

# LES DÉFIS DE LA RENCONTRE INTERCULTURELLE

Un guide d'intervention à l'intention des intervenants communautaires inspiré de la perspective anti-oppressive.

Sara Zarhloul  
Étudiante à la maîtrise en travail social

Université   
de Montréal

## Contexte de stage

**Milieu :** Boabab familial

**Mission :** accueil et soutien des familles du quartier de Côte-des-Neiges dans leur quotidien en enrichissant leur vie familiale et communautaire.

**Vision :** le Baobab familial se veut être une maison de familles, un lieu chaleureux et inclusif où les familles se rassemblent, s'entraident, échangent et développent un sentiment d'appartenance à leur milieu.

**Services offerts :** accueil, référence, aide aux devoirs, programmes éducatifs et ludiques pour les adolescents, halte-garderie, répit à domicile, fêtes, sorties, soupers communautaires, cafés-partages, autres.

**Population visée :** les familles ayant des enfants résidant dans le quartier multiculturel de Côte-des-Neiges.

Baobab familial 

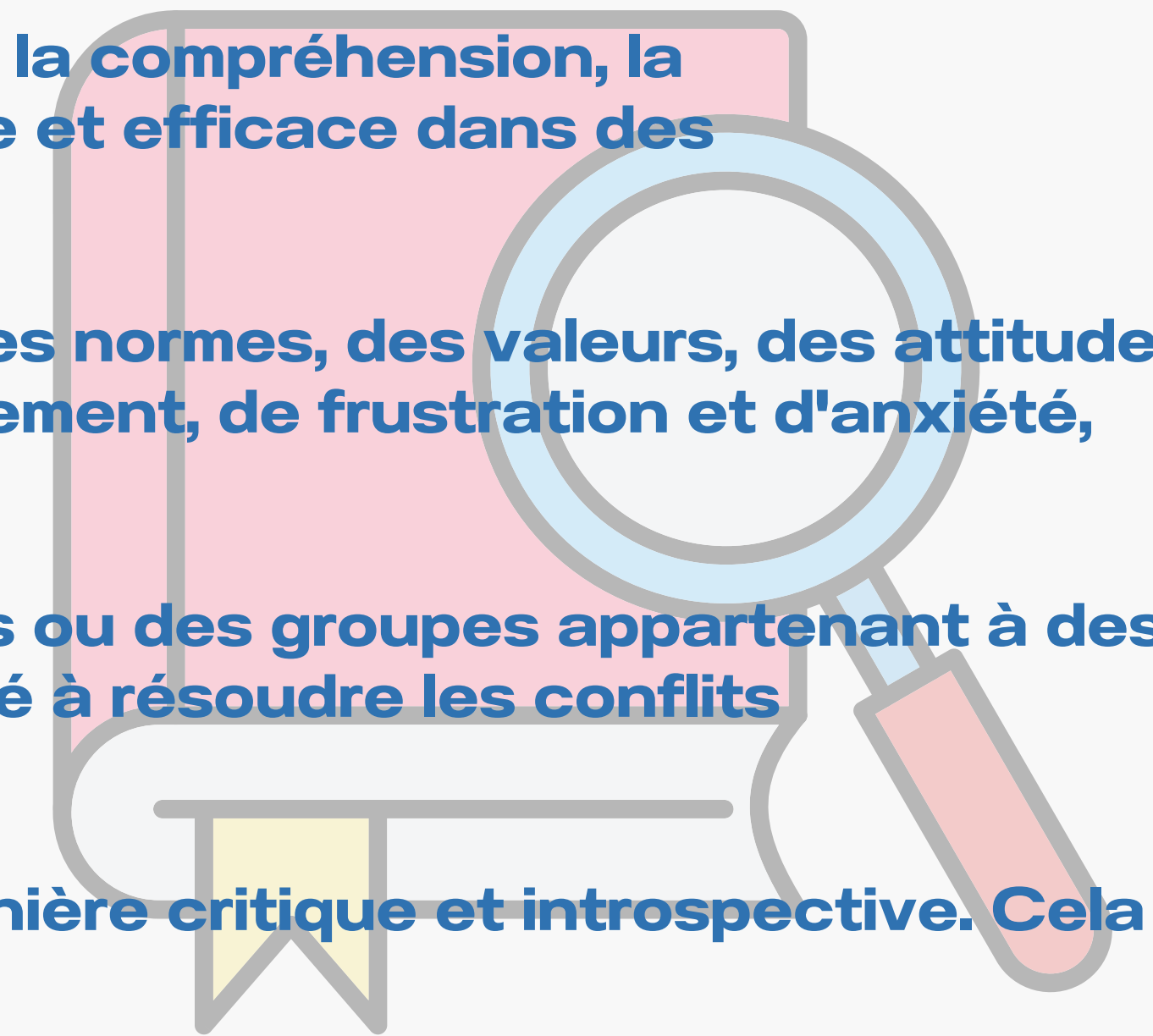
## Définitions et concepts-clés

**Interculturel :** se réfère à la relation, à l'interaction ou à la communication entre différentes cultures ou groupes ethniques. Il englobe la compréhension, la reconnaissance et l'appréciation des différences culturelles ainsi que la capacité à naviguer et à coopérer de manière respectueuse et efficace dans des environnements où différentes cultures se rencontrent et interagissent.

