

Compétence linguistique et culturelle

Prise de position du CII :

Le Conseil international des infirmières (CII) et ses organisations membres estiment que les infirmières doivent disposer d'une double compétence culturelle et linguistique, afin d'être en mesure de comprendre et de réagir de manière adéquate aux besoins culturels et linguistiques exprimés par les clients, leurs familles ou les communautés lors des épisodes de soins¹.

Le CII estime que les infirmières doivent faire la preuve de leur compétence culturelle²:

- En assumant leur propre culture de manière à ne pas influencer indûment des personnes issues d'autres contextes.
- En démontrant leur connaissance et leur compréhension des différentes cultures.
- En acceptant qu'il puisse y avoir des différences entre les croyances culturelles et les valeurs du fournisseur de soins de santé et le client
- En acceptant et en respectant les différences culturelles.
- En adaptant leurs soins aux exigences de la culture et des attentes du client.
- En fournissant des soins culturellement appropriés afin de fournir les meilleurs résultats possibles au client.

Le CII est convaincu que les clients ont le droit de recevoir des soins adaptés non seulement aux exigences cliniques, mais aussi à leur culture, et que ces soins doivent être dispensés par la personne appropriée au sein de l'équipe soignante.

Le CII croit toutefois que le fait d'accepter et de respecter les différences culturelles, et d'adapter les soins à la culture du client, ne signifie pas que la pratique infirmière puisse contrevenir aux codes de déontologie professionnelle, aux normes de pratique infirmière, aux cadres juridiques ni aux conventions des droits de l'homme des Nations Unies. Les infirmières ont l'obligation de protéger, de respecter et de promouvoir activement le droit de chacun à la santé, en tout temps et en tout lieu³. Les infirmières doivent être vigilantes à cet égard, s'agissant en particulier du respect des droits des personnes appartenant à des groupes vulnérables : femmes, enfants, personnes âgées, réfugiés et groupes stigmatisés.

Le CII estime que les infirmières témoignent de leur compétence linguistique en comprenant et en réagissant de manière appropriée aux besoins linguistiques exprimés par les patients en consultation. Les infirmières doivent, pour ce faire, être capables de communiquer directement dans la langue des patients ou par l'entremise d'interprètes et de traducteurs compétents.

Afin de protéger le public, les infirmières doivent communiquer verbalement et par écrit d'une manière sensible aux besoins des patients et dans une langue

facile à comprendre avec l'aide d'interprètes et de traducteurs compétents si nécessaire. L'incapacité pour l'infirmière de comprendre précisément les besoins du client ou, pour le client, l'incapacité de comprendre les conseils et les instructions dispensés, risquent d'entraîner des erreurs.

Le CII croit que les infirmières sont responsables de leur pratique professionnelle et qu'elles doivent en rendre compte. Les infirmières qui prodiguent des soins à des personnes originaires de contextes culturels ou linguistiques différents des leurs doivent être conscientes de la nécessité de prendre des mesures additionnelles pour faire en sorte que leurs interventions respectent les besoins culturels et linguistiques des clients.

Le CII attend des employeurs qu'ils dispensent à toutes leurs infirmières récemment engagées un programme de mise au courant, ou qu'ils leur accordent une période d'adaptation, pour leur permettre de prendre conscience de la nécessité de répondre aux besoins culturels et linguistiques de leurs clients, et d'acquérir les savoir-faire indispensables à cet égard.

Contexte

La manière dont un client perçoit la maladie en général et l'affection dont il souffre et les symptômes associés en particulier, dépend de ses valeurs culturelles et croyances sous-jacentes. La manière dont une personne réagit à ces facteurs et sa relation à l'infirmière sont influencées par ces valeurs et croyances, et peuvent affecter la compréhension et l'acceptation des soins prodigués.

Les infirmières prodiguent des soins conçus pour répondre aux besoins individuels des patients. L'accent mis sur le client a pour objectif de faire en sorte d'une part que ses besoins et croyances physiques, psychosociales et culturels sont pris en compte au moment de décider d'interventions, et d'autre part que le client possède l'information lui permettant de participer à ses propres soins.

Au sens large, la diversité englobe l'acceptation et le respect d'autrui. Pour les infirmières, elle implique de comprendre que chaque personne est unique et de reconnaître l'existence de différences entre individus. Ces différences tiennent par exemple à la race, à l'appartenance ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à la situation socio-économique, à l'âge, aux aptitudes physiques, aux croyances religieuses ou spirituelles et politiques ou à d'autres idéologies.

La compétence culturelle et linguistique exige une certaine sensibilité culturelle, c'est à dire la mise en œuvre volontaire d'un processus cognitif au terme duquel les prestataires de soins de santé en viennent à apprécier et être sensibles aux valeurs, croyances, pratiques et stratégies de résolution des problèmes propres aux cultures de leurs clients⁴.

