

# 1

## **PROMOUVOIR LE PROFESSIONNALISME**

**Langage axé sur la personne**

**Confidentialité**

**Respect**

**Acceptation**

**Fiabilité**

**Diversité culturelle**



## PROMOUVOIR LE PROFESSIONNALISME

**A**u début de votre cheminement de travailleur de soutien aux personnes ayant des troubles incapacitants, il est important de réfléchir à la signification du mot « professionnalisme ». Le professionnalisme est l'ensemble des normes qui guident la façon dont les travailleurs de première ligne traitent les familles et les personnes qu'ils soutiennent. Ces familles et ces personnes ont besoin que les travailleurs qui leur viennent en aide se comportent de façon professionnelle et elles s'y attendent.

Cette partie aborde six normes professionnelles essentielles pour le travail de première ligne. Ces normes portent sur les domaines suivants :

- ◆ Langage axé sur la personne
- ◆ Confidentialité
- ◆ Respect
- ◆ Acceptation
- ◆ Fiabilité
- ◆ Diversité culturelle

### LANGAGE AXÉ SUR LA PERSONNE

Vous remarquerez que nous avons fait de grands efforts pour utiliser dans ce guide un **langage axé sur la personne**. Cette expression se rapporte à la façon dont nous nous adressons aux personnes ayant des troubles incapacitants et dont nous parlons de ces personnes. En utilisant un langage axé sur la personne, nous considérons d'abord la

**personne** et nous ne parlons de la déficience que dans les circonstances où il est nécessaire de le faire.

## Promouvoir le professionnalisme

### Exemples de langage axé sur la personne plutôt que sur la déficience

- ◆ « le jeune homme atteint d'autisme » plutôt que le « garçon autiste »
- ◆ « la femme qui a une infirmité motrice cérébrale » plutôt que « l'infirmes paralysée cérébrale »
- ◆ « l'homme atteint de quadriplégie » plutôt que « le quadriplégique »

L'essentiel est de toujours considérer la personne d'abord et la déficience ensuite. Ceci permet de souligner que l'individu en question est tout d'abord une personne et que cette personne n'est pas définie par les troubles qui l'affectent. Le langage exerce une grande influence sur la façon dont nous considérons les personnes qui ont des troubles incapacitants et la façon dont celles-ci se considèrent elles-mêmes. Il peut renforcer l'estime de soi d'une personne ou la rabaisser. La manière dont **nous nous adressons** aux gens et dont **nous parlons d'eux** a des conséquences!

## Conseils pratiques

- **Évitez** les termes désuets comme « handicapé », « retardé », « épileptique »
- **Évitez** les termes qui dénotent la pitié, comme « affligé », « fardeau », « confiné », « infirme »
- **Évitez** les termes médicaux ou cliniques, comme « patient », « cas », « syndrome »
- **Évitez** les expressions prédictives, comme « personne très performante » ou « personne peu performante »

L'utilisation du **langage axé sur la personne** communique un sentiment de respect. Ce langage indique que l'invalidité fait en effet partie de l'identité d'une personne, mais ne la **représente** pas entièrement.

*Il y a tant de bon dans le pire d'entre nous  
et de mauvais dans le meilleur d'entre nous qu'il n'est pas vraiment dans notre intérêt  
de parler des autres. (traduction)*

*Edward Wallis Hoch*

## CONFIDENTIALITÉ

L'un des principes les plus importants à respecter lorsqu'on aide les gens est la confidentialité. Ce terme désigne **la capacité de garder pour soi des renseignements personnels que l'on connaît uniquement à cause du poste que l'on occupe**. En d'autres mots, il ne s'agit pas de renseignements publics et la personne (ou, dans certains cas, son tuteur ou sa tutrice, ou encore ses parents) ne vous a pas donné la permission d'en discuter avec d'autres. Le principe de la confidentialité s'applique dans le cas des emplois rémunérés aussi bien que des postes bénévoles.

On peut enfreindre le principe de confidentialité n'importe où, même dans l'autobus ou dans un restaurant. Une conversation peut être entendue par quelqu'un qui connaît la personne dont il s'agit. Peu importe si la violation du caractère confidentiel des renseignements est intentionnelle ou accidentelle, elle peut causer de la colère ou froisser les sentiments de la personne concernée. Les travailleurs de première ligne doivent continuer à respecter la confidentialité lorsqu'ils sont chez eux et qu'ils parlent aux membres de leur famille. Le respect de ce principe n'est pas facultatif. Les travailleurs de première ligne doivent obéir aux normes établies par la Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée et par la Loi sur les renseignements médicaux personnels.

Le seul cas où on ne peut pas garder le secret survient lorsqu'il s'agit de signaler une situation de violence, de mauvais traitements ou de négligence. Dans une telle situation, un travailleur de première ligne a le devoir de signaler les violations à son superviseur ou au coordonnateur des ressources. Pour plus de renseignements sur la façon de signaler les mauvais traitements, veuillez consulter le *DSP Orientation Manual* (guide d'orientation des travailleurs de première ligne).

### **Conseils utiles**

🔄 *En cas de doute, ne dites rien et consultez votre superviseur.*

## RESPECT

« *Le respect : il faut en donner pour en recevoir.* »

Lorsque nous respectons les autres, cela signifie que nous les estimons et que nous les traitons avec considération. La notion de respect prend encore plus d'importance lorsque nous intervenons en tant que professionnels dans la vie des autres. En votre qualité de travailleur de première ligne, vous serez en contact avec des personnes qui ont peut-être souffert d'un manque de respect à cause de leur déficience. Ce sera à vous de faire preuve de respect dans vos rapports avec ces personnes, même lorsque vous n'en avez pas vraiment envie.

