis autoritaire, mais je suis reconnue pour avoir beaucoup d'humour avec les enfants. Je peux avoir un âge mental de quatre ans avec eux. Quand c'est trop tranquille, je suis celle qui fout le bordel dans la classe. Ils aiment beaucoup quand je leur enseigne des expressions québécoises. » Et là, elle m'a répondu : « En fait, le problème, c'est votre accent québécois. Il est inadéquat ! Pourquoi vous parlez comme ça ? Il faut prendre un accent français, regardez comment moi, je parle. Un français international, c'est pédagogique, c'est éducatif. » À ce moment-là, j'ai figé. Je me suis dit : « Est-ce que je viens réellement de me faire dire ça ? » J'ai entendu beaucoup de choses en 22 ans d'enseignement, mais le fait que mon accent québécois nuit aux apprentissages d'un élève...

En classe, j'avais déjà vérifié si Jalil comprenait bien le français parce qu'il ne se mettait pas à la tâche. Quand j'ai interrogé sa mère à ce sujet, elle m'a dit : « Non, il comprend très bien ! Le problème, c'est vraiment votre accent. Il ne comprend pas quand vous parlez. Il faut parler « à la Française ». » Je me suis vraiment sentie attaquée à ce moment-là et j'ai failli lui dire quelque chose que je n'aurais jamais pensé dire en 22 ans de métier : « Si c'est ça votre problème, madame, je vous conseille d'envoyer votre enfant dans une école française parce que je ne suis pas la seule enseignante avec un accent québécois au Québec. » J'avoue aussi que j'avais le goût de lui dire : « Retourne donc dans ton pays si tu n'es pas contente ! » Je suis devenue rouge parce que je n'en revenais pas de ce que je venais d'entendre. Et elle, elle me disait ça comme si de rien n'était et elle renchérisait. Nous étions vraiment à l'opposé l'une de l'autre. J'ai mis fin à notre rencontre assez rapidement. Après, je suis allée voir la direction pour l'informer de la situation. Le directeur de l'école m'a dit qu'il comprenait et de ne pas m'inquiéter, mais sans plus.

J'avoue que ça m'a pris quelques jours pour me défâcher. L'accent, ça fait partie de l'identité. J'étais vraiment insultée et fâchée, mais aussi, je me suis sentie incompétente. Au début de ma carrière, j'étais plus jeune que les parents de mes élèves, mais maintenant, je suis plus vieille qu'eux. Je me disais que ça devrait leur donner le goût d'embler d'être un peu plus respectueux. Puis, j'ai pris du recul parce que c'est facile de prendre un élève en grippe à cause de ses parents et je ne voulais pas que ça arrive. Je les jugeais beaucoup, mais j'ai remis cette rencontre en perspective et je me suis dit : « OK, cette maman me semble contrôlante et exigeante. Dans le fond, je pense surtout qu'elle est inquiète et qu'elle ne me fait pas confiance parce qu'elle ne connaît pas le fonctionnement du système scolaire. »

Je ne pense pas que la mère de Jalil m'a parlé de mon accent pour me

heurter. Je pense surtout qu'elle était habituée à autre chose — au système scolaire français — et qu'elle voulait trouver une raison à tout prix pour expliquer le comportement de son fils en classe. Elle a beaucoup insisté sur le fait qu'à la maison, il n'était pas comme ça. Elle cherchait un coupable et c'est vrai que c'était moi, en quelque sorte. En ayant un ton sec avec lui, je pense que je lui ai fait peur et que j'ai augmenté son niveau d'anxiété. J'ai donc mis mes émotions de côté et j'ai agi avec professionnalisme. Pour moi, le plus important, c'était que Jalil soit heureux à l'école. Je ne voulais pas qu'il passe sa première année comme ça.

Malgré tout, je n'avais pas envie de recroiser les parents de Jalil. Après notre première réunion, sa maman voulait me rencontrer tous les jours à 7 h pour que je lui fasse un résumé de la veille. Elle voulait aussi que, tous les jours, j'écrive s'il avait pleuré et pourquoi. Chaque fois qu'il se passait quelque chose, elle souhaitait donc que je l'avertisse sur-le-champ, mais moi, je voulais qu'elle me fasse confiance. Je lui ai dit : « Maintenant qu'on en a parlé et que je sais que vous ne vivez pas la même chose à la maison... » En fait, la mère a précisé que son fils ne pleurait pas au moindre obstacle, ne figeait pas ou ne démontrait pas des signes d'anxiété et que les parents n'avaient pas besoin de le consoler ou de le rassurer d'une façon excessive. J'avais terminé notre rencontre en lui disant qu'on allait trouver des solutions ensemble et que je ne laisserais pas la situation se détériorer.