La culture d'un individu est une composante importante de son identité. Le fait de témoigner de respect et de compréhension pour cette culture est un élément fondamental dans l'instauration de la relation thérapeutique avec le client.

La compétence linguistique est démontrée par l'infirmière capable de communiquer de manière efficace et de transmettre des informations faciles à comprendre⁵.

Les modalités de la communication verbale et non-verbale peuvent avoir des significations très différentes selon les cultures. Il importe absolument d'avoir conscience de cette réalité pour éviter les malentendus, l'absence de coopération ou même d'offenser le client. Les infirmières et leurs patients peuvent avoir recours à des services de traduction et d'interprétation. La traduction consiste à transposer, entre deux langues, des idées exprimées *par écrit*. L'interprétation désigne le processus de transfert d'idées exprimées *par la parole* ou, dans le cas du langage des signes, *par des gestes*.

Adoptée en 2007

Revue et révisée en 2013

Prises de position y afférentes:

- Le domaine de pratique des soins infirmiers
- La réglementation des soins infirmiers
- Le maintien de la compétence en tant que responsabilité professionnelle et droit du public
- Les infirmières et les droits de l'homme

Le Conseil international des infirmières est une fédération de plus de 130 associations nationales d'infirmières représentant des millions d'infirmières du monde entier. Géré par des infirmières et à l'avant-garde de la profession au niveau international, le CII œuvre à promouvoir des soins de qualité pour tous et de solides politiques de santé dans le monde.

Références

- ¹ American Institutes for Research. (2002). Teaching cultural competence in health care: A review of current concepts, policies and practices. Report prepared for the Office of Minority Health. Washington, DC: Author.
- ² Purnell L. (2005) The Purnell Model for Cultural Competence. *Journal of Multicultural Nursing & Health (JMCNH)* [serial online]. June 2005;11(2):7-15.
- ³ Conseil international des infirmières. (2011). Les infirmières et les droits de l'homme. CII, Genève
- ⁴ Jirwe M., Gerrish K., Emami A. (2006) *The Theoretical Framework of Cultural Competence. Journal of Multicultural Nursing & Health (JMCNH)* [serial online]. Octobre 2006:12 (3):6-16.
- ⁵ Goode & Jones (modifié en 2009). National Center for Cultural Competence, Georgetown University Center for Child & Human Development.

Compétence linguistique et culturelle

Prise de position du CII :

Le Conseil international des infirmières (CII) et ses organisations membres estiment que les infirmières doivent disposer d'une double compétence culturelle et linguistique, afin d'être en mesure de comprendre et de réagir de manière adéquate aux besoins culturels et linguistiques exprimés par les clients, leurs familles ou les communautés lors des épisodes de soins¹.

Le CII estime que les infirmières doivent faire la preuve de leur compétence culturelle²:

- En assumant leur propre culture de manière à ne pas influencer indûment des personnes issues d'autres contextes.
- En démontrant leur connaissance et leur compréhension des différentes cultures.
- En acceptant qu'il puisse y avoir des différences entre les croyances culturelles et les valeurs du fournisseur de soins de santé et le client
- En acceptant et en respectant les différences culturelles.
- En adaptant leurs soins aux exigences de la culture et des attentes du client.
- En fournissant des soins culturellement appropriés afin de fournir les meilleurs résultats possibles au client.

Le CII est convaincu que les clients ont le droit de recevoir des soins adaptés non seulement aux exigences cliniques, mais aussi à leur culture, et que ces soins doivent être dispensés par la personne appropriée au sein de l'équipe soignante.

Le CII croit toutefois que le fait d'accepter et de respecter les différences culturelles, et d'adapter les soins à la culture du client, ne signifie pas que la pratique infirmière puisse contrevenir aux codes de déontologie professionnelle, aux normes de pratique infirmière, aux cadres juridiques ni aux conventions des droits de l'homme des Nations Unies. Les infirmières ont l'obligation de protéger, de respecter et de promouvoir activement le droit de chacun à la santé, en tout temps et en tout lieu³. Les infirmières doivent être vigilantes à cet égard, s'agissant en particulier du respect des droits des personnes appartenant à des groupes vulnérables : femmes, enfants, personnes âgées, réfugiés et groupes stigmatisés.

Le CII estime que les infirmières témoignent de leur compétence linguistique en comprenant et en réagissant de manière appropriée aux besoins linguistiques exprimés par les patients en consultation. Les infirmières doivent, pour ce faire, être capables de communiquer directement dans la langue des patients ou par l'entremise d'interprètes et de traducteurs compétents.

