

Évaluer sa compétence culturelle

Une évaluation de la compétence culturelle vise à conscientiser les fournisseurs de soins de santé à l'importance de la diversité culturelle dans un contexte de service humain.



01

Environnement physique, matériel et ressources disponibles

- Je me suis assuré que les magazines, les brochures et les autres documents imprimés dans l'aire de réception sont d'intérêts et reflètent la diversité culturelle des enfants, des jeunes et des familles qui fréquentent votre organisation.
- J'ai un mécanisme en place pour que les patients puissent fournir des commentaires anonymes sur leur expérience afin de permettre une amélioration continue du service



02

Manières de communiquer



- J'utilise l'écoute active pour comprendre ce que les personnes à ma charge me disent et je les écoute sans jugement
- J'utilise un langage corporel ouvert et maintient un contact visuel en reconnaissant et respectant le fait que les personnes à ma charge peuvent avoir des préférences différentes spécifiques à leur culture
- Je démontre de l'empathie en écoutant activement, en posant des questions ouvertes et en exprimant une préoccupation sincère à travers le langage verbal et non-verbal
- J'utilise un langage inclusif et respectueux qui ne mène à aucun préjugé sur l'identité, le genre ou les croyances de la personne à ma charge
- Je demande et utilise les pronoms et le nom choisis par la personne à ma charge
- Quand je ne suis pas sûr des besoins spécifiques de la personne à ma charge, je pose des questions comme: "Je ne suis pas sûr des impacts que cela a ça sur toi, peux-tu me parler davantage de comment tu vois cela? De quels manières pourraient t'on avoir cette conversation pour qu'elle soit la plus utile possible?"
- Je suis conscient du langage et des besoins de communication de la personne à ma charge. J'utilise du personnel ou un bénévole formé multilingue pour me servir d'interprète.
- Pour les jeunes et les familles qui parlent une autre langue que l'anglais, j'essaie d'apprendre des mots-clés dans leur langue afin de pouvoir communiquer plus facilement avec eux.



03

Valeurs et approches

- Je suis conscient et je respecte la diversité culturelle, sexuelle, de genre, religieuse et linguistique des personnes que j'ai à ma charge
- Je reste à jour sur la compétence et la sensibilité culturelle à travers la formation et les ateliers
- J'évite de mettre en conflit mes valeurs avec celles des personnes à ma charge quand elles viennent de groupes ethniques autres que le mien
- Je m'assure d'adapter mes services pour répondre à la diversité des personnages à ma charge en cherchant de l'information chez les membres importants de la communauté et des membres de la famille

Pour aller plus loin: Des ressources sur la compétence culturelle

Améliorer les capacités culturelles et linguistiques dans un contexte de soin de santé est important pour de nombreuses raisons comme: répondre aux changements démographique futures et actuelles au Canada; éliminer les disparités de longue date dans le statut médical des personnes issues des diversités raciales, ethniques et culturelles; améliorer la qualité des services fournis et des résultats en matière de santé; répondre aux obligations légales et réglementaires et venant des accréditations; gagner un avantage concurrentiel sur le marché du travail; et réduire le risque de recevoir des allégations de mauvaises pratiques.

-Elizabeth Ahmaan, ScD, RN



- Canadian Association of Social Workers (CASW): Code of Ethics
- Newfoundland and Labrador College of Social Workers: Cultural Competence in Social Work Practice
- Egale Canada LGBTQI2S: Resources
- National Center for Biotechnology Information: Cultural Competence in the Care of LGBTQ Patients

Cette évaluation a été adaptée de la Pediatric Nursing Standards Checklist. Des informations ont été ajoutées en prenant en compte les données de ce projet de recherche mené par des travailleurs sociaux