



## Renforcement des compétences culturelles

### Description :

Cet outil explique le concept de compétence culturelle, en décrit les stades et donne des exemples de façon de renforcer sa compétence culturelle.

### Utilisation :

À titre d'organisme de santé, vous êtes sans doute appelé à interagir avec des partenaires non autochtones. Dans l'intérêt de vos rapports mutuels, vous pourriez souhaiter les aider à renforcer leurs compétences culturelles. Suivez les étapes et les suggestions suivantes pour orienter vos efforts auprès des organisations non autochtones.

---

Commençons par des définitions.

La **culture** regroupe les « façons d'être » d'un groupe de gens et leurs modes d'expression. Elle façonne les expériences des individus, leurs perceptions, leurs décisions et leurs interactions avec leurs semblables. C'est essentiellement les manières dont les groupes de gens croient, pensent et agissent. Selon la vision autochtone du monde, la culture regroupe l'expression d'une identité, les modes de vie et les pratiques spirituelles, psychologiques, sociales et matérielles.

La **compétence** décrit la capacité de faire ce qu'il faut comme il le faut. Les compétences désignent les savoirs, habiletés, comportements et attitudes qui sous-tendent la compétence avec un grand C.

La **compétence culturelle**, c'est donc le fait de connaître les croyances d'autrui et de se comporter d'une manière qui les respecte et les honore. Essentiellement, cela renvoie à une manière d'agir en fonction de ce qu'on sait et de ce qu'on croit.

Le renforcement des compétences culturelles exige habituellement un certain degré de changement. L'évolution d'une organisation passe avant tout par celle de ses membres. Il est donc utile de comprendre les stades qu'une personne atteint à mesure qu'elle s'adapte au changement ainsi que les types de soutien organisationnel qui vont nourrir sa compétence culturelle.

Ces stades sont les suivants :

1. Prise de contact – être exposé une première fois à une idée, un concept ou une expérience.
2. Exploration – réfléchir à ses significations possibles.
3. Compréhension – comprendre ses ramifications.
4. Engagement – changer en fonction du chemin parcouru.

Étant donné que leurs employés ne cheminent pas tous à la même vitesse, les organisations doivent leur offrir à tous les stades des activités d'acquisition de compétence culturelle.

La section suivante décrit chaque stade, y compris ce qu'une personne peut y ressentir, et présente des mesures précises qu'une organisation peut prendre pour aider son personnel à acquérir des compétences culturelles et pour créer un milieu de travail plus respectueux.



### **Prise de contact**

À ce stade, une personne peut ignorer complètement l'existence des cultures autochtones, ne pas comprendre ses propres préjugés, être curieuse ou tirer des conclusions hâtives à partir d'expériences antérieures.

Ce qu'une organisation peut faire :

- communiquer clairement ce qui est nécessaire pour améliorer la compétence culturelle au sein de l'organisation;
- expliquer la nécessité du changement pour l'organisation;
- montrer comment tout le monde profite d'une meilleure compétence culturelle;
- reconnaître que les préjugés de certains employés découlent non pas de mauvaises intentions, mais plutôt d'une pression sociale subconsciente;
- aborder les questions avec clarté et sans jugement;
- offrir des occasions variées d'en apprendre davantage sur les cultures autochtones.

### **Exploration**

À ce stade, une personne s'informe, se montre ouverte à en apprendre davantage sur les cultures autochtones ou constate que ses hypothèses ne cadrent pas avec les attentes de compétence culturelle.

Ce qu'une organisation peut faire :

- créer une tribune où les employés seront à l'aise de poser leurs questions;
- sans brusquer quiconque, favoriser l'introspection et la remise en question des croyances;
- donner des exemples d'autres organismes qui offrent des services adaptés à la culture;
- répertorier les attitudes, connaissances et compétences qui permettent aux gens de travailler dans un contexte interculturel;
- veiller à ce que la direction prêche par l'exemple;
- diffuser les échéanciers et les jalons à atteindre afin que chacun sache à quoi s'attendre;
- communiquer toute information pertinente plusieurs fois et de façons variées, car les individus ont des styles d'apprentissage différents et ne la retiennent pas toujours du premier coup.

### **Compréhension**

À ce stade, une personne intériorise de nouveaux concepts et comprend comment les appliquer dans sa vie personnelle et professionnelle. Elle en apprécie la valeur, l'intention et les avantages. Pour beaucoup, ce stade a besoin d'un élément déclencheur.

Ce qu'une organisation peut faire :

- clarifier les comportements souhaités;
- reconnaître les « petites victoires » et les améliorations;
- ouvrir la porte à toute intervention ou question;
- veiller à ce que la direction prêche par l'exemple;
- appliquer les politiques, les pratiques et les attentes de façon cohérente;
- demander au personnel culturellement compétent d'encadrer les autres;



- offrir une variété d'occasions de formation, comme des déjeuners, des séances d'apprentissage, des séances de sensibilisation culturelle, des visites dans les communautés autochtones, de l'apprentissage auprès des aînés, etc.;
- offrir un soutien supplémentaire aux sceptiques ou aux résistants pour les aider à surmonter leurs réserves;
- faire participer le personnel à la planification des activités;
- célébrer les réussites et communiquer souvent.

### **Engagement**

Au dernier stade, une personne démontre qu'elle est compétente sur le plan culturel. Elle interagit avec respect, évite de porter des jugements et cherche des occasions de communiquer avec les peuples et les cultures autochtones et d'en apprendre davantage sur eux.

Ce qu'une organisation peut faire :

- s'assurer que les employés se sentent à l'aise et rester à l'affût de toute préoccupation;
- renforcer les comportements culturellement compétents;
- communiquer souvent sur les améliorations et les succès;
- surveiller les progrès et communiquer tout problème aux dirigeants;
- communiquer la résolution des problèmes pour souligner l'engagement de l'organisme à devenir culturellement compétent;
- récompenser et célébrer les réussites;
- continuer à tenir les individus responsables et à mettre en relation leur comportement individuel et les efforts de l'organisation;
- faire participer les employés à la planification.

Quelques considérations :

- Cette séquence s'applique à tous les échelons de votre organisation, de la haute direction aux intervenants externes.
- En tout temps, une organisation aura des personnes à tous les stades, alors assurez-vous que des activités sont offertes pour chacun.
- Assurez-vous de mettre des activités en place pour aider les personnes à passer d'un stade à l'autre (une fois que quelqu'un a fait son choix, il faut l'accompagner vers le savoir).
- Un environnement accueillant, respectueux et dépourvu de toute pression facilite grandement le progrès des participants.