Au moment où j'ai rencontré les parents, j'étais à l'étape de les informer de ce qui se passait en classe. J'avais déjà tenté certaines choses avec Jalil qui n'avaient pas porté fruit. Je voulais donc voir avec eux s'ils avaient des stratégies qui fonctionnaient à la maison à me proposer, mais dès qu'ils m'ont dit qu'il n'était pas comme ça en dehors de l'école, j'ai pensé : « OK, c'est moi qui ai déclenché tout ça et qui dois faire quelque chose. » Quand les parents me disent qu'ils ne vivent pas les mêmes situations à la maison, je prends toujours cette information avec un grain de sel. Mais c'est quand même à ce moment-là que je me suis dit : « OK, c'est moi qui ai créé ça quand je me suis fâchée après lui. » J'ai réalisé que, quand j'avais levé le ton, j'avais brisé mon lien avec lui. À partir de ce moment-là, je pense qu'il a eu peur de me décevoir ou de ne pas réussir. Lorsque j'ai réalisé tout ça, je me suis dit que c'était à moi de changer certaines choses. Je devais défaire tout ça, me questionner et agir rapidement.

En y repensant, j'ai aussi réalisé que Jalil vivait probablement de l'anxiété de performance. Je n'en ai pas tout de suite parlé à sa mère quand nous nous sommes rencontrés la première fois parce que je n'en étais pas certaine. Par la suite, j'ai pris le temps d'analyser ses réactions en classe. J'ai remarqué qu'il ne prenait aucun risque s'il n'était pas convaincu d'avoir la bonne réponse ou de réussir quelque chose. Lorsqu'il était face à quelque chose de nouveau ou qu'il ne se sentait pas capable de faire, il figeait et il pleurait. J'ai décidé d'en parler à Jalil environ une semaine après ma rencontre avec ses parents, le temps que je sois moins fâchée. Je lui ai dit que je pensais savoir ce qui le rendait triste et il a figé. Je pense que c'était beaucoup pour un enfant de cinq

ans de se faire parler d'anxiété de performance. Bien sûr, je ne lui en ai pas parlé comme ça. Je lui ai plutôt dit : « Tu veux être bon ? Ça t'inquiète ? Tu as peur de me décevoir ? On vient à l'école pour apprendre. Si tout le monde savait tout, il n'y aurait pas d'enseignant et pas d'école. » Je lui ai expliqué que c'est normal de faire des erreurs et qu'il n'y a pas de problème à ça.

À ce moment-là, je me disais : « Pauvre petit, il ne peut pas être heureux en classe ! » Il faisait pitié, vraiment. Aussi, son comportement dérangeait tout le monde en classe et moi, ça me prenait beaucoup de temps de gérer ses crises de larmes. Je me suis dit : « Il faut que j'arrive à recréer le lien et qu'il soit bien dans la classe et à l'école. » Je ne voulais pas non plus que ses parents aient à se battre avec lui chaque matin pour venir à l'école. Ça peut aller très loin ce genre de situation. J'ai donc décidé de me renseigner. J'ai trouvé un article qui parlait d'anxiété de performance chez les jeunes enfants et tout ce qui s'y trouvait correspondait à Jalil. Aussi, après avoir rencontré sa mère, je me suis dit qu'elle devait être exigeante envers lui comme je sentais qu'elle l'était à mon égard. J'ai l'impression qu'elle devait souvent le complimenter, mais moi, en classe, il n'y a pas seulement lui dont il faut que je m'occupe. J'ai pris conscience du fait que, quand je complimentais un autre élève, Jalil avait tendance à me demander : « Et moi ? »

