



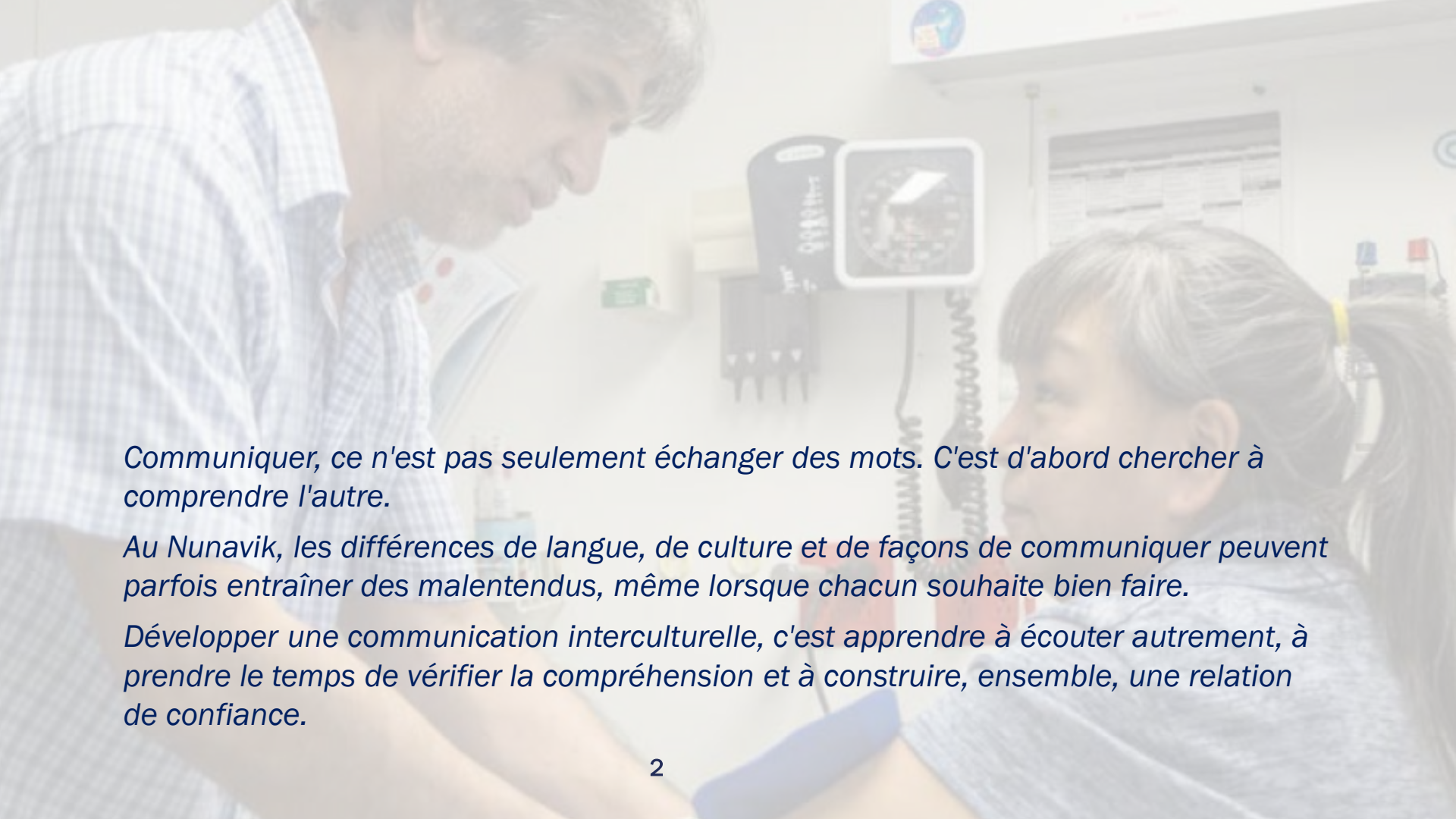
ᐅᐱᕐᕐᕐ ᐅᕙᕐᕙᕐ ᐱᕐᕐᕐᕐᕐᕐᕐ
UNGAVA TULATTAVIK HEALTH CENTER
CENTRE DE SANTÉ TULATTAVIK DE L'UNGAVA

FICHE 7 – LANGUE ET COMMUNICATION INTERCULTURELLE

Mieux se comprendre pour mieux se rencontrer

Équipe de sécurisation culturelle
Guide de référence sur le Nunavik et la sécurisation culturelle
Fiche 7 de 16





Communiquer, ce n'est pas seulement échanger des mots. C'est d'abord chercher à comprendre l'autre.

