Soigner passe d'abord par la langue

blog_H24_bilinguisme_maret

Qu’ils soient francophones ou germanophones, les Fribourgeois s’attendent à une prise en charge dans leur langue maternelle, à l’hôpital. C’est pourquoi les collaborateurs affinent leurs connaissances linguistiques grâce à un programme spécifique. Car oser parler l’autre langue, c’est contribuer à établir un lien de confiance. Et, finalement, soigner encore mieux.

On vient rarement à l’hôpital par plaisir, c’est vrai. Alors, quand la santé est en jeu, il est impératif autant que rassurant de pouvoir bien comprendre – et d’être bien compris ! Tout ceci passe aussi par la langue, avant même que les soins n’aient commencé. L’HFR est un établissement officiellement bilingue, à l’instar du canton de Fribourg : chaque patient – francophone ou germanophone – peut donc s’attendre à une prise en charge dans sa langue maternelle.

> «Notre objectif est que les collaborateurs aient autant confiance en leurs capacités professionnelles que linguistiques»

Voilà pour la théorie. Dans la pratique, cependant, les personnes bilingues – avec le bon profil, qui plus est – ne courent pas les rues. Et les connaissances de la langue partenaire acquises à l’école restent souvent lacunaires. Raison pour laquelle il existe depuis plusieurs années un programme de langues à l’intention du personnel. « Notre objectif est que les collaborateurs aient autant confiance en leurs capacités professionnelles que linguistiques, précise Daniela Lurman-Lange, responsable plurilinguisme et professeure d’allemand. Que tout le monde soit capable de s’exprimer dans l’autre langue et de comprendre les explications des patients. Le tout en y prenant plaisir ! »

Ce qui compte ? Oser parler

Cette notion est d’ailleurs centrale. L’apprentissage agréable (ou le « rafraîchissement ») de la langue partenaire ouvre une porte vers l’autre culture. Il devient un moyen de mieux connaître et saisir les personnes dans leur intimité. *In fine,* de mieux les soigner. Une multitude de méthodes sont offertes au personnel pour améliorer ses connaissances linguistiques : cours annuels ou express de trois mois, apprentissage en ligne *(e-learning),* tandems, échanges temporaires

entre les sites hospitaliers de l’HFR, lectures, films… « Faire des fautes de grammaire, c’est un détail, sourit la responsable. Ce qui compte, c’est d’oser parler aux patients. »

Un exemple d’efficacité ? Les cours de base axés métiers, BBK à l’interne (pour *Berufsbasiskurse*). En trois mois, à raison d’une heure par semaine, les participants – des centaines jusqu’ici, médecins, soignants, personnel de la logistique ou administratif – apprennent ou revoient les phrases types qu’ils sont amenés à utiliser dans leur quotidien professionnel. « C’est très concret, souligne Daniela Lurman-Lange. Nous proposons par exemple des jeux de rôle, où chacun est amené à jouer le sien ou à se mettre à la place du patient, d’un collègue, etc. Nous axons les cours sur les besoins du personnel : le contenu est donc flexible et adapté aux divers métiers et services. »

Encore une fois, l’idée générale est de placer les patients au centre des préoccupations. « Si les soignants se sentent à l’aise, les personnes soignées partagent ce sentiment. C’est le plus important ! »

H24, n°7/Automne 2018

Service de communication
Nos formations
Étiquettes
Bilinguisme
H24
En coulisses