En classe, j'ai donc essayé certaines choses avec les élèves. J'en ai parlé de façon indirecte en leur demandant : « Quand je félicite quelqu'un, est-ce que ça veut dire que les autres ne sont pas bons ? » Avant que je réalise qu'il faisait probablement de l'anxiété de performance, j'avais tendance à beaucoup le féliciter : « Bravo, mon grand ! C'est très bien ! Excellent, champion ! » Mais j'ai lu qu'avec un enfant qui vivait ce genre d'anxiété, il valait mieux ne pas agir comme ça. Je me suis donc réajustée. Cette situation-là m'a aussi amenée à avoir d'autres conversations avec mes élèves. Je leur ai expliqué que, comme n'importe qui, je suis humaine et que quand je suis fatiguée, il m'arrive d'être impatiente et de me fâcher. Quand ça arrive, je suis capable de m'excuser et de dire que je n'aurais pas dû lever le ton. Je leur ai expliqué qu'ils devaient faire attention, eux aussi, au ton qu'ils emploient quand ils s'adressent les uns aux autres.

Une autre chose que j'ai faite en classe, ça a été de sensibiliser les élèves à ce que Jalil devait ressentir. À un moment où il est sorti, je leur ai dit : « Est-ce que vous pensez que ça aide Jalil quand vous le pointez du doigt ? Mettez-vous à sa place ! Quand tu as de la peine ou que tu es stressé, et que tu veux te contrôler, mais que tu n'es pas capable, ça ne t'aide pas si tu ressens la pression des autres. Personne n'aime ça se faire traiter de "bébé lala" ! » Je leur ai dit que je comptais sur eux. Qu'ils pouvaient l'ignorer ou lui donner une caresse quand il faisait une crise pour le reconforter, et de ne pas le prendre personnel s'il refusait de se faire toucher à ce moment-là. J'en ai parlé à deux reprises et ça a été suffisant. Je les ai sentis empathiques. Avec du recul, je pense même que cette situation-là a eu un impact positif sur le climat de classe. Ça m'a ouvert une porte pour enseigner certaines valeurs aux élèves. L'empathie et le respect des différences, ce sont des choses qu'ils doivent apprendre en maternelle.

Avec Jalil, j'ai tenté quelques exercices de respiration. Je lui ai expliqué que, quand il sentait qu'il allait pleurer, il pouvait aller marcher pour prendre de grandes respirations. Il pouvait aussi aller dans le coin de relaxation de la classe. Mais je me suis aperçue du fait que, quand les autres le regardaient, il n'était pas capable de se calmer. Je lui ai donné plein de suggestions. Ensemble, on a convenu de trois moyens qu'il devait mettre en application quand il en ressentait le besoin. Parmi eux, un seul a fonctionné. Je devais lui prendre la main et l'amener avec moi dans le corridor pour qu'on prenne de grandes respirations ensemble. À la fin, il allait boire de l'eau à la fontaine et le temps qu'il revienne, il s'était calmé. J'ai l'impression que, quand il restait devant moi, il se mettait beaucoup de pression pour arrêter de pleurer donc, ça ne fonctionnait pas. Il fallait qu'à un moment, il se retrouve seul. J'avoue que j'étais un peu dépourvue parce que je sentais qu'il vivait tout ça comme un échec. Que pour lui, pleurer devant moi, ça le rendait imparfait.

Après le premier bulletin, j'ai rencontré ses parents pour une deuxième fois. Ses crises avaient diminué un peu à ce moment. J'avais laissé des traces de tout ça dans la section réservée aux commentaires, c'est-à-dire qu'à la compétence « Affirmer sa personnalité », il a obtenu B ou C, il me semble. Ses parents ont demandé à me rencontrer parce qu'il avait eu des B partout et qu'ils n'étaient pas satisfaits. Des B, c'est bien, mais ce n'est pas des A. Quand je les ai rencontrés, j'ai décidé de faire preuve de beaucoup d'humour et surtout, de ne pas me laisser atteindre par des critiques. Je me suis dit que j'allais leur montrer que j'avais quand même 22 ans d'expérience en enseignement à la maternelle, pour qu'ils finissent par me faire confiance. Je voulais rassurer les parents en leur faisant comprendre que j'allais trouver les moyens de soutenir Jalil et qu'il fallait qu'on travaille ensemble parce que ce sont eux les premiers éducateurs de l'enfant.