Au Nunavik, les différences de langue, de culture et de façons de communiquer peuvent parfois entraîner des malentendus, même lorsque chacun souhaite bien faire.

Développer une communication interculturelle, c'est apprendre à écouter autrement, à prendre le temps de vérifier la compréhension et à construire, ensemble, une relation de confiance.



POURQUOI CE SUJET EST IMPORTANT AU CSTU

La communication est au cœur de chaque interaction entre les employés, les usagers et leurs proches. Au Nunavik, ces échanges se déroulent souvent entre des personnes qui ne partagent pas la même langue maternelle, les mêmes références culturelles ou la même façon de communiquer.

L'Inuktitut est la langue maternelle de la grande majorité des Nunavimmiut. Même si plusieurs parlent aussi le français ou l'anglais, recevoir de l'information importante dans sa langue demeure essentiel pour comprendre les soins, poser des questions et participer aux décisions.



Photo RRSSN – 2017 : QANUILIRPITAA?

Une communication de qualité ne dépend pas uniquement des mots. L'écoute, le temps accordé aux échanges, le recours aux interprètes et le respect des différentes façons de communiquer contribuent tous à créer un véritable climat de confiance.

Au CSTU, bien communiquer est donc une composante essentielle de la qualité des soins, de la sécurité des usagers et de la sécurisation culturelle.

EN PERSPECTIVE

Comprendre avant d'être compris

Bien communiquer ne consiste pas seulement à transmettre une information. C'est aussi s'assurer que la personne se sent écoutée, respectée et réellement comprise. Chaque échange est une occasion de bâtir la confiance,



COMMUNIQUER AU-DELÀ DES MOTS

La communication ne repose pas uniquement sur les mots. Le ton de la voix, les silences, les expressions, le rythme de la conversation et la façon de poser des questions transmettent aussi des informations importantes.

Selon les personnes et les contextes, un silence ne signifie pas nécessairement un refus, une incompréhension ou un manque d'intérêt. Il peut refléter un moment de réflexion, de respect ou simplement le besoin de prendre le temps avant de répondre.

La communication interculturelle demande donc de demeurer attentif autant à ce qui est dit qu'à ce qui ne l'est pas. Observer, écouter et vérifier sa compréhension sont souvent aussi importants que parler.

Une personne peut comprendre sans répondre immédiatement. Une réponse rapide n'est pas toujours le meilleur indicateur d'une bonne communication.



Photo Ansgar Walk – Maktaaq 2

À SAVOIR – Le silence peut aussi communiquer

Dans plusieurs cultures, dont la culture inuit, les silences peuvent avoir une valeur positive. Ils permettent de réfléchir, de montrer du respect ou de laisser à chacun le temps de s'exprimer.

Avant de tirer une conclusion, il est souvent préférable de prendre le temps d'observer, d'écouter et de valider sa compréhension.



LE RÔLE ESSENTIEL DES INTERPRÈTES

Les interprètes jouent un rôle essentiel dans les soins offerts au Nunavik. Ils facilitent la communication entre les usagers et les professionnels et contribuent à une meilleure compréhension des réalités linguistiques et culturelles de chacun.

Même en présence d'un interprète, la relation demeure avant tout entre le professionnel et la personne qui reçoit les soins. Regarder la personne, lui parler directement et prendre le temps de laisser l'interprétation se faire favorisent une communication plus respectueuse.

L'interprétation ne consiste pas uniquement à traduire des mots. Elle permet aussi de mieux comprendre le sens d'un message, les préoccupations exprimées et le contexte dans lequel elles s'inscrivent.



