

Postures et attitudes à privilégier en intervention interculturelle

Un outil qui vise à explorer les réactions face aux tensions et à identifier des postures favorisant une intervention interculturelle respectueuse et partenariale.

RÉACTIONS POSSIBLES EN CONTEXTE D'INTERVENTION INTERCULTURELLE

Réactions de défense courantes face à des tensions en intervention :

- **Réaffirmation de son rôle ou de sa compétence :** insister sur sa position d'expert·e pour garder le contrôle sur la situation
- **Soumission :** céder complètement face à la demande, par peur du conflit
- **Blocage ou sidération :** incapacité à réagir ou à penser clairement
- **Déréalisation :** sentiment de déconnexion, impression que la situation n'est pas réelle
- **Fuite (physique ou psychique) :** éviter la rencontre, écourter l'échange, « se couper » émotionnellement
- **Évitement :** repousser la discussion ou contourner le problème
- **Recherche d'allié·e·s :** tenter de convaincre d'autres collègues pour contrer la personne aidante
- **Projection :** attribuer à l'autre ses propres peurs ou insécurités
- **Activation de préjugés :** se replier sur des stéréotypes culturels pour expliquer la situation
- **Rationalisation :** intellectualiser la situation pour éviter l'émotion
- **Formalisme ou rigidification :** se réfugier derrière les procédures et règlements pour éviter la complexité humaine
- **Approche diagnostique psychologisante ou pathologisante :** réduire la personne à une étiquette ou à un problème psychologique

Du côté des personnes proches aidantes, des réactions de défense peuvent aussi s'observer :

- **Refus ou retrait des services :** rejet des services proposés, désengagement progressif, annulation de rendez-vous ou rupture de contact
- **Retrait relationnel :** communication minimale, fermeture, difficulté à exprimer ses besoins ou ses préoccupations
- **Conformité de façade :** acquiescement aux recommandations sans réelle adhésion
- **Méfiance et perte de confiance :** remise en question des intentions des intervenant·e·s ou du système, rétention d'information
- **Rigidification des positions :** maintien ferme de certaines pratiques ou décisions comme stratégie de protection
- **Recherche d'allié·e·s informel·le·s :** appui prioritaire sur la famille, la communauté ou des ressources non institutionnelles
- **Réactions émotionnelles :** irritabilité, colère ou détresse liées à l'accumulation de stress et au sentiment de ne pas être entendu·e

 **Chez les professionnel·le·s**

 **Chez les personnes proches aidantes**

Devant la complexité de certaines situations, il est **normal de ressentir un sentiment d'impuissance, d'inconfort ou de déséquilibre**. Ces émotions peuvent parfois mener à des réactions de défense.

Face à des interactions perçues comme déséquilibrées ou non sécurisantes, **les personnes proches aidantes peuvent elles aussi développer des réactions de protection ou de défense**. Ces réactions peuvent parfois s'inscrire dans des expériences antérieures de marginalisation, de discrimination, de non-reconnaissance ou de fatigue liée à la proche aidance.

Reconnaître ces réactions permet d'éviter qu'elles nuisent à la relation avec la personne proche aidante et de maintenir une posture de partenariat.

LES ATTITUDES À PRIVILÉGIER POUR FACILITER LA RELATION ET ÉVITER LES TENSIONS

L'empathie et la reconnaissance

- **Valider les efforts et les émotions** de la personne proche aidante, sans jugement, même si ses choix ou priorités semblent différents de ceux traditionnellement attendus dans le système de santé
- **Reconnaître son rôle et sa complexité**
 - Cette personne doit possiblement jongler entre plusieurs systèmes (famille élargie, institutions de santé, système d'immigration, obligations professionnelles)
- Reconnaître que toutes les personnes n'ont pas le même **accès à l'information, aux ressources** ou aux outils pour gérer une situation de proche aidance
- Reconnaître que les **réseaux de soutien** disponibles varient énormément d'une personne à l'autre
- Reconnaître que **chaque histoire est singulière** : les parcours migratoires, les expériences de discrimination ou de résilience, et les réalités de proche aidance ne se vivent jamais de la même manière. Il est important de les accueillir dans leur diversité.