Je leur ai dit d'oublier les notes et je leur ai montré l'article que j'avais lu sur l'anxiété de performance. Je voulais qu'on cible le problème ensemble pour éviter que ça aille trop loin et qu'il ne veuille plus venir à l'école ou qu'on le médicamente éventuellement. Je leur ai expliqué que je ne suis pas une professionnelle de la santé, mais que j'aime me renseigner lorsque je rencontre des défis avec certains élèves et que j'avais reconnu leur fils dans la description qui était faite dans l'article. Je les ai invités à le lire et, dès que la mère a vu le titre, elle m'a dit qu'elle le savait. Elle a été très réceptive. Je lui ai dit que c'est important d'être à l'écoute de ça et que moi-même, en tant que parent, je n'applique pas toujours les conseils que je donne aux autres. Je lui ai conseillé de ne pas se fier aux moyennes de la classe, qu'il fallait surtout se concentrer sur les compétences à atteindre, mais que j'avais tendance, moi aussi, à comparer la réussite de mes enfants à celle des autres. Je ne voulais pas qu'elle sente que c'était de sa faute et je lui ai dit que, en tant que parent, on fait du mieux qu'on peut avec nos enfants. Mais je lui ai aussi conseillé de permettre à Jalil de vivre des échecs en lui proposant de faire des choses pour le sortir de sa zone de confort et de celle de ses parents. À mon avis, il ne devait pas toujours voir ses parents en train de réussir, par exemple.

Le père ne parlait jamais, mais quand je leur ai demandé: « Est-ce que vous vous permettez vous-même d'échouer dans certaines situations? », j'ai vu que les yeux de la mère s'étaient remplis d'eau. J'ai aussi vu, dans le regard du père, que j'avais touché quelque chose. Je leur ai dit que, sans le vouloir, ils avaient peut-être mis beaucoup de pression sur les épaules de leur enfant tout en ajoutant que, moi aussi, je lui en avais mis en me fâchant contre lui. J'ai aussi spécifié que j'avais beaucoup travaillé pour reconstruire le lien que j'avais détruit et que maintenant, les choses semblaient se rétablir peu à peu. Je sentais que Jalil avait recommencé à avoir du plaisir en classe et qu'il était beaucoup moins stressé. Graduellement, il avait repris sa place, mais il a fallu travailler pour reconstruire tout ça. Je leur ai aussi suggéré d'en parler en début d'année avec ses futurs enseignants et la mère m'a répondu tout de suite: « Oui, c'est mon rôle de mère! Je vais y voir. » Malgré tout, je n'ai pas senti que le discours de la mère avait changé. J'ai eu l'impression qu'elle voulait continuer de tout faire pour qu'il soit le meilleur.

Après le temps des Fêtes, la mère a fait une fausse couche. Jalil avait toujours connu des petits changements dans son comportement. Elle m'a écrit une longue lettre pour m'en parler et j'ai senti qu'elle avait envie de s'ouvrir. Au début de la lettre, elle m'a demandé de ne plus parler du bébé avec Jalil. Ça m'a fait pleurer. J'ai trouvé ça triste pour eux parce qu'ils en parlaient beaucoup de ce bébé-là. Finalement, j'ai réalisé que j'avais créé un lien avec elle aussi parce qu'elle n'était pas obligée de confier tout ce qu'elle m'avait écrit. Je lui ai alors réécrit pour lui dire que j'étais vraiment désolée d'apprendre ça et que je leur souhaitais de prendre soin d'eux. Après, elle m'a réécrit pour me dire qu'elle devait apprendre à gérer cette situation qu'elle vivait comme un échec. Je me suis demandé si c'était son premier vrai échec dans la vie et je me suis aussi dit, à partir de ce que je pouvais ressentir dans sa lettre, qu'elle sentait peut-être un peu coupable.

Au deuxième bulletin, j'avais indiqué que ce n'était pas nécessaire que les parents viennent à l'école, qu'il cheminait bien, mais elle a voulu me rencontrer quand même. Je m'en doutais. Je savais qu'elle voudrait revenir parce qu'il avait encore un B. Elle m'a alors dit que ce n'était pas en raison des notes qu'elle souhaitait me rencontrer. Elle voulait surtout savoir comment mieux le préparer pour la première année. Je lui ai dit: « Ça, c'est ce qu'on va faire ensemble, en classe. Vous, vous pouvez aller jouer et vous amuser avec lui. » À ce moment-là, je me suis dit que la mère devait aussi travailler un peu sur elle. Elle m'a dit qu'elle essayait de mettre certaines choses en place à la maison, mais je lui ai conseillé de jouer avec Jalil, plutôt que de chercher à travailler les lettres ou de lui apprendre à lire à tout prix.

