

## La place de la langue dans le soin en milieu hospitalier

### [ The place of language in health in hospital milieu ]

**NOUKIO GERMAINE BIENVENUE**

Chercheur en linguistique au Centre National de l'Éducation Yaoundé, Cameroun

Copyright © 2015 ISSR Journals. This is an open access article distributed under the *Creative Commons Attribution License*, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**ABSTRACT:** The word itself has no sense and it can not be defined if we do not join many domains. To define the word Health for instance we need a doctor, a psychologue, a sociologue, an educator... and especially the concerned person who knows better himself. We generally go to the hospital when we feel bad. How can we manage this mishealthy knowing that the problem of language in communication is recurrent between two or more persons. The misunderstanding in communication is generally observed when we are in contact with persons who are different from our culture. It is very important for us to know their culture. In this case, we have to find a translator, then he plays an important role between the sick person and the doctor. This article will analyze the main problem of intercultural communication and will do suggestions to hospitals hope that the relation between persons from different culture will be ameliorate.

**KEYWORDS:** communication, interculturality, translating, education hospital, health, personality.

**RÉSUMÉ:** Le mot en lui-même est dénué de tout sens et, il ne peut être défini que si l'on s'y met à plusieurs. Pour expliquer le mot santé on aura recours au médecin, au psychologue, au sociologue, à l'éducateur,... et surtout à l'intéressé lui-même qui est le mieux placé pour parler de sa santé. On pense généralement au soin lorsqu'on ressent un dysfonctionnement dans sa manière de vivre. Comment donc pallier ce dysfonctionnement, sachant qu'au cœur de tout échange se pose avec acuité le problème de communication qui met en facteur la langue de communication entre deux ou plusieurs individus. L'incompréhension et les coupures dans la communication se produisent souvent lorsque nous sommes en contact avec des personnes issues d'une culture différente de la nôtre. Il est donc vital pour nous d'être sensibilisés aux cultures des autres. A ce titre on fera recours à la notion d'interprète qui, occupe une place importante car, il n'est pas simple traducteur d'une parole mais participe pleinement au processus thérapeutique en étant un sujet partie prenante de la relation qui se joue entre soignant et soigné. Cet article analysera les problèmes dominants de la communication interculturelle et fera des propositions aux établissements hospitaliers dans l'espoir d'améliorer les relations entre les personnes de cultures différentes.

**MOTS-CLEFS:** communication, inter culturalité, interprétariat, éducation, hôpital, santé, personnalité.

#### 1 INTRODUCTION

L'hôpital, à l'instar d'autres institutions fonctionne de manière spécifique car sur la scène il existe différents acteurs parmi lesquels : le personnel médical soignant et les patients.

Au Cameroun, précisément dans la ville de Dschang où nous avons mené nos enquêtes, il est souvent difficile pour un médecin venu d'ailleurs et ne parlant pas la langue de la localité de communiquer avec ses patients. Recevoir un patient en clinique nécessite un lien langagier entre ce dernier et celui du consultant. La langue doit toujours mettre en rapport des usagers et donner lieu à des négociations.

Dans le milieu hospitalier, il existe bon nombre de règles souvent incompréhensibles générant dans la majorité des cas des malentendus, des comportements atypiques pour certains et la régression pour d'autres ne pouvant pas supporter le flou et l'ambiguïté des règles de l'institution hospitalière où il se trouve. La langue, moyen par excellence de la communication se trouve être au centre de toute action entre deux ou plusieurs individus.

Comment communiquer de façon efficace ? Faut-il à tous les coups avoir besoin des interprètes ? Surmonter ces difficultés suppose la maîtrise des autres cultures et la sienne propre. Aujourd'hui dans nos centres hospitaliers, les dirigeants se doivent de former des « interprètes » ceci en vue de favoriser le trans-culturalisme.