Photo CSTU – Pendant la diffusion "De garde 24/7"

Les interprètes sont des membres essentiels de l'équipe de soins. Leur expertise contribue à une communication plus juste, plus respectueuse et plus sécuritaire.

À SAVOIR – Travailler efficacement avec un interprète

Quelques gestes simples peuvent améliorer la qualité de la communication :

- ✓ Présentez-vous et expliquez votre rôle.
- ✓ Adressez-vous directement à la personne, et non à l'interprète.
- ✓ Utilisez des phrases courtes et laissez le temps nécessaire à l'interprétation.
- ✓ Vérifiez régulièrement que le message a bien été compris.
- ✓ Évitez les acronymes, le jargon ou les expressions difficiles à traduire..



L'ÉCOUTE : LE PREMIER OUTIL DE COMMUNICATION

Une communication de qualité commence par une écoute attentive. Prendre le temps d'observer, de laisser la personne terminer son idée et de vérifier sa compréhension favorise une relation de confiance.

Chaque personne communique à sa façon. Certaines expriment facilement leurs émotions ou leurs préoccupations, tandis que d'autres prennent davantage de temps ou privilégient des réponses plus brèves. Ces différences ne reflètent pas nécessairement un manque d'intérêt ou de collaboration.

Adopter une attitude ouverte, respecter le rythme de la conversation et éviter les conclusions hâtives permettent de mieux comprendre la personne et d'offrir des soins plus adaptés à sa réalité.



Photo CSTU – Kangiqsualujuaq

À SAVOIR – L'écoute active fait toute la différence

Une écoute active, c'est notamment :

- ✓ accorder toute son attention à la personne;
- ✓ laisser le temps de répondre, sans interrompre;
- ✓ observer le langage non verbal;
- ✓ reformuler ou vérifier sa compréhension lorsque nécessaire;
- ✓ accueillir les silences sans les interpréter trop rapidement.

Lorsqu'une personne se sent réellement écoutée, elle est davantage en confiance pour poser des questions, exprimer ses préoccupations et participer aux décisions concernant ses soins.



LA CONFIANCE SE CONSTRUIT DÈS LA PREMIÈRE RENCONTRE

Les premières minutes d'une rencontre influencent souvent la qualité de la relation qui suivra. Se présenter, expliquer son rôle et prendre le temps d'établir un premier contact permettent à la personne de mieux comprendre ce qui se passe et de se sentir davantage en confiance.

Une communication respectueuse ne repose pas uniquement sur les informations transmises. Elle se construit aussi par une attitude d'ouverture, une écoute attentive et le respect du rythme de la personne.

Même lorsque le temps est limité, quelques gestes simples peuvent faire une différence importante dans l'expérience de soins et dans le sentiment d'être accueilli avec respect.

Un simple geste comme se présenter et offrir une poignée de main, lorsque la situation s'y prête, peut contribuer à créer un climat de confiance dès les premiers instants. Au Nunavik, un geste aussi simple qu'une poignée de main peut représenter une marque de respect et un premier pas vers une relation de confiance.

À SAVOIR – De petits gestes qui font une grande différence

Avant de commencer les soins, prenez quelques instants pour :

- ✓ vous présenter et expliquer votre rôle;
- ✓ vous assurer que la personne comprend pourquoi vous êtes là;
- ✓ demander si elle a des questions ou des préoccupations;
- ✓ laisser le temps nécessaire pour répondre;
- ✓ remercier la personne pour sa collaboration.

Ces gestes simples favorisent une relation fondée sur le respect, la confiance et le partenariat.



LA FAMILLE ET LES PROCHES : DES PARTENAIRES ESSENTIELS

Pour de nombreuses personnes au Nunavik, la famille et les proches occupent une place importante dans le parcours de soins. Leur présence peut favoriser la compréhension des informations, offrir un soutien rassurant et contribuer à la compréhension, au soutien et, lorsque la personne le souhaite, à la prise de décision.

Chaque personne demeure libre de choisir qui elle souhaite voir participer à ses soins. Il est donc important d'éviter les suppositions et de demander qui elle souhaite avoir à ses côtés ainsi que le rôle qu'elle désire leur confier.