À la rencontre du deuxième bulletin, je l'ai donc sentie beaucoup plus humaine. Je me suis même permis de lui dire certaines choses. Quand elle était venue participer à une activité parent-enfant en classe, avant Noël, je l'avais vu interagir avec son fils: « Non pas comme ça, Jalil! » Il devait colorier des vêtements d'hiver et ensuite les découper. Puis, je les faisais mettre sur une petite corde à linge avec des mini-pinces. L'objectif était de décou-

vrir l'ordre dans lequel s'habiller pour l'hiver. Ce n'était rien de compliqué. Lui, par exemple, il voulait mettre le foulard vert à pois rouges, mais sa mère lui disait : « Non, prends le mauve ! Non, tu dépasses ! » Donc, à la rencontre du deuxième bulletin, j'en ai donc profité pour aborder certaines choses : « Pourquoi est-ce qu'il fallait que le foulard soit de telle couleur ? Vous brimez sa créativité, la possibilité de faire des choix. Après, il s'attend à ce qu'on lui dicte quoi faire pour exécuter, mais ça ne l'aide pas à affirmer sa personnalité. » Elle riait et avait confirmé qu'elle était du genre contrôlant. J'avais l'impression qu'il attendait toujours qu'on lui dise quoi faire.

Aujourd'hui, Jalil est encore fragile, mais il va bien. Je pense que c'est quelque chose qu'il va devoir travailler toute sa vie. Quand j'ai l'impression que des larmes vont couler, je lui fais un clin d'œil et lui fais signe de prendre de grandes respirations. Il se maîtrise beaucoup plus. Il a tellement progressé ! Je le trouve beaucoup plus épanoui, mais il faut souvent que je lui dise d'arrêter de parler. Je lui dis gentiment, mais j'ai l'impression que j'ai moins à mettre des gants blancs qu'au début de l'année. Quand il est contrarié, je lui dis : « Exprime-toi ! Quand tu pleures, on ne comprend pas ce que tu as. Quand tu n'es pas content, que tu ne comprends pas ou que tu es déçu, le mieux, c'est de dire clairement ce que tu ressens. » Maintenant, il se lève et me le dit directement : « Je ne comprends pas ! » Je trouve qu'il a changé à 95 % ; il se contrôle beaucoup mieux. Lorsque je sens qu'il va exploser, je lui propose d'aller prendre l'air un instant. J'ai l'impression qu'il est parfois contrarié par le comportement de ses pairs et beaucoup moins par moi. Je suis certaine que sa maman a beaucoup discuté avec lui et qu'elle a changé d'attitude, elle aussi, parce que je ne pensais pas que ça se réglerait dès la maternelle. C'était tellement profond !

C'est certain que, si au bout d'un moment, tout ce que j'avais tenté n'avait pas fonctionné, j'en aurais parlé à la psychologue de l'école pour qu'elle vienne l'observer en classe. Je ne pense pas qu'une évaluation aurait été prioritaire, mais elle aurait pu m'accompagner et me donner des suggestions pour savoir comment agir avec lui. Finalement, je n'ai pas eu besoin de faire appel à elle. Si ça ne s'était pas amélioré, j'en aurais donc parlé à des collègues parce que je pense qu'il fallait agir rapidement et qu'on a de bons professionnels ici, qui sont à l'écoute de nos besoins et de ceux des élèves, mais je n'ai pas eu à le faire. J'avais aussi dit à la maman de Jalil qu'il faudrait peut-être penser consulter à l'extérieur de l'école. Mais, pour l'instant, nous n'en étions pas là. Il fallait d'abord tenter de trouver d'autres solutions. Comme la mère est d'accord, je vais écrire à son enseignante de première année deux petites phrases dans le bulletin pour qu'elle fasse attention à sa performance. Je pense qu'elle doit savoir qu'il a un fort désir de perfection et que ça lui occasionne du stress.