Il est important de :

- ❶ faire preuve de respect **envers** les individus et leurs familles;
- ❷ s'adresser respectueusement **aux** individus et à leurs familles;
- ❸ parler respectueusement **des** individus et de leurs familles.

### Soyez respectueux

- ➞ Demandez la permission.
- ➞ Demandez des conseils ou des renseignements.
- ➞ Exprimez votre appréciation.
- ➞ Écoutez sincèrement.
- ➞ Soyez conscient des sentiments des autres.
- ➞ Traitez les gens d'une façon adaptée à leur âge.

*Pour plus de renseignements sur les façons respectueuses de communiquer, consultez la partie intitulée **Favoriser la communication**.*

## ACCEPTATION

Adopter une attitude d'acceptation signifie faire preuve de bienveillance envers les autres, même lorsque leurs actes ne sont pas socialement acceptables ou lorsque nous ne sommes pas d'accord avec ce qu'ils font. On peut aussi parler de tolérance ou de considération. Il s'agit de reconnaître la valeur d'une personne et de la comprendre pour ce qu'elle est. L'acceptation est l'opposé du rejet, mais ne signifie pas que nous devons aimer tout le monde ou que tout le monde doit nous aimer.

### Dans la pratique :

- ➔ Vous devez avoir conscience de vos propres attitudes.
- ➔ Vous devez envisager les différences comme faisant partie de l'individualité des personnes.
- ➔ Vous devez savoir que la façon dont vous percevez une personne a des conséquences sur la façon dont vous la traitez.

*Pour plus de renseignements sur la façon de s'exprimer lorsqu'un problème survient, tout en faisant preuve de tolérance envers la personne, consultez la partie intitulée **Favoriser la communication**.*

## FIABILITÉ

Pour être fiable, il faut simplement répondre à des attentes fondamentales : arriver au travail à l'heure et être prêt à se mettre à la tâche. Le manque de fiabilité entraîne des complications et de la détresse. Il est évident qu'il y aura des cas où certaines situations inévitables – comme un décès dans votre famille, ou une maladie grave – vous obligeront à manquer le travail, mais si vous êtes trop souvent absent, cela veut dire que vous n'accordez pas assez d'importance à votre travail.

### Il faut que les familles et les individus sachent :



- qu'ils peuvent compter sur vous pour être là quand il le faut;
- que vous tiendrez vos engagements;
- que vous ferez ce que vous avez promis de faire.

*« Le vrai travail montre le caractère des gens : certains remontent leurs manches, certains font la fine bouche, et certains ne font rien du tout. » (traduction)*

*Sam Ewing*

*Pour plus de renseignements sur l'importance de la fiabilité dans les services de soutien aux familles, consultez la partie intitulée **Être sensible à l'expérience des familles**.*

## DIVERSITÉ CULTURELLE

Tout le monde ne pense pas ou ne vit pas de la même façon, et tout le monde ne croit pas et ne ressent pas les mêmes choses. Nous grandissons tous dans la sous-culture unique qui est notre famille. Nous avons aussi d'autres différences culturelles plus importantes, telles :

- ① notre pays d'origine
- ② notre foi
- ③ notre origine ethnique
- ④ notre langue

En tant que travailleur de première ligne, vous travaillerez peut-être avec des personnes de diverses cultures et leurs familles. Vous pourriez avoir à faire à des familles ayant des croyances religieuses, une origine ethnique et raciale et une orientation sexuelle différentes des vôtres. Il est important que vous soyez conscient des différences culturelles et que vous y soyez sensible.

Lorsque nous croyons que notre expérience culturelle est la seule qui soit valide, cela peut créer des problèmes. On appelle cela l'ethnocentrisme, ce qui veut dire que l'on considère les différences culturelles comme un signe d'infériorité. Cela peut se traduire par des réflexions comme : « Quelle coutume étrange », ou bien « C'est un vêtement très bizarre », ou encore « Je ne comprends rien à ce qu'ils disent ». Lorsqu'on ne respecte pas les différences culturelles, cela peut entraîner des malentendus, du sectarisme et du racisme.

La bonne nouvelle, c'est que nous sommes tous différents. La mauvaise, c'est que la compréhension interculturelle demande des efforts. Il faut être curieux, savoir négocier et ne pas tenir certaines choses pour acquies.

### La solution

- Prenez le temps de comprendre les différences culturelles chez les autres.
- Faites preuve d'**empathie** afin de comprendre et d'apprécier les différences qu'il y a entre vous et les autres.
- Gardez l'esprit ouvert et posez des questions aux autres pour mieux comprendre.

*Pour plus de renseignements sur la façon d'examiner ses propres perceptions afin d'agir avec plus d'empathie, consultez la partie intitulée **Favoriser la communication**.*

*Pour plus de renseignements sur la famille et la culture, consultez la partie intitulée **Être sensible à l'expérience des familles**.*

## **En conclusion...**

Votre attitude respectueuse, votre engagement, votre acceptation et vos compétences montreront aux personnes que vous aidez, ainsi qu'à la communauté entière, que vous êtes un professionnel.

## Ressources

Bernstein, G. S. **Human Services? That must be so Rewarding: A practical guide for professional development**, Baltimore, Paul H. Brookes Publishing Co., 1999.

DiLeo, D., et J. Nisbet. **Enhancing the Lives of Adults with Disabilities**, New Hampshire Division of Mental Health & Developmental Services, The Institute on Disability, 1989.