



1

Introduction

- Un interprète est une personne fluente dans une ou plusieurs langues, capable de fournir des indices verbaux et non-verbaux afin de faciliter la communication entre deux personnes qui ne partagent pas la même langue, culture.
- Un interprète est une personne cruciale pour une communication efficace entre deux personnes qui ont un langage et une culture différente.



2

Introduction

- Les communications humaines sont remplies de malentendus. Quand des personnes sont de différentes cultures et ne partagent pas la même langue, les erreurs d'interprétations risquent d'être encore plus présentes;
- Les barrières linguistiques peuvent compromettre la qualité des services et des soins offerts en entravant la compréhension du problème par le clinicien et la justesse du diagnostic clinique ou de l'intervention;
- Les barrières linguistiques peuvent limiter la capacité des jeunes et des familles à comprendre et à consentir aux soins et aux interventions proposés;
- En ce sens, le travail des interprètes peu directement influencer la qualité des soins et des interventions.

Afin d'assurer la qualité des soins et des services, les intervenants doivent créer une alliance avec la personne qui consulte, ainsi qu'avec l'interprète. L'interprète devient une partie intégrante de la dynamique relationnelle. La confiance développée entre les trois parties influencera la qualité de la rencontre ainsi que la manière dont l'interprète sera en mesure d'adresser les potentielles incompréhensions, frustrations et la méfiance qui peuvent engendrer une rupture dans les soins. L'interprète a besoin de sentir qu'il a un espace sécuritaire pour adresser ces enjeux.

Butow, 2015; Hordyk & al., 2017

3

3 rôles de l'interprète

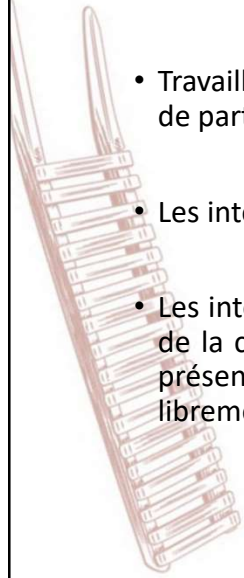
- **Traducteur linguistique:** L'interprète cherche à traduire le message le plus littéralement possible.
- **Médiateur et défenseur des droits:** L'interprète communique les messages en tant que médiateur et peut ajuster les aspects du message en conséquence. L'interprète peut conseiller à la famille ou au clinicien de poser des questions et de clarifier les malentendus éventuels. En tant que médiateur, l'interprète cherche à créer un terrain d'entente entre la famille et le fournisseur de services en identifiant les intentions derrière les déclarations ou les questions qui peuvent être perçues comme menaçantes ou négatives par l'une ou l'autre personne.
- **Consultant culturel (*cultural broker*):** L'interprète peut fournir des renseignements au travailleur non-Inuk afin d'expliquer la culture, les valeurs et les coutumes des clients ou des familles et de fournir des renseignements précieux sur le contexte actuel de la communauté. L'interprète informe également le client de la culture institutionnelle ou personnelle du travailleur non-Inuk.

Pitutsimajut, 2020



4

Bénéfices de travailler avec un interprète



- Travailler avec des interprètes Inuit est une excellente opportunité d'échanger et de partager des connaissances;
- Les interprètes facilitent la collaboration avec la familles et les jeunes;
- Les interprètes sont des alliés pour une communication claire avec les membres de la communauté. Ils s'assurent que le client comprend ce que vous dites. La présence d'un interprète peut améliorer la capacité du client à s'exprimer plus librement, sans la crainte de se retrouver bloquer par les barrières linguistiques.

Butow, 2015; Pitutsimajut, 2020

5

Comment travailler avec les interprètes: confiance

- La confiance est imbriquée dans la dynamique du pouvoir: les interprètes ont besoin de sentir qu'ils travaillent avec un intervenant digne de confiance. Bien que nous ne nous en rendions pas toujours compte, les titres, les professions et les rôles peuvent donner un certain pouvoir. Ces titres et ces rôles s'accompagnent également d'une histoire de colonisation qui influence encore la société et la structure de nos institutions. Il est important de reconnaître d'abord ce privilège et ce pouvoir que nous avons, puis de travailler à favoriser l'humilité, le respect et la reconnaissance des forces de ceux avec qui nous travaillons.
- Il est important de créer des espaces pour le partage de décisions. Les interprètes peuvent jouer un rôle important afin de permettre au patient de participer dans les prises de décisions.