Au départ, ma réflexion a été de me dire que je n'avais pas envie de passer l'année à m'obstiner avec la mère. Je l'ai fait dans le passé, mais avec l'expérience, je sais que ce n'est gagnant pour personne. Et il fallait que j'agisse pour aider Jalil. Je sentais que la mère voulait me dire quoi faire et qu'elle ne

me faisait pas confiance. Elle voulait vérifier tout ce que je faisais, mais j'ai mis mes limites. Au début, je lui ai dit qu'à chaque fin de semaine, mais pas tous les jours, je lui écrirais pour lui dire comment ça a été. Je me suis engagée à le faire pendant un mois. Un vendredi, j'étais absente parce que j'étais malade et je leur ai envoyé un courriel quand même pour leur faire un petit résumé de la semaine. Je me disais que c'était essentiel pour bâtir une relation de confiance avec eux. J'ai compris qu'avec ces parents-là, il fallait que j'en fasse un peu plus qu'avec les autres parents, comme les tenir au courant plus souvent de ce qui se passe en classe et leur dire que je suis fière de Jalil. On devrait le faire pour tous les parents, mais disons que, pour certains, il faut le faire plus souvent.

Ça aurait pu devenir très accaparant tout ça, mais j'ai insisté sur les limites à maintenir, ce que je fais seulement quand le besoin se fait sentir. Pendant cette période-là, l'éducatrice du service de garde me disait que, chaque matin, le père de Jalil demandait à me rencontrer et qu'il n'était pas content que je refuse. Ça aurait pu devenir très désagréable comme relation, mais je devais instaurer des limites. Après, j'ai croisé la mère au service de garde et je lui ai demandé si elle était d'accord que je l'avise seulement lorsqu'il se passait quelque chose. Elle m'a dit oui et de ne pas hésiter. Elle m'a demandé d'avoir mon numéro de téléphone cellulaire, ce que j'ai refusé. Maintenant, je n'ai plus besoin d'entrer en contact avec elle fréquemment. Je pense qu'elle me fait finalement confiance. C'était la première expérience des parents de Jalil avec le système scolaire québécois et j'ai l'impression qu'ils avaient besoin d'être rassurés. Je pense que dans cette situation, ça a beaucoup aidé que je prenne du recul parce que j'aurais pu dire des choses que j'aurais regrettées après ma première rencontre avec les parents, mais ça n'aurait rien donné. Je me suis quand même permis d'être frustrée pendant quelques jours et après, je suis passée en mode solution.

Cette situation m'a permis de réfléchir pour changer ma façon de réagir. Je ne suis pas parfaite. Quand je m'impatiente, j'essaie de renverser la situation avec humour. Ça me demande beaucoup de contrôle sur moi-même. On apprend beaucoup de choses tout au long de notre carrière. C'est facile de dire qu'il ne faut jamais lever le ton ou perdre patience, mais ce n'est pas toujours évident. Ça m'a permis de me donner une leçon et de me dire qu'il faut que je fasse plus attention. Des fois, ça ne prend pas grand-chose pour blesser un élève et c'est difficile à déconstruire. En 22 ans de carrière en maternelle, c'est la première fois que je suis face à un élève qui vit de l'anxiété de performance. Mais finalement, je pense que c'est une bonne chose que ça se soit passé parce que ça nous a permis d'aider Jalil.

J'ai l'impression que cette maman-là a, elle aussi, beaucoup cheminé pendant l'année. Quand un enfant a cinq ans et que les parents insistent sur le fait qu'ils veulent qu'il aille à l'université... C'est rare qu'on me parle de ça en maternelle, mais elle, elle le faisait. Elle a peut-être aussi lu l'article que je lui ai proposé. Je suis certaine que cette mère veut le meilleur pour son enfant et que, pour cette raison, elle a réfléchi et s'est ajustée. Je suis convaincue de ne

pas être la seule qui ait aidé Jalil. Du travail a aussi été fait à la maison pour qu'un changement comme celui-là s'opère. J'en suis convaincue ! Je ne m'attends pas à ce qu'elle me le dise, mais si ça a aidé, tant mieux ! Je suis donc très contente du dénouement, autant avec Jalil qu'avec sa mère. Maintenant, quand je la croise, je me sens à l'aise de lui faire deux ou trois blagues. Pour moi, c'était important de réussir à renverser la vapeur. Je ne voulais pas qu'on reste fâchées parce que ça aurait mal commencé le cheminement scolaire de cette famille-là. Je pense que, finalement, on a fait une bonne équipe. À la fin de l'année, j'écris à tous les parents et je leur donne une carte. Je vais lui écrire que c'est le plus beau cadeau qu'elle peut donner à son fils de faire attention à ne pas trop mettre de pression sur ses épaules.