### 2 MATÉRIELS ET MÉTHODES DES GOUVERNANTS

Au Cameroun, l'enseignement des langues nationales se déroule dans certains établissements privés depuis un quart de siècle. Cet enseignement confère par ailleurs aux élèves une bonne maîtrise du parler et éveille en eux une plus grande curiosité vis-à-vis de leur environnement naturel. La difficulté qui ressort de cette étude des langues maternelles est qu'elle n'est pas totale sur l'ensemble du territoire national. En milieu hospitalier, domaine de notre étude il est souvent difficile de communiquer lorsqu'on ne maîtrise pas la langue

Dans toutes les Universités où il existe des facultés de médecine rien n'est fait pour promouvoir l'enseignement d'une langue maternelle dominante pour faciliter l'échange au niveau hospitalier. La remarque frappante qui saute à l'œil c'est la non prise en charge rapide d'un patient qui ne parle pas la langue du milieu dans lequel il se trouve. Au Cameroun, il existe plus de 280 langues selon l'Atlas Linguistique et, à chaque région correspondent des langues ou groupe de langues précises.

Pour un malade qui vit à l'Ouest du pays et qui, par défaut de spécialiste doit aller dans les régions du Centre où les langues dominantes sont le « bulu » et le « ewondo » ou du littoral (langue dominante « bassa », « douala » ) pour se faire consulter peut éprouver toutes les difficultés possibles. Lorsque le malade arrive dans ces milieux, il est accueilli dès le portail par une langue qu'il n'entend pas et dès cet instant, il est catalogué et peut être taxé de « bami » ou « wadjo »<sup>1</sup>. Dans ce cas si le patient ne se ravise pas vite en cherchant un frère qui comprend parfaitement la langue de l'environnement et, qui sera considéré comme son interprète, le patient fera mieux de rebrousser chemin car il peut passer toute une journée sans être reçu, parce que ne sachant pas comment s'orienter lui seul dans l'hôpital ou encore il peut être victime d'une escroquerie financière. Il en est de même si l'exemple est pris dans le sens inverse.

En faisant un tour d'horizon dans les Universités il en ressort que la promotion de l'apprentissage et le dialogue interculturel est à l'ordre du jour mais il manque encore beaucoup à faire car il faut la volonté des politiques et des institutions de pouvoir déjà dès le bas âge encourager la pratique des langues maternelles au sein des familles, dans les espaces publics (hôpitaux, écoles, services et c) en vue de mieux cerner les contours et les bienfaits de la maîtrise de la langue dans un contexte particulier.

### 3 PROPOSITIONS CONCRÈTES

Pour pallier cette situation de nombreuses mesures pourraient être prises. En milieu hospitalier les soignants doivent être formés ceci en assistant aux séminaires de formation sur l'apprentissage des langues locales et celles des autres. L'institution hospitalière en appui avec les institutions universitaires doivent jouer un rôle dominant dans la mise en place d'un environnement interculturel flexible par le biais de conférences sur l'apprentissage et le dialogue interculturels, de formations courtes pour les instructeurs et en les encourageant à mener des études dans ce domaine, en recrutant davantage d'étudiants issus de différents groupes ethniques (pouvant servir plus tard d'interprètes) pour les faire étudier ensemble dans des classes « mixtes ». Cette fréquentation de cultures différentes permettra aux étudiants (futurs interprètes) de se comprendre, d'explorer la culture de l'autre et de s'enrichir mutuellement.

Les soins ne peuvent être effectués que lorsque la communication est possible. Après un sondage dans le district de santé de Dschang, on constate à plus de 90% que l'entretien est effectif que si le soignant est originaire de la localité c'est à dire qu'il maîtrise la langue de la contrée. L'intervention de l'interprète nécessite transparence et précision mais aussi une adaptation à plusieurs niveaux à savoir : technique, relationnel, et émotionnel (et c).

