



Centre jeunesse
de Québec

Institut universitaire

OUTIL DE SOUTIEN À L'INTERVENTION AUPRÈS DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

En cours d'intervention, tant l'intervenant que l'utilisateur migrant et sa famille se retrouvent en situation d'ajustement mutuel et peuvent vivre un choc culturel. Réciproquement, ces acteurs sont confrontés à des schèmes de valeurs et à des références qui leur étaient inconnus jusqu'à maintenant. En situation de déséquilibre, l'ajustement, chez l'un comme chez l'autre, devient une adaptation spontanée et peut, de ce fait, entraîner des attitudes et comportements de malaise, de fermeture, de préjugé et même de survie. L'un et l'autre ont besoin de comprendre et de se comprendre. L'intervenant a la responsabilité d'engager la collaboration des usagers et de leurs proches. Il doit présenter son rôle et inviter l'autre à préciser sa situation en s'assurant d'une compréhension mutuelle.

L'APPROCHE INTERCULTURELLE

1. « **L'approche interculturelle** est d'abord et avant tout un processus d'aide. Ce processus se fonde sur le respect de la personne, de sa vision du monde et de son système de valeurs. Toute relation d'aide, interculturelle ou non, s'appuie sur les mêmes bases. »
2. « **L'approche interculturelle** ne focalise pas son action uniquement sur "l'autre", le client, l'immigrant, mais elle reconnaît la subjectivité de l'intervenant. C'est l'interaction entre les deux parties qui devient l'élément déterminant. »
3. « **L'approche interculturelle** composée de ses trois démarches, "la décentration", "la découverte du cadre de référence de l'autre", "la négociation/médiation", devrait permettre de surmonter les obstacles à la compréhension et au respect de la diversité culturelle. »

Cohen-Émerique (2011,1993, cité dans Legault, 2000, p. 132)

Intervenant



L'INTERACTION INTERCULTURELLE

Usager



Choc culturel : Sommes-nous en situation de choc culturel?

Une réaction de dépaysement, plus encore, de frustration et de rejet, de révolte et d'anxiété ou même d'étonnement positif, en un mot, une expérience émotionnelle et intellectuelle qui apparaît chez ceux qui (...) hors de leur contexte culturel, se trouvent engagés dans l'approche de l'étranger.

Cohen-Emerique (1984)

Incompréhension et déstabilisation

Méthode de l'incident critique : « C'est la narration d'une interaction limitée qui se déroule dans un temps et un lieu donnés, entre le praticien et l'utilisateur migrant. » C'est une méthode d'analyse qui permet de décrire le cadre de l'action, ses acteurs, ses tenants et ses aboutissants.

Cohen-Emerique (2011)

Malaise et questionnement de l'intervenant, de l'utilisateur et de sa famille

Pour éviter :

- 1. Stéréotype :** Image mentale collective et caricaturale supportant un préjugé.
- 2. Préjugé :** Idée préconçue, basée sur des images fabriquées par le sens commun (stéréotypes). Les préjugés comportent non seulement **des actes de jugement**, mais soutiennent aussi des attitudes et des perceptions.
- 3. Racisme :** Peut être considéré sous l'angle d'une théorie qui soutient que les différences sociales et culturelles entre les groupes ethniques proviennent de différences biologiques héréditaires qui fondent la notion de race. Le racisme est l'ensemble des pratiques et des effets de systèmes discriminatoires touchant un groupe, ou les membres de ce groupe, et légitimé sur des caractéristiques ethnoculturelles.
- 4. Ethnocentrisme :** Trait culturel universellement répandu et phénomène psychologique de nature projective et discriminante qui fait que toute perception se fait à travers « une grille de lecture » élaborée inconsciemment à partir de **ce qui nous est familier** et de **nos valeurs propres**. C'est la tendance à privilégier les valeurs et les normes de son groupe d'appartenance. La réduction du biais ethnocentrique demande un travail de décentration par rapport à l'identité propre.