Les principales valeurs qui m'ont guidée à travers cette situation-là, ce sont l'empathie et aussi, l'importance de garder une attitude professionnelle. En enseignement, je trouve que c'est facile de se donner des rôles et des intentions, mais il faut se rappeler qu'on fait du service à la clientèle, en quelque sorte. Moi, je le vois comme ça. La clientèle, c'est le parent et son enfant. Ça n'aide personne si je me braque contre un parent et que je ne cherche pas à avoir une belle relation avec lui. Le respect et l'ouverture sur le monde aussi, c'est très important. Quand je suis chez moi, je peux dire ce que je veux, mais quand je suis à l'école, c'est important que je sois empathique et que je cherche à me mettre à la place des familles et de ce qu'elles ont vécu. Ça serait peut-être différent si j'enseignais dans un milieu qui n'est pas multiethnique et où on n'a peut-être pas à se soucier autant du passé des élèves et de leur vécu (origines, coutumes, immigration, séparation des biens et de la famille, déménagements fréquents, pays en guerre, camps de réfugiés...).

Je pense que les meilleures façons que j'ai de créer un lien avec les parents, c'est avec l'humour, mais aussi, en ne me montrant jamais supérieure à eux. Je parle toujours beaucoup de mon vécu avec mes propres enfants en leur donnant des exemples. Je leur parle de ma fille avec qui j'ai passé un été entier à essayer de lui apprendre à attacher ses souliers parce que je sais que c'est ce que les enseignants souhaitent en maternelle. Elle ne voulait rien savoir donc, je lui ai acheté des souliers à velcros. Deux semaines après la rentrée, elle a appris à attacher ses lacets parce qu'on lui donnait une récompense si elle réussissait des défis. J'en parle aux parents pour qu'ils arrêtent de s'acharner sur certaines choses et qu'ils lâchent prise.

Si je revivais une situation semblable, je pense que j'agis de la même façon, mais que je n'attendrais pas. Dès que je verrais que le comportement de l'élève ne change pas, je m'ajusterais automatiquement parce que j'ai cette expérience-là maintenant. C'est normal qu'un enseignant lève le ton, mais il y a une façon de le faire. Il faut rester poli et ne pas employer de propos dégradants. Dans le cas de Jalil, je sais que j'ai été bête et assez sèche. Je n'aime pas ça et quand suis comme ça, je me sens toujours mal et je m'excuse auprès de mes élèves. Maintenant, je sais qu'il faut que je fasse plus attention et que je réagisse rapidement pour ne pas laisser une situation s'envenimer autant.

J'ai choisi de raconter cette histoire parce qu'elle m'a permis de beaucoup me questionner sur moi-même. Le message que j'aimerais transmettre à de futurs enseignants, c'est l'importance de l'empathie, d'être capable de s'ajuster et d'être ouvert sur le monde. Si tu n'es pas ouverte ou que tu es rigide, tu ne pourras pas enseigner. Je pense que c'est indispensable d'être accueillante. Des fois, on te dit des choses que tu ne veux pas savoir, mais certains parents crient à l'aide et il faut s'impliquer. Il y a des élèves qui ont vécu des choses tellement difficiles à leur âge... Je ne veux pas dire que l'éducation, c'est une vocation, mais il faut avoir un minimum d'empathie, surtout aujourd'hui. Il faut être prêt à donner beaucoup, surtout dans certains contextes. Moi, je pense que si je suis encore là, c'est grâce à ce désir de faire la différence. Je suis convaincue du fait que j'ai aidé beaucoup de parents qui venaient d'arriver ici à s'adapter. Les gens ne te demandent pas toujours de l'aide directement, mais acceptent quand tu leur proposes de leur donner des choses, par exemple.

