

Ce récit a été recueilli auprès d'un stagiaire qui préfère garder l'anonymat.

Louis est un nom fictif. Certains détails du récit ont été modifiés, d'autres (qui ne changent pas l'esprit du récit) ont même été ajoutés pour brouiller les pistes. Tout cela est nécessaire pour s'assurer que les personnes concernées soient protégées.

J'ai été appelé à faire un suivi familial auprès d'une famille dont une des filles présente possiblement un retard de langage. Celle-ci est composée de parents bien nantis qui me semblent très délicats et accueillants. Ils ont deux garçons (des jumeaux) et deux filles très énergiques. Les membres de la famille sont musulmans pratiquants. Dans mes interventions je communiquais surtout avec le père puisque, c'est ce dernier qui a fait la demande de service, il maîtrise bien l'anglais et j'étais beaucoup plus à l'aise à m'adresser à ce dernier plutôt qu'à son épouse. J'étais hésitant dans mes interactions avec madame, car je ne connaissais pas les règles de politesse auprès d'une clientèle musulmane et cela particulièrement dans les rapports entre les hommes et les femmes. Étant un homme, je ne savais pas si je pouvais lui serrer la main, je ne savais pas comment l'inclure dans les discussions entourant les enfants, je me demandais si je devais passer par monsieur pour communiquer avec elle. Ce manque de connaissance a contribué à ce que j'aie beaucoup plus de difficultés à impliquer madame dans le suivi familial et cela surtout dans les prises de décisions. Qui plus est, madame ne s'exprimait pas en français et éprouvait des difficultés en anglais ce qui ne facilitait évidemment pas nos interactions.

Rapidement, je me suis rendu compte que cette situation n'était pas souhaitable puisqu'en excluant madame ainsi, je ne pouvais pas avoir accès à sa perception sur la situation familiale et je ne pouvais connaître son avis quant aux interventions suggérées. Pourtant, durant la journée, monsieur parlait travailler alors que madame s'occupait des enfants, cette dernière était donc particulièrement appelée à mettre en application ce qui était discuté lors du suivi.

Après un certain temps, j'ai fini par me sentir un peu plus à l'aise dans mes interventions auprès de cette famille. J'ai également pris conscience qu'il était nécessaire d'impliquer davantage madame dans l'intervention. Lors d'un suivi, j'ai fini par demander à celle-ci de se joindre à monsieur et moi. À prime abord, madame m'a semblée étonnée que je lui demande de se joindre à notre conversation. Elle s'est jointe et je n'ai aucunement perçu de malaise ou de mécontentement quant à ma requête. La suite de l'intervention s'est bien déroulée, il semblait pour le couple un réflexe que monsieur réponde

Récit recueilli dans le cadre du projet « Analyse des pratiques des stagiaires en contexte pluriethnique : une mine d'or à exploiter » 2012. Par Catherine Montgomery.



METISS

Migration et ethnicité dans
les interventions en santé
et en services sociaux

davantage à mes questions. Le fait que ce dernier ait une meilleure maîtrise de l'anglais contribuait également à ce qu'il s'exprime plus que son épouse.

Je crois que mon manque de connaissance a suscité une incertitude quant à la manière dont je devais interagir avec mes clients. Cette incertitude m'était stressante. Je ne me sentais pas à l'aise de me lancer, de vérifier si mes croyances étaient adéquates ou si elles étaient erronées. Je vivais une peur de l'inconnue et je ne me suis pas donné droit à l'erreur. Heureusement, plus l'alliance thérapeutique s'installait avec la famille, plus j'étais confortable de vérifier de quelle manière il était adéquat que je m'adresse à madame.

A posteriori, je me demande pour quelle raison madame était surprise lorsque je lui ai demandé de se joindre à nous lors de la discussion concernant ses enfants. D'une part, peut-être qu'il est coutume pour elle que son mari soit le porte-parole de la famille lors de discussions avec les individus provenant de l'extérieur. D'un autre côté, peut-être que cette surprise provenait simplement du fait que depuis le début du suivi, j'ai pris l'habitude de seulement m'entretenir avec monsieur. Autrement dit, peut-être qu'en anticipant ces difficultés dans mes interactions avec la mère, par mon hésitation, par mon malaise, j'ai induit ces difficultés.

Je crois que le manque de connaissance des caractéristiques culturelles laisse place à ce qu'un professionnel adopte de fausses présomptions au cours d'un suivi avec une clientèle multiethnique. Ces présomptions peuvent créer des situations ambiguës comme celle décrite ci-haut et ces situations peuvent être nuisibles à l'intervention. Tout de même, je crois qu'il n'est ni réaliste de connaître les caractéristiques de toutes les cultures ni réaliste de débiter un suivi sans aucune présomption par rapport à nos clients. Je pense que l'idéal est de connaître, de remettre en question ces présomptions et de les vérifier afin de clarifier si elles sont justes ou si elles sont erronées. En ce qui concerne mon intervention, je crois que j'avais pris conscience de ma présomption concernant mes interactions avec madame. Malheureusement, j'ai pris un trop long temps avant de vérifier s'il était adéquat de m'adresser à madame comme je me serais adressé à n'importe quelle autre mère de famille. ◆

Un projet de l'équipe METISS, en collaboration avec l'UQAM, le CSSS de la Montagne et son Centre de recherche SHERPA



UQAM

Centre de santé et de services sociaux
de la Montagne

Centre affilié universitaire

SHERPA
Recherche. Immigration. Société.