

# UNE DÉMARCHE D'INTERVENTION INTERCULTURELLE POUR TOUS !

## Une même situation : à chacun son interprétation



Parents
Qui doit aller au rendez-vous ? Est-ce que je vais comprendre les questions qu'on me pose ?
Pourquoi ils veulent savoir où j'ai vécu avant ? Est-ce qu'il font une enquête ?
Ils sont en train de m'enlever mon rôle de parent ? Est-ce qu'ils vont juger ma façon d'élever des enfants ?
Qui peut nous aider ? Où doit-on aller ?



Intervenants
Pourquoi c'est toujours le père qui se présente aux rendez-vous ?
Dans quel pays avez-vous séjourné avant d'arriver au Québec ?
Pourquoi les parents n'adhèrent-ils pas au plan d'intervention ?
Où est-ce que je peux référer cette famille ?



## Dialogue interculturel



### PRENDRE CONSCIENCE DE SON PROPRE CADRE DE RÉFÉRENCE (décentration)

- Quelles sont mes valeurs ?
- Quelles sont mes responsabilités ?
- Quelles sont mes perceptions ?

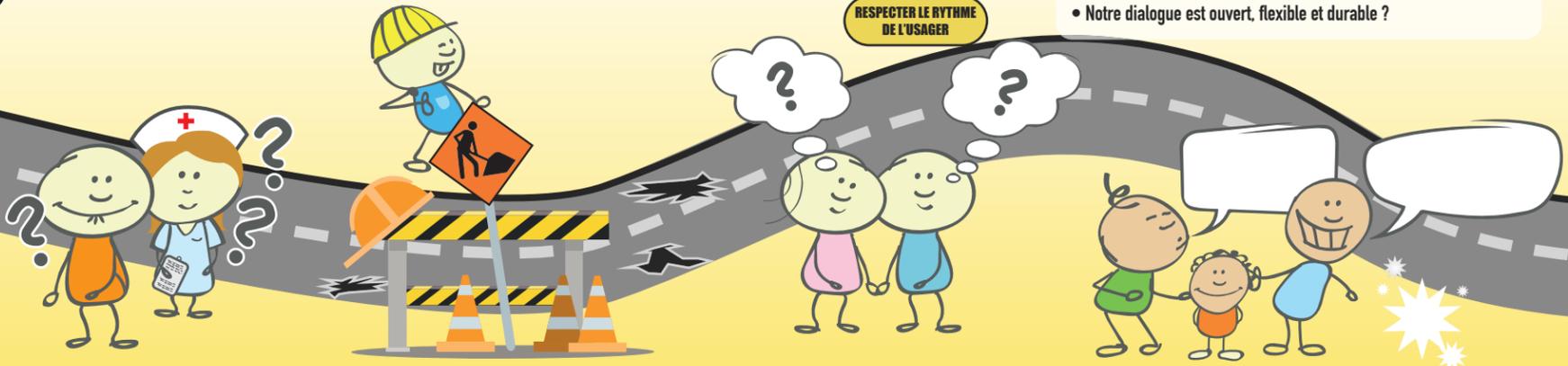
### ADOPTER UNE ATTITUDE DE CURIOSITÉ ET D'OUVERTURE (Découverte du cadre de référence de l'autre)

- Est-ce que j'ai identifié les caractéristiques de l'autre ?
- Est-ce que je fais l'effort d'aller vers l'autre et comprendre sa vision de sa situation ?
- Est-ce que je pose des questions afin de mieux connaître l'autre ?

### DIALOGUE INTERCULTUREL

S'engager, par le dialogue et l'échange, à trouver un terrain d'entente, un compromis ou chacun se voit respecté dans son identité, tant l'intervenant que la famille migrante. La médiation interculturelle est un rapprochement réciproque pour aboutir à une solution acceptable pour tous.

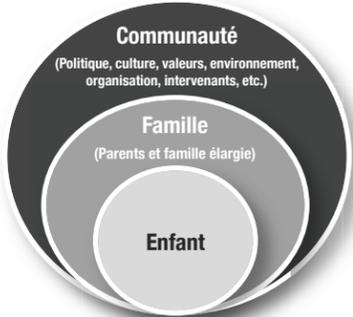
- Nous avons une compréhension commune de la situation.
- Nous agissons ensemble en respectant les ressources de chacun.
- Notre dialogue est ouvert, flexible et durable ?



## Des pratiques porteuses... 5 éléments à considérer



### Approche écosystémique



Services accessibles	Services adaptés	Services variés	Services réactifs	Services harmonisés
Privilégier une offre de services en plusieurs langues en utilisant les services d'interprètes	Prendre en considération les perceptions et les croyances des familles immigrantes	Vérifier les attentes de la personne et veiller à ce que ses besoins essentiels soient comblés	S'intéresser à la personne et à son vécu : l'informer des renseignements qui seront notés, de leur utilité ainsi que des règles liées à la confidentialité	Avoir une trajectoire de services cohérente et complémentaire
Adapter la communication verbale et s'assurer de la compréhension des messages : moduler son ton, faire des gestes et utiliser des supports visuels	Se renseigner sur les habitudes de vie (mode de vie, alimentation, etc.) pour adapter l'intervention	S'informer des démarches déjà entamées et identifier le réseau de soutien et les ressources personnelles de la personne	Placer son attention à la fois sur la communication verbale et non verbale	Vérifier si la personne connaît la démarche à suivre pour la suite des choses et obtenir son consentement pour faire le lien avec d'autres intervenants
Embaucher des intervenants de diverses origines	Utiliser des illustrations et des outils provenant de l'environnement d'origine pour faciliter la compréhension de tous	Aider la personne à développer son réseau de soutien en lui indiquant les ressources existantes	Mettre l'accent sur les forces de la famille et reconnaître ses efforts	Travailler en partenariat avec les communautés culturelles
Évaluer l'accessibilité des services	Accroître le temps d'intervention	Garder le contact avec la personne tout au long de la démarche	Connaître et mettre en application les stratégies qui favorisent l'autonomie de la personne	Partager différentes organisations les connaissances et les outils adaptés

## LA DÉCLARATION D'ADHÉSION NOUS Y ADHÉRONS !

Nous considérerons la famille comme une entité dynamique dans laquelle les membres sont en interaction, de telle manière qu'une modification quelconque d'un élément entraîne une modification de tous les autres.

Nous prenons en compte le fait que les éléments des environnements sociaux, tant de proximité (familles, parenté, voisinage) qu'institutionnels (école, hôpitaux, services sociaux), jouent un rôle important dans la genèse des problèmes sociaux comme dans les solutions.

Nous impliquons les familles dans la résolution de leurs difficultés pour que soient prises en compte leurs réalités et leurs perceptions et trouver ensemble des solutions adaptées à leurs besoins dans le contexte précis de l'immigration.