Pour travailler en contexte de diversité ethnoculturelle, je pense donc qu'il faut absolument être empathique envers les familles et ce qu'elles ont vécu. Ça ne veut pas dire qu'il faut tout accepter, mais ça nous permet de nous y prendre d'une autre façon. Dans le cas de Jalil, j'ai rapidement compris que sa mère était très anxieuse. Ça ne doit pas être facile d'immigrer et d'être loin de sa famille. J'ai beaucoup essayé de me mettre à leur place. Quand j'étais petite, on est allé vivre un an au Cameroun pour le travail de mon père. Ça a été très dur de s'adapter à l'école et tout, et on n'était pas démunis ou en manque d'argent. Aujourd'hui, je ne pense pas que je serais capable de partir en laissant tous les gens que je connais derrière pour recommencer dans un pays où je dois apprendre une nouvelle langue. Il y a beaucoup de familles qui viennent s'installer au Québec. La mère arrive avec les enfants et le père, beaucoup plus tard. Plusieurs d'entre eux n'ont pas beaucoup d'argent et ne parlent pas français. C'est tellement facile de les juger. Souvent, tu as envie de dire : « Bien, voyons donc ! », mais en même temps, il faut que tu te demandes : « Est-ce que j'ai pris le temps de bien leur expliquer mes attentes ? » Normalement, quand on prend le temps de le faire, ils ont compris. Il y a toujours des parents qui semblent ne pas vouloir s'impliquer, mais ce n'est pas la majorité. Et quand c'est le cas, il faut faire en sorte que ça ne pénalise pas l'enfant et trouver des moyens de collaborer, sans trop insister et « se mettre à terre ».

Je pense que l'empathie a toujours été ma force en tant qu'enseignante. J'offre beaucoup d'aide. Quand j'étais plus jeune, les familles m'invitaient souvent chez elles. Ce que j'aime de travailler avec une clientèle immigrante, c'est que les parents ont souvent un énorme respect pour l'enseignant. Pour la plupart d'entre eux, l'école, c'est très important. Ils viennent s'installer ici pour offrir une vie meilleure à leur famille. C'est différent de travailler dans un milieu purement québécois défavorisé, par exemple. À la maison, les parents immigrants ont tendance à dire à leur enfant : « Est-ce que tu veux que je le dise à Madame Véronique ? » Je ne changerais jamais de milieu.

J'apprends tellement en travaillant en contexte de diversité ethnoculturelle. Il ne faut pas être dur avec les parents immigrants et s'adapter à eux. Il faut les accueillir. L'école, c'est souvent leur nouvelle famille, en attendant qu'ils se créent un nouveau réseau. Il ne faut pas toujours calculer ses minutes. Il faut faire attention parce qu'on travaille avec des familles qui ont beaucoup de vécu. Ce ne sont pas des dossiers.

Quand les enfants immigrants viennent à l'école pour la première fois au Québec, ils ont beaucoup de choses à apprendre, et leurs parents aussi. Je ne sais pas ce qu'on leur dit avant qu'ils arrivent, mais je trouve qu'ils ont souvent des idées reçues et qu'il faut déconstruire certaines choses. Aussi, il ne faut pas assumer qu'ils savent tout. On doit leur expliquer chaque petit détail. Les parents ne savent pas nécessairement que, quand il fait -20°C, il faut mettre des bottes à leur enfant. Ce n'est pas nécessairement parce qu'ils n'ont pas les moyens d'en acheter ou parce qu'ils refusent de le faire; plusieurs ne le savent juste pas. Il ne faut pas attendre la neige, parce que souvent, c'est ce qu'on leur a dit. Mais il peut faire très froid sans qu'il y ait de neige. Il ne faut pas se contenter de dire: « Bien franchement, il fait froid... » Il faut informer les parents en leur disant: « Le temps froid est à nos portes, pensez à... » J'ai une vieille feuille qui date d'une vingtaine d'années qui s'appelle *Comment choisir son habit de neige?* qui me sert encore. Pour ce qui est de la collaboration, il faut aussi leur dire clairement ce à quoi on s'attend et leur dire qu'on va trouver un autre moment s'ils ne peuvent pas venir à telle date ou à telle heure, par exemple. Peut-être que pour certains parents, c'est anodin de ne pas répondre à un message qu'on leur envoie ou de ne pas venir à l'école quand ils sont invités, mais il faut leur dire que c'est ce qu'on veut. Des fois, on se sent ridicule de le répéter, mais ça ne peut pas faire de tort de le rappeler.

