

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](#)