6

Comment travailler avec les interprètes

- Il est important de développer un lien personnel et de confiance;
- La confiance se construit avec le temps et au travers d'expériences positives. Lorsque c'est possible, de travailler avec le même interprète vous permet de faire connaissance. Prenez le temps de vous présenter et, éventuellement, de partager quelque chose sur vous avec les interprètes et de les interroger sur eux-mêmes et leur famille;
- Pour développer la confiance, il est aidant de savoir ce que l'autre attend de nous, prévoir l'intervention ensemble;
- Vous pourriez penser que vos paroles et actions sont bienveillantes, mais pour l'interprète, la collaboration peut être stressante s'il n'est pas au courant du déroulement de l'intervention;
 - Communiquer avec les interprètes afin d'élaborer ensemble un plan avant l'intervention pour les familles. Soyez transparent sur vos attentes et soyez ouverts aux leurs afin de créer un terrain d'entente pour travailler ensemble.

Andrulis & Brach, 2007; Hordyk & al., 2017; Pitutsimajut, 2020

7

Ce que les interprètes font

Ils vous aident à naviguer les différences culturelles.

- **Espace personnel:** Il varie selon les cultures. Le comprendre aide l'interprète à s'adapter aux deux parties et à créer un environnement confortable.
- **Signes non verbaux:** Certaines cultures parlent avec leur corps, leur visages... Comme les Inuit! Les interprètes s'en rendront compte, alors que cela peut être plus difficile pour les non-Inuit.
- **Divulguer de l'information personnelle:** Certaines cultures hésitent à fournir des renseignements personnels. De le comprendre permet à l'interprète de formuler les questions de façon appropriée pour souligner l'importance de l'information requise.
- **Poignées de mains et autres actions invitantes:** La poignée de main peut durer beaucoup plus longtemps dans certaines cultures. Dans d'autres, elles sont purement et simplement omises ou remplacées par une autre forme de salutation. Comprendre cela permet à l'interprète de s'assurer que les niveaux de confort de toutes les personnes impliquées sont satisfaits.
- **Manière d'exprimer les émotions et sentiments:** Varie selon la culture. Certaines cultures seront plus ouvertes sur les pleurs, la colère, etc. Sans interprète, nous pouvons facilement mal interpréter certains comportements/émotions (ex: penser qu'une personne est stoïque ou pas intéressée).

Avez-vous des exemples de comment ces concepts sont vécus dans la culture inuk?

Miletich, 2014

8

Trucs pour travailler avec les interprètes

- Toujours faire face et parler directement au client d'un ton normal.
 - N'adressez pas vos questions ou déclarations à l'interprète.
- N'oubliez pas de parler lentement et d'une voix normale, en faisant une pause après chaque phrase complète et/ou lorsque l'interprète vous fait signe.
 - Ainsi, l'interprète pourra répéter votre message dans le contexte indiqué.
- Parlez en phrases courtes et claires.
 - Essayez d'éviter le slang ou le jargon professionnel;
 - Évitez les acronymes. Il arrive qu'un interprète ait besoin de clarifier un terme.
- Ne poser qu'une question à la fois. Attendez que l'interprète ait fini de répondre avant de poser la question suivante.
- Confirmez votre compréhension en demandant que les informations importantes soient répétées.



9

Trucs pour travailler avec les interprètes

- Sachez qu'un sourire ou un hochement de tête peut ne pas indiquer un accord ou une compréhension totale;
- Essayer d'éviter d'utiliser des membres bilingues de la famille, des amis... Ou vous pouvez demander à l'interprète ou au travailleur communautaire ce qu'ils en pensent;
- Ils sont personnellement investis dans la situation, cela les met dans une position difficile et ils peuvent ne pas transmettre le message aussi clairement que possible;
 - Pour des raisons juridiques et éthiques, nous devrions éviter autant que possible de faire appel à des enfants pour interpréter.



