

# Améliorer la communication interculturelle

Tiré du Guide *Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles; les défis de l'adaptation des services en violence conjugale*.<sup>1</sup>

Parmi les difficultés évoquées par les intervenantes en contexte interculturel, la barrière linguistique occupe une place prépondérante. Ces obstacles ont trait à la langue, mais également aux mots utilisés et à la manière de les exprimer. Intervenir en violence conjugale, dans un contexte interculturel, nécessite de porter une attention particulière à la communication verbale et non verbale, et à l'intervention en présence d'une ou d'un interprète.

## La communication verbale

Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles ne maîtrisent pas toujours le français et l'anglais et négliger ce fait risque de créer des inconforts.

**Le vocabulaire.** Des phrases courtes, composées de mots et de termes simples, sont de mises. Il faut toutefois s'abstenir d'adopter un style télégraphique ou saccadé, car les femmes pourraient ressentir un malaise en constatant que nous modifions notre façon de parler pour elles.

**Le ton de la voix.** Nous devons conserver notre ton de voix habituel. Ce n'est pas en parlant plus fort que nous nous ferons mieux comprendre.

**Les explications.** De nombreuses notions méritent des clarifications, d'autant plus que certains termes, relatifs à la violence conjugale ou au processus judiciaire, ne possèdent pas d'équivalents dans d'autres langues ou cultures.

**Le langage populaire.** Évitions d'utiliser des expressions ou des termes propres à la culture québécoise. Même des femmes s'exprimant en français pourraient ne pas en saisir le sens.

**Les termes choquants.** Nous devons faire preuve de sensibilité dans le choix de notre vocabulaire, en nous gardant d'employer certains mots qui peuvent sembler offensants ou intimidants.

---

<sup>1</sup> Demczuk Irène et Maud Pontel. *Répondre aux besoins des femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles, un projet de la Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté du Québec, de la Table de concertation en violence conjugale de Montréal en collaboration avec le Service aux collectivités de l'UQAM, 2007, pp. 35-36. <http://www.fede.qc.ca/publications/repondre-besoins-femmes-immigrantes-communaut-es-ethnoculturelles>*

**L'échange informel.** Des femmes de certaines communautés se sentiront plus à l'aise d'aborder leurs problèmes après avoir accordé du temps à une conversation informelle.

## La communication non verbale

Le langage non verbal possède un grand pouvoir d'expression. Il est composé de codes répondant à des règles sociales et de bienséance propres à chaque culture. Appréhender et comprendre ce langage permettra d'éviter de nombreux problèmes de communication et d'interprétation.

**Le contact visuel.** Dans plusieurs cultures, regarder son interlocutrice dans les yeux correspond à un manque de respect ou à de la défiance. Certaines femmes se sentiront intimidées si nous recherchons un contact visuel, alors que d'autres préféreront se placer de côté plutôt que de face lors d'une entrevue.

**Le silence.** Le silence est souvent considéré comme le symptôme d'un malaise, tandis que des personnes d'autres cultures peuvent l'associer à la réflexion et à l'appropriation des propos échangés.

**Le langage corporel.** Il est courant d'attribuer des caractéristiques d'expression à certaines communautés ethnoculturelles. Prenons garde aux stéréotypes, ne confondons pas la personne avec les stéréotypes entretenus sur sa communauté.

## La communication à l'aide d'un interprète

Nous devons parfois intervenir en présence d'une ou d'un interprète. L'inclusion d'une tierce personne dans la relation d'aide nécessite certaines précautions.

**La connaissance de la problématique.** Nous devons nous assurer, dans la mesure du possible, de la sensibilité de l'interprète à la problématique de la violence conjugale ainsi qu'aux conditions de confidentialité.

**Le sexe de l'interprète.** Les femmes immigrantes et des communautés ethnoculturelles peuvent ressentir un inconfort à aborder leur situation conjugale et familiale devant un homme. Il importe donc de leur demander leur préférence.

**Le respect de l'anonymat.** Certaines communautés ethnoculturelles, surtout celles installées récemment, se composent d'un nombre restreint d'individus. Dans ces circonstances, il est possible que la femme connaisse l'interprète et craigne que ses propos ne soient rapportés dans sa communauté.

**La liberté de choix.** Nous devons rassurer la femme sur son droit de changer d'interprète en cas d'insatisfaction ou de bris de confiance.