L'écoute active

- **Accueillir les récits et les significations** données par la personne proche aidante sans les interrompre, ni chercher immédiatement à corriger ou « recadrer » ses propos
- **Montrer un intérêt sincère** pour ses perspectives, en donnant du temps et de l'espace pour qu'elle exprime ses besoins
- **Poser des questions ouvertes** plutôt que de présumer (« Comment percevez-vous la situation? » plutôt que « Pourquoi refusez-vous le service? »)

La décentration et la prise de recul

- Comprendre que toute intervention se fait à travers un **filtre culturel et professionnel**, qui n'est pas neutre
- Être attentif-ve aux **dynamiques implicites** où l'on peut imposer sa vision du « bon soin » ou de la proche aidance sans s'en rendre compte
- **Prendre le temps de se questionner** sur ses propres valeurs, normes, biais et privilèges en dehors des temps d'intervention. Comment influencent-ils la manière de percevoir la personne proche aidante et d'interpréter ses choix?

LES ATTITUDES À PRIVILÉGIER POUR FACILITER LA RELATION ET ÉVITER LES TENSIONS - SUITE

La patience et la flexibilité

- Accepter que **la confiance** se construit graduellement
- Reconnaître **l'impact des expériences de discrimination** dans le passé
- **S'adapter au rythme** des personnes proches aidantes et de leurs familles, en laissant de l'espace pour les ajustements
- **Éviter d'imposer des solutions** rapides ou standardisées
- Comprendre que **le « timing » de l'intervention peut aussi être culturel**. Ce qui semble urgent pour le système ne l'est pas nécessairement pour tout le monde

L'ouverture et la curiosité

- **Adopter une posture de non-jugement** face aux traditions, pratiques ou représentations différentes des siennes
- **Poser des questions respectueuses** pour comprendre comment la personne proche aidante définit la situation et quelles solutions elle privilégierait
- **Être ouvert·e à concilier les différentes perceptions** des soins, de la maladie ou encore des traitements (p. ex. les soins spirituels)

La reconnaissance des relations de pouvoir et construction d'un partenariat équitable

- Reconnaître que la **relation d'aide est traversée par des inégalités** (statut institutionnel, expertise professionnelle, langue, accès à l'information)
- **Valoriser l'autonomie et l'expertise** des personnes proches aidantes par rapport à leur propre situation et leur famille
- Reconnaître que ce sont souvent les personnes proches aidantes qui détiennent **l'expertise la plus fine** quant aux besoins réels de leur famille
- **Utiliser son pouvoir (institutionnel, professionnel) de manière transparente**, en veillant à obtenir le consentement des personnes proches aidantes

Références

- Cohen-Emerique, M., et Hohl, J. (2002). *Les ressources mobilisées par les professionnels en situations interculturelles*. Éducation permanente, 151, 161-194.
- El amraoui, A., Pinchinat Jean-Charles, K., Paiement-Nadeau, L-I, et Guindon, A. (2025). *La navigation par les pair·e·s : un modèle d'accompagnement novateur pour mieux soutenir les personnes proches aidantes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire (PAGEMA)*. Institut universitaire SHERPA.
- Le Brun, A., et St-Louis, J-C. (2025). *Introduction à l'intervention interculturelle. Humilité culturelle et pratiques réflexives*. Midi-atelier IU SHERPA. Institut universitaire SHERPA.
- Samson, M-E., Le Gall, J., Pinchinat Jean-Charles, K., ... et Johnson-Lafleur, J. (2024). *Les expériences de personnes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire qui prennent soin d'un·e proche au Québec*. Institut universitaire SHERPA.

Une publication de l'Institut universitaire SHERPA, 7085 Hutchison, Montréal, Qc., H3N 1Y9, sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca
<https://www.sherpa-recherche.com>

Postures et attitudes à privilégier en intervention interculturelle - Outil.

Un outil de la Trousse Confluences (<https://confluences.sherpa-recherche.com/>)

Publication: Institut universitaire SHERPA

Auteurs : Anaïs El Amraoui

Révision : Marie-Ève Samson, Andréanne Guindon, Kettly Pinchinat Jean-Charles.

Mise en page : Anaïs El Amraoui

© 2026 Institut universitaire SHERPA

INSTITUT UNIVERSITAIRE
SHERPA
 Immigration. Diversité. Santé.

En partenariat avec :

Québec