Afin de protéger le public, les infirmières doivent communiquer verbalement et par écrit d'une manière sensible aux besoins des patients et dans une langue

facile à comprendre avec l'aide d'interprètes et de traducteurs compétents si nécessaire. L'incapacité pour l'infirmière de comprendre précisément les besoins du client ou, pour le client, l'incapacité de comprendre les conseils et les instructions dispensés, risquent d'entraîner des erreurs.

Le CII croit que les infirmières sont responsables de leur pratique professionnelle et qu'elles doivent en rendre compte. Les infirmières qui prodiguent des soins à des personnes originaires de contextes culturels ou linguistiques différents des leurs doivent être conscientes de la nécessité de prendre des mesures additionnelles pour faire en sorte que leurs interventions respectent les besoins culturels et linguistiques des clients.

Le CII attend des employeurs qu'ils dispensent à toutes leurs infirmières récemment engagées un programme de mise au courant, ou qu'ils leur accordent une période d'adaptation, pour leur permettre de prendre conscience de la nécessité de répondre aux besoins culturels et linguistiques de leurs clients, et d'acquérir les savoir-faire indispensables à cet égard.

Contexte

La manière dont un client perçoit la maladie en général et l'affection dont il souffre et les symptômes associés en particulier, dépend de ses valeurs culturelles et croyances sous-jacentes. La manière dont une personne réagit à ces facteurs et sa relation à l'infirmière sont influencées par ces valeurs et croyances, et peuvent affecter la compréhension et l'acceptation des soins prodigués.

Les infirmières prodiguent des soins conçus pour répondre aux besoins individuels des patients. L'accent mis sur le client a pour objectif de faire en sorte d'une part que ses besoins et croyances physiques, psychosociales et culturels sont pris en compte au moment de décider d'interventions, et d'autre part que le client possède l'information lui permettant de participer à ses propres soins.

Au sens large, la diversité englobe l'acceptation et le respect d'autrui. Pour les infirmières, elle implique de comprendre que chaque personne est unique et de reconnaître l'existence de différences entre individus. Ces différences tiennent par exemple à la race, à l'appartenance ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à la situation socio-économique, à l'âge, aux aptitudes physiques, aux croyances religieuses ou spirituelles et politiques ou à d'autres idéologies.

La compétence culturelle et linguistique exige une certaine sensibilité culturelle, c'est à dire la mise en œuvre volontaire d'un processus cognitif au terme duquel les prestataires de soins de santé en viennent à apprécier et être sensibles aux valeurs, croyances, pratiques et stratégies de résolution des problèmes propres aux cultures de leurs clients⁴.

La culture d'un individu est une composante importante de son identité. Le fait de témoigner de respect et de compréhension pour cette culture est un élément fondamental dans l'instauration de la relation thérapeutique avec le client.

La compétence linguistique est démontrée par l'infirmière capable de communiquer de manière efficace et de transmettre des informations faciles à comprendre⁵.

Les modalités de la communication verbale et non-verbale peuvent avoir des significations très différentes selon les cultures. Il importe absolument d'avoir conscience de cette réalité pour éviter les malentendus, l'absence de coopération ou même d'offenser le client. Les infirmières et leurs patients peuvent avoir recours à des services de traduction et d'interprétation. La traduction consiste à transposer, entre deux langues, des idées exprimées *par écrit*. L'interprétation désigne le processus de transfert d'idées exprimées *par la parole* ou, dans le cas du langage des signes, *par des gestes*.

Adoptée en 2007

Revue et révisée en 2013

Prises de position y afférentes:

- Le domaine de pratique des soins infirmiers
- La réglementation des soins infirmiers
- Le maintien de la compétence en tant que responsabilité professionnelle et droit du public
- Les infirmières et les droits de l'homme

Le Conseil international des infirmières est une fédération de plus de 130 associations nationales d'infirmières représentant des millions d'infirmières du monde entier. Géré par des infirmières et à l'avant-garde de la profession au niveau international, le CII œuvre à promouvoir des soins de qualité pour tous et de solides politiques de santé dans le monde.

Références

- ¹ American Institutes for Research. (2002). Teaching cultural competence in health care: A review of current concepts, policies and practices. Report prepared for the Office of Minority Health. Washington, DC: Author.
- ² Purnell L. (2005) The Purnell Model for Cultural Competence. *Journal of Multicultural Nursing & Health (JMCNH)* [serial online]. June 2005;11(2):7-15.
- ³ Conseil international des infirmières. (2011). Les infirmières et les droits de l'homme. CII, Genève
- ⁴ Jirwe M., Gerrish K., Emami A. (2006) *The Theoretical Framework of Cultural Competence*. *Journal of Multicultural Nursing & Health (JMCNH)* [serial online]. Octobre 2006;12 (3):6-16.
- ⁵ Goode & Jones (modifié en 2009). National Center for Cultural Competence, Georgetown University Center for Child & Human Development.