ILLUSTRATION DES INTERACTIONS INTERCULTURELLES

Adaptation du schéma de Kohls

Le connu : C'est le 1^{er} niveau de culture que nous pouvons observer. C'est aussi un aspect de notre culture dont nous sommes relativement conscients, même si nous n'en connaissons pas nécessairement les origines et le sens profond.

L'inconnu : C'est le 2^e niveau de la culture qui intègre les éléments culturels dont nous sommes moins conscients. Toutes les variables qui composent la culture intériorisée (croyances, valeurs, représentations du monde) constituent le cadre de référence de l'encodage et du décodage des messages échangés. Ces différences subjectives entre les interlocuteurs sont à l'origine de malentendus. Il est primordial de prendre conscience de cette culture intériorisée de l'autre et de soi-même.

Cohen-Emerique (2011)

LE CONNU DE LA CULTURE



L'INCONNU DE LA CULTURE



Identité : Ensemble des caractéristiques physiques, psychologiques, morales, juridiques, sociales et culturelles à partir desquelles la personne peut se définir, se présenter, se connaître et se faire connaître, ou à partir desquelles autrui peut la définir, la situer ou la reconnaître.

(Tap, 1969, cité dans Apfelbaum et Vasquez, 1983, p. 86)

Culture : Ensemble lié de manières de penser, de sentir et d'agir plus ou moins formalisées qui, étant apprises et partagées par une pluralité de personnes, servent, d'une manière à la fois objective et symbolique, à constituer ces personnes en une collectivité particulière et distincte.

(Rocher, 1969, cité dans Bérubé, 2004, p. 15)

TROIS DÉMARCHES À SUIVRE SELON L'APPROCHE INTERCULTURELLE

Ces démarches se chevauchent et s'entrecroisent.

1

Décentration

Prendre conscience de ses propres cadres de références. Être attentif aux premières impressions, identifier ses modèles, ses valeurs et ses présupposés sont autant de façons de mieux se connaître pour mieux utiliser ses ressources personnelles et professionnelles.

Pistes d'interventions en centre jeunesse

- Reconnaître sa responsabilité à ajuster ses interventions;
- Identifier son propre malaise, ses perceptions, ses valeurs heurtées (utiliser la méthode de l'incident critique);
- Nommer son senti et accompagner l'utilisateur migrant dans l'expression de ses propres perceptions;
- S'assurer de la mise en place d'un contexte favorable à l'intervention (lieu, heure, accompagnement);
- Identifier ses besoins et ceux de l'utilisateur pour poursuivre :
 - Besoin d'un interprète linguistique et culturel;
 - Besoin d'accompagnement (famille, communauté et intervenants des organismes communautaires);
 - Besoin d'un soutien clinique (supervision, discussion clinique, consultation professionnelle).

2

Découverte du cadre de référence de l'autre

Comprendre le système de l'autre. Maintenir une attitude d'ouverture et d'écoute fondée sur un intérêt pour l'autre, même si ses façons d'être nous heurtent. Découvrir les différences et les similitudes culturelles, permettre à l'autre de nous présenter son décodage de la situation. Reconnaître l'impact de la trajectoire migratoire sur sa vision du monde.

- Remplir le formulaire CJQ GSU-520, Familles immigrantes - Grille de collecte de données;
- Identifier les caractéristiques de la famille migrante;
- Comprendre les trajectoires migratoires : avant, pendant et après la migration;
- Identifier les collaborateurs;
- Préciser à l'utilisateur migrant notre rôle et nos mandats.

3

Négociation/médiation

S'engager, par le dialogue et l'échange, à trouver un terrain d'entente, un compromis où chacun se voit respecté dans son identité, tant l'intervenant que la famille migrante. Dans le processus de négociation, le conflit est vu comme une différence de valeurs. La médiation interculturelle est un rapprochement réciproque pour aboutir à une solution acceptable pour tous. Cette négociation permet d'éviter l'imposition aveugle de règles et de prévenir l'exclusion et la marginalisation du migrant tout en respectant le cadre légal et l'empreinte identitaire de l'intervenant.