Prendre le temps d'inclure les proches, lorsque la personne le souhaite, favorise une communication plus complète et renforce la relation de confiance.



Photo du CSTU, campagne "Devenir famille d'accueil"

À SAVOIR – La communication ne se fait pas toujours à deux

Selon les souhaits de la personne, il peut être utile de :

- ✓ demander à la personne qui elle souhaite avoir à ses côtés;
- ✓ prendre le temps d'expliquer les informations importantes à toutes les personnes concernées;
- ✓ reconnaître le rôle des proches dans le soutien quotidien;
- ✓ adapter votre communication selon les souhaits exprimés par la personne.

La meilleure façon de savoir qui est important pour une personne est tout simplement de lui poser la question.



DANS MON TRAVAIL AU CSTU

Comprendre l'importance de la langue et de la communication interculturelle me rappelle qu'une bonne communication ne consiste pas seulement à transmettre une information. Elle consiste aussi à créer les conditions qui permettent à la personne de comprendre, de poser ses questions et de participer aux décisions qui la concernent.

Chaque rencontre est unique. Certaines personnes souhaiteront parler davantage, d'autres préféreront prendre leur temps, être accompagnées d'un proche ou communiquer avec l'aide d'un interprète. Mon rôle est de m'adapter à leurs besoins, sans faire de suppositions..

Cette compréhension peut m'aider à :

- **prendre le temps d'écouter** avant de chercher à répondre;
- **utiliser les interprètes comme de véritables partenaires** de communication;
- **vérifier ma compréhension**, autant que celle de la personne;
- **adapter ma communication** au rythme, aux besoins et aux préférences exprimés;
- **créer un climat de confiance** où la personne se sent respectée, écoutée et pleinement impliquée dans ses soins.

LES ESSENTIELS

Une communication respectueuse ne dépend pas seulement des mots. Elle repose sur l'écoute, l'ouverture, l'adaptation et le partenariat. Chaque échange est une occasion de bâtir la confiance.



QUELQUES MOTS EN INUKTITUT

ᐅᐱᓂᓐ – Tusarniq

Écouter • Prêter attention

Écouter, c'est accorder de l'importance à ce que l'autre exprime, avec ses mots, mais aussi par ses silences, ses émotions et son langage non verbal.

ᐅᐱᓂᓐᓴᓐ – Uqalimaarniq

Communiquer • Échanger

Communiquer, c'est partager des idées, poser des questions, expliquer et chercher à se comprendre mutuellement.

ᐅᐱᓂᓐ – Tukisiniq

Comprendre • Donner du sens

Comprendre ne consiste pas seulement à entendre des mots. C'est aussi saisir le sens du message, le contexte et la réalité de la personne.

LE SAVIEZ-VOUS

En inuktitut, plusieurs mots décrivent une action ou une façon d'être plutôt qu'un simple objet. Cette richesse de la langue reflète une manière de voir le monde où les relations, le contexte et les expériences occupent une place importante..



SAVIEZ-VOUS QUE... ?

..... l'inuktitut est la langue maternelle de la grande majorité des Nunavimmiut?

Pour plusieurs personnes, recevoir une information importante dans leur langue facilite la compréhension, réduit le stress et favorise une participation plus active aux décisions concernant leurs soins.

..... une bonne communication ne dépend pas uniquement de la langue parlée?

Le ton de la voix, les silences, les gestes, le regard et le temps accordé à la personne influencent aussi la qualité de la relation et la compréhension mutuelle.

..... les interprètes jouent un rôle essentiel dans la qualité et la sécurité des soins au Nunavik?

Ils facilitent la communication entre les usagers et les professionnels tout en aidant à transmettre le sens des échanges dans le respect de la langue et de la culture de chacun..

..... prendre quelques minutes pour établir un premier contact peut faire toute la différence?

Se présenter, expliquer son rôle, saluer la personne et prendre le temps d'écouter favorisent la confiance et contribuent à une expérience de soins plus positive.