Flores, 2005; Flores & al., 2003

10

Trucs pour travailler avec des interprètes

Quelques défis

- Être un interprète inuk travaillant dans les secteurs de la santé et des services sociaux du Nunavik peut être extrêmement difficile;
 - L'interprète traduit souvent en même temps que d'autres tâches professionnelles et n'a peut-être reçu aucune formation sur la façon de gérer les émotions liées à son travail, d'apprendre le vocabulaire nécessaire ou de prendre des décisions éthiques difficiles lorsqu'il est coincé entre les différentes cultures, traditions et attentes de la communauté et des établissements de santé.
- Chacun doit parler de ce qu'il vit au travail. Toutefois, en raison des règles de confidentialité, les interprètes ne sont pas autorisés à parler de ce qui les touche à la maison. Ils peuvent finir par porter beaucoup de poids sur leurs épaules. Cela peut être incroyablement complexe lorsque les interprètes voient les familles avec lesquelles ils travaillent quotidiennement dans la rue, dans les magasins et chez eux. Les interprètes ont également accès à des renseignements personnels sur la plupart des familles, ce qui rend extrêmement difficile de déterminer ce qui peut et ne peut pas être partagé.
- Interpréter pour les questions de santé mentale est également un autre défi. Cela signifie souvent entendre et discuter de questions traumatisantes. Nous avons tous besoin de gérer (*to cope*) avec ces histoires, les interprètes aussi.

Flores & al., 2003; Hordyk & al., 2017; Pitutsimajut, 2020

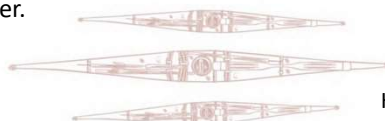
11

Trucs pour travailler avec des interprètes

Quelques défis

- Les différences culturelles peuvent parfois entraver la communication avec les clients. Vous voudrez peut-être parler de quelque chose que l'interprète ne se sent pas à l'aise de discuter en raison de la valeur culturelle;
 - En outre, certains concepts peuvent exister dans une culture, mais pas dans une autre, la traduction ne peut donc être que partiellement équivalente. Il est important d'être ouvert à différents paradigmes, concepts, façons d'expliquer un problème, afin de respecter la culture.
- Les interprètes doivent souvent communiquer des nouvelles difficiles dans des situations émotionnellement lourdes à des gens qu'ils connaissent très bien. Par conséquent, le dialogue qu'ils traduisent peut les affecter émotionnellement.

Il est très important de s'assurer qu'ils sont à l'aise pour interpréter et de prendre du temps avec eux à la fin de chaque réunion pour les laisser ventiler.



Hordyk & al., 2017; Pitutsimajut, 2020

12

Avez-vous des exemples de concepts
ou de mots qui sont différents ou
uniques à la culture/langue inuk?

13

Bibliographie

- Andrulis DP, Brach C. Integrating literacy, culture, and language to improve health care quality for diverse populations. *Am J Health Behav.* 2007;31:122–133.
- Auclair, G., & Sappa, M. (2012). Mental health in Inuit youth from Nunavik: clinical considerations on a transcultural, interdisciplinary, community-oriented approach. *Journal of the Canadian Academy of Child and Adolescent Psychiatry*, 21(2), 124.
- Bischoff A, Bovier PA, Isah, Rrustemi I, et al. Language barriers between nurses and asylum seekers: Their impact on symptom reporting and referral. *Soc Sci Med* 2003;57(3):503-12
- Butow P. Communicating with culturally and linguistically diverse patients in cancer care. *Communicating Qual Saf Health Care.* 2015 Aug;11:245
- Flores G. The impact of medical interpreter services on the quality of health care: A systematic review. *Med Care Res Rev* 2005;62(3):255-99.
- Flores, G., Laws, M. B., Mayo, S. J., Zuckerman, B., Abreu, M., Medina, L., & Hardt, E. J. (2003). Errors in medical interpretation and their potential clinical consequences in pediatric encounters. *Pediatrics*, 111(1), 6-14.
- Hordyk, S. R., Macdonald, M. E., & Brassard, P. (2017). Inuit interpreters engaged in end-of-life care in Nunavik, Northern Quebec. *International journal of circumpolar health*, 76(1), 1291868.
- Hsieh E. *Bilingual Health Communication: working with interpreters in cross-cultural care.* Newyork (NY): Routledge; 2016.
- Kaufert JM, Putsch RW. Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language, and power. *J Clin Ethics.* 1997;8:71–87
- Miletich, M. (2015). Accounting for nonverbal communication in interpreter-mediated events in healthcare settings. *Translation and Translanguaging in Multilingual Contexts*, 1(2), 162-181.
- Pitatsimajut. Working with interpreters. 2020

14