- S'assurer de la compréhension, par l'utilisateur migrant, de nos rôles et de nos mandats ainsi que de nos valeurs sociales québécoises;
- Valider auprès de l'utilisateur migrant notre analyse de la situation;
- Développer un plan de services individualisé (PSI) et un plan d'intervention (PI) visant à déterminer :
 - la compréhension commune de la situation;
 - les objectifs visés;
 - les moyens à utiliser;
 - les responsabilités des acteurs concernés (famille, intervenant, communauté, partenaire, école, etc.);
 - les échéanciers.

MODE DE VIE DANS LE PAYS D'ARRIVÉE

Quelques pistes afin de vérifier leur adaptation

Difficultés de communication

- Difficultés linguistiques
- Modes de communication
- Perception du contexte de la relation
- Utilisation d'interprètes

Éducation des enfants

- Rôles parentaux (mesures disciplinaires vs droits des enfants)
- Relations sociales
- Différences culturelles

Diversité des valeurs

- Vision de la violence, de la séparation, de l'avortement, de la sexualité, etc.
- Rapport avec le temps (horaire, assiduité, ponctualité)
- Différences quant aux domaines privé et public
- Vision du rapport homme-femme ici
- Choc des valeurs
- Similitudes dans les valeurs

Croyances religieuses

- Appartenance à une communauté religieuse
- Impacts et conséquences
- Pratiques liées aux fêtes religieuses
- Restrictions

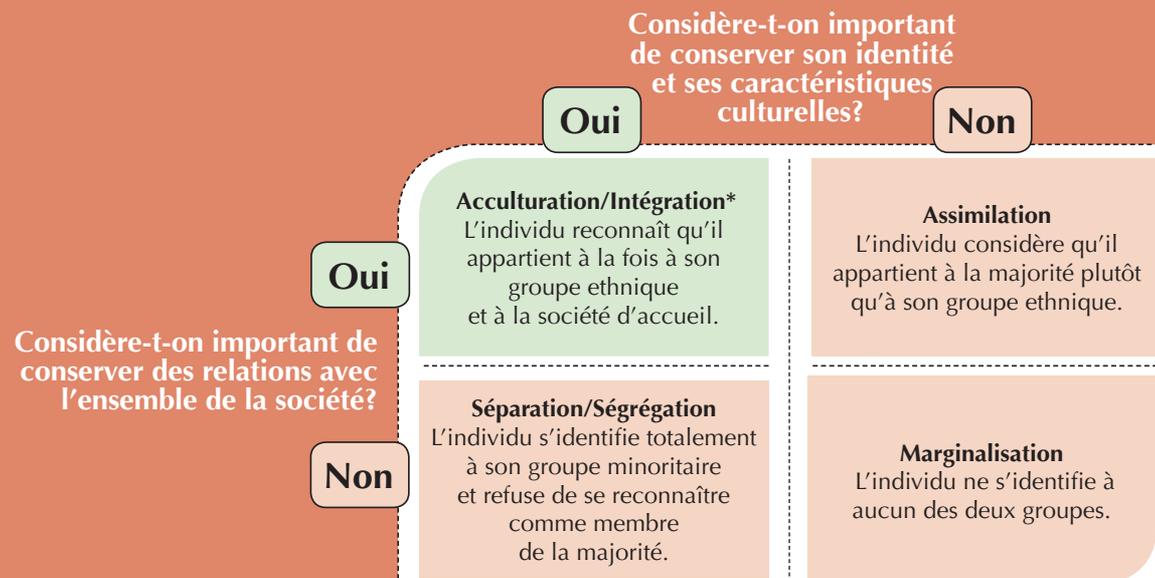
Réseau d'appartenance et son utilisation

- Communauté d'appartenance de la même ethnie
- Utilisation de médiateurs
- Personnes de confiance dans l'entourage

Inspiré de Legault et Rachédi (2008)



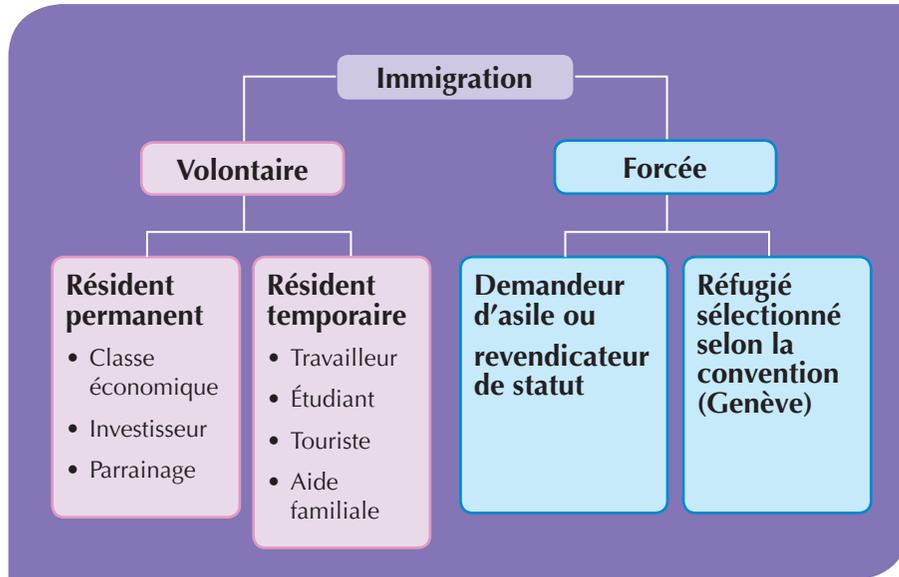
QUATRE PRINCIPAUX MODÈLES D'ADAPTATION INDIVIDUELLE



Adaptation d'un tableau de Berry (1996, cité dans Bérubé, 2004, p. 28)

* L'acculturation ou l'intégration est la stratégie d'adaptation la plus souhaitable. L'individu maintient son identité culturelle tout en participant activement à la société d'accueil.

TYPES DE MIGRATION



CSSS de la Montagne (2011)

Différents statuts

Citoyen canadien : Personne née au Canada ou ayant obtenu la citoyenneté canadienne.

Résident permanent : Immigrant ayant obtenu le droit de s'établir de façon permanente au Canada. Cet immigrant n'a pas la citoyenneté canadienne, mais il possède les mêmes droits qu'un citoyen canadien, sauf le droit de vote. Il ne peut pas bénéficier d'un passeport canadien pour voyager à l'étranger.

Résident temporaire : Personne qui bénéficie d'un statut temporaire au Canada. Il peut s'agir d'un visiteur, d'un étudiant, d'un voyageur d'affaires, d'un travailleur temporaire, d'un stagiaire, etc.

Réfugié : Résident permanent à qui l'asile a été accordé.

Personne sans statut : Revendicateur du statut de réfugié en attente de son statut ou personne en situation irrégulière (clandestin).

Legault et Rachédi (2008)



RÉFÉRENCES

Apfelbaum, P. et Vasquez, E. (1983). « Les réalités changeantes de l'identité », *Peuples méditerranéens*, 24, p. 83-101.

Bérubé, L. (2004). *Parents d'ailleurs, enfants d'ici : Dynamique d'adaptation du rôle parental chez les immigrants*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.

Cohen-Emerique, M. (1984). « Choc culturel et relations interculturelles dans la pratique des intervenants sociaux », *Cahiers de sociologie économique et culturelle*, 2, p. 183-218.

Cohen-Emerique, M. (2011). *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques*. Rennes : Presses de l'EHESP.

CSSS de la Montagne (2011). *Formation de base : Intervenir auprès des jeunes et de leur famille*. Formation suivie en 2011 au Centre jeunesse de Montréal – Institut universitaire.

Ladmiral, J.R. et Lipiansky, E.M. (1989). *La communication interculturelle*. Paris : Éditions Armand Colin.

Legault, G. (2000). *L'intervention interculturelle*. Boucherville : Gaétan Morin Éditeur.

Legault, G. et Rachédi, L. (2008). *L'intervention interculturelle*, 2^e édition. Montréal : Gaétan Morin Éditeur.

Méthot, L. (2006). *Vers le développement d'échanges interculturels en processus d'application de la Loi sur la protection de la jeunesse*. Essai de maîtrise. Québec : Faculté des sciences sociales, École de service social, Université Laval.