LES ESSENTIELS

- ✓ Bien communiquer, c'est plus que parler la même langue. Écouter, observer et vérifier la compréhension sont tout aussi importants.
- ✓ Une communication respectueuse favorise la confiance. Prendre le temps de se présenter, d'expliquer son rôle et d'écouter la personne contribue à créer une relation de qualité.
- ✓ Les interprètes sont des partenaires essentiels. Ils facilitent la compréhension mutuelle et contribuent à des soins plus sécuritaires et respectueux.
- ✓ Chaque personne communique à sa façon. Éviter les suppositions et s'adapter aux besoins, au rythme et aux préférences exprimés favorise une meilleure expérience de soins.
- ✓ Une communication interculturelle de qualité est un élément essentiel de la sécurisation culturelle. Chaque échange est une occasion de bâtir la confiance.

EN PERSPECTIVE

Une communication efficace ne consiste pas seulement à transmettre une information. Elle consiste aussi à créer un espace où la personne se sent écoutée, comprise, respectée et pleinement impliquée dans ses soins.



POUR RÉFLÉCHIR À MA PRATIQUE

1. Est-ce que je prends le temps de m'assurer que la personne a bien compris les informations que je lui transmets, plutôt que de présumer que le message est clair?
2. Comment puis-je adapter ma façon de communiquer lorsque la personne s'exprime dans une autre langue, utilise un interprète ou prend davantage de temps pour répondre?
3. Est-ce que j'accorde autant d'importance à l'écoute, aux silences et au langage non verbal qu'aux mots échangés?
4. Quels petits gestes puis-je poser dès les premières minutes d'une rencontre pour favoriser un climat de confiance?



RECOMMANDATION DU CSTU

Laissez-nous raconter

ICI Tou.tv

Cette série documentaire met en lumière la richesse de la tradition orale, des langues autochtones et des récits transmis de génération en génération. À travers les témoignages et les histoires racontées par les Premiers Peuples, elle rappelle que communiquer ne consiste pas seulement à transmettre de l'information, mais aussi à écouter, comprendre et créer un espace où chacun peut partager son vécu.

Northerned episode 12

<https://youtu.be/HgL2nWGn-vQ?si=YZz7NVQi8bfPsIDi>

Pourquoi le CSTU le recommande?

Parce qu'une communication de qualité commence par l'écoute. Cette série nous invite à découvrir l'importance de la parole, des récits et de la transmission dans les cultures autochtones, tout en nous rappelant que chaque échange est une occasion de bâtir une relation fondée sur le respect, la confiance et la compréhension mutuelle.



POUR ALLER PLUS LOIN



La rencontre – Lucie Lachapelle ([Office national du film du Canada](#))

Ce documentaire suit des couples formés de personnes allochtones et autochtones, dont des Inuit, et explore avec sensibilité les défis, les découvertes et les apprentissages qui accompagnent la rencontre entre deux cultures. À travers leurs témoignages, il rappelle que la communication repose avant tout sur l'écoute, le respect et la volonté de comprendre l'autre.



L'appel du Nord ([Radio-Canada OHdio](#))

Cette série audio donne la parole aux habitants du Nord et aborde des thèmes comme la langue, l'identité, la transmission des savoirs et les réalités contemporaines des communautés inuit. Une belle occasion d'entendre les voix du Nord et de mieux comprendre leur quotidien.



Fiche d'orientation sur la communication avec les Premières Nations et les Inuit ([Gouvernement du Québec](#))

Ce guide pratique propose des conseils concrets pour communiquer avec respect, développer des relations de confiance et mieux comprendre certaines réalités culturelles pouvant influencer les échanges dans un contexte de soins.



Inuit Qaujimajatuqangit : Ce que les Inuits savent depuis toujours ([Presse de l'Université du Québec](#))

À travers les paroles et les témoignages d'Aînés inuit, cet ouvrage présente les savoirs, les valeurs et les principes qui guident la vie des communautés. Une lecture enrichissante pour mieux comprendre la vision du monde inuit et l'importance de la transmission des connaissances.

Chaque rencontre est une occasion d'écouter, de comprendre... et de bâtir une relation de confiance.