---

<sup>1</sup> Expression désignant des groupes ethniques considérés comme étrangers ou ennemis dans la sphère linguistique donnée

Nous souhaitons que dans nos diverses institutions hospitalières la pratique de l'interprétariat devienne une pratique régulière car, cette dernière vise l'amélioration de l'offre et l'accès de soin proposé aux patients. Mais pour que le recours à l'interprétariat dans le soin se développe dans les pays comme le nôtre, des formations spécifiques pour les interprètes sont nécessaires ; assorties d'actions de sensibilisation en direction des acteurs de la santé.

Aujourd'hui plus que jamais, les soignants au même titre que les patients doivent fonctionner selon le modèle de Linell Davis<sup>2</sup> qui dans son livre explique comment l'adaptation ou l'acceptation d'une culture peut se faire en cinq étapes :

- L'excitation,
- La confusion,
- La frustration,
- l'efficacité et
- l'appréciation.

Pour des médecins ou des patients qui ont vécu longtemps dans un environnement donné, ils ont traversé sans aucune conviction ces étapes. Malgré les difficultés rencontrées dans le milieu, on finit par apprécier ou accepter la culture de l'autre et, avec le temps on le comprend facilement.

Dans les formations sanitaires, il devrait y avoir des unités de formations multilectales. En s'appuyant sur le modèle de Linell les enseignants universitaires de concert avec le personnel soignant devront dresser leur propre liste de priorités pour s'auto enseigner et enseigner aux étudiants et/ou aux patients à s'ouvrir à une nouvelle culture lorsqu'ils se rendent dans un milieu qui leur est étranger ou lorsqu'ils se retrouvent dans des contextes multiculturels. En cas de difficulté l'établissement hospitalier devra solliciter l'appui de son ministère de tutelle (ministère de la santé) en vue d'une synergie avec les ministères connexes que sont le ministère de l'enseignement supérieur qui se charge de la promotion des langues dans différents milieux et, les différents centres de formation linguistique. L'enseignement-apprentissage doit pouvoir ressortir les langues minoritaires qui sont moins parlées en vue de leur réinsertion.

L'incompréhension en milieu hospitalier peut être fatale car, le malade peut ou ne pas du tout obtenir des soins et, ceci peut le conduire à la mort. La non maîtrise d'une langue peut conduire à l'exclusion. Dans ce cas, que pouvons-nous faire pour améliorer la situation? Que pouvons-nous suggérer aux autorités compétentes? C'est pourquoi les politiques dans nos pays devraient s'arrimer à la nouvelle donne celle de la pratique officielle de l'interprétariat dans nos hôpitaux. Certes qu'il est difficile de les avoir mais tous devrions contribuer à leur mise en place effective ceci en commençant par accepter l'autre pour mieux le comprendre ; en combinant nos efforts, nous pouvons changer la situation en aidant nos formateurs, nos apprenants, nos étudiants et les gens qui nous entourent à développer leur sensibilité culturelle.

Les formations hospitalières et les universités sont l'épicentre idéal pour la gestion des fléaux sociaux, ceci en ce qu'ils sont orientés vers le social et leur mission régaliennne serait l'éclairage de la société. Dans ces différents milieux, l'important serait de promouvoir le dialogue entre cultures, la formation du personnel soignant ou enseignant à maîtriser la ou les langues pour faciliter l'accès aux soins de santé.

#### 4 CONCLUSION

Dans un monde en perpétuelle mutation, la connaissance de l'autre apporte toujours un plus à notre vie. Nous, chercheurs en linguistique, devons inlassablement nous pencher sur l'être humain qui est un sujet pensant, qui a besoin d'être compris. De ce fait, pour faciliter la compréhension entre des individus, il est souhaitable que les études sur les différences culturelles et linguistiques soient mises en place et que chacun de son côté puisse accepter l'autre de manière sincère en vue d'une compréhension et d'une collaboration durables.

---

<sup>2</sup> David, L. (2001) *Doing Culture