**Choc culturel :** se réfère à la confusion, au malaise ou au stress émotionnel ressenti par une personne lorsqu'elle est confrontée à des normes, des valeurs, des attitudes ou des comportements qui diffèrent grandement de ceux de sa propre culture. Le choc culturel peut entraîner des sentiments d'isolement, de frustration et d'anxiété, mais il peut également conduire à une plus grande compréhension et à une ouverture accrue à la diversité culturelle.

**Compétence culturelle :** désigne la capacité d'une personne à interagir efficacement et de manière respectueuse avec des individus ou des groupes appartenant à des cultures différentes de la sienne. La compétence culturelle comprend également la sensibilité aux différences culturelles, la capacité à résoudre les conflits interculturels et à travailler de manière collaborative dans des environnements diversifiés.

**Autoréflexion :** processus par lequel une personne examine ses propres pensées, sentiments, expériences et comportements de manière critique et introspective. Cela implique de se poser des questions sur ses motivations, ses valeurs, ses préjugés et ses réactions face à différentes situations.



## Description de la problématique

- Alors que la littérature se penche davantage sur les obstacles rencontrés par les intervenants des milieux institutionnels en santé et services sociaux, peu d'attention semble être accordée à la spécificité des défis dans le contexte communautaire, particulièrement en ce qui a trait à la rencontre interculturelle avec leur clientèle.
- Les intervenants du Baobab ont des parcours académiques variés. Bien que cette diversité enrichisse l'équipe, il est à noter que tous ne possèdent pas de formation spécifique en relation d'aide interculturelle.
- Au Baobab, une formation en intervention interculturelle est donnée aux stagiaires et aux bénévoles à leur entrée dans l'organisme pour favoriser leur sensibilisation aux dynamiques culturelles. Cependant, il n'existe pas encore de formation similaire obligatoire pour les intervenants.
- Les familles membres du Baobab familial possèdent au moins un parent appartenant à une minorité ethnoculturelle et/ou issu de l'immigration.

### Assises théoriques

**Approche d'intervention :** approche interculturelle

**Cadre d'analyse :** perspective anti-oppressive

**Méthodologie d'intervention :** transfert des connaissances par la création d'un outil



## Projet d'intervention

### Objectifs :

- Outiller les intervenants dans le développement des compétences en communication interculturelle, en résolution de conflits interculturels et en gestion des différences culturelles dans leurs interactions avec les membres de la communauté.
- Encourager les intervenants à adopter une approche inclusive et respectueuse dans leur travail avec les individus de toutes les cultures, en reconnaissant et en valorisant la diversité comme une force.
- Explorer diverses manières d'adapter les interventions pour répondre aux besoins et aux préférences des individus appartenant à des cultures différentes, en tenant compte des différences linguistiques, des traditions, des valeurs et des croyances.
- Sensibiliser les intervenants aux obstacles potentiels et aux préjugés qui pourraient entraver les interactions interculturelles et fournir des stratégies pour les surmonter de manière constructive.
- Encourager les intervenants à acquérir une compréhension plus approfondie des différentes cultures présentes dans la communauté desservie par l'organisme, y compris leurs valeurs, leurs normes, leurs croyances et leurs pratiques.
- Identifier les besoins additionnels d'outils et/ou de formations en lien avec l'intervention interculturelle, s'il y a lieu.

### Élaboration et implantation

- Observation des interventions et dynamiques relationnelles entre les intervenants et les membres de l'organisme
- Réalisation d'entrevues individuelles auprès des intervenants du Baobab (11)
- Réalisation d'entrevues avec les membres de l'organisme dans le contexte du café-partage.
- Recension et lecture des guides d'intervention proposés par l'organisme aux intervenants, stagiaires et bénévoles.

### Résultats

- Création d'un guide d'intervention interculturelle destiné aux intervenants du Baobab familial.
- Présentation orale détaillée du guide d'intervention, bonifiée par des capsules vidéo
- Animation d'une activité d'étude de cas inspirée par les situations de défis interculturels en intervention rapportées par les intervenants
- Animation d'une activité d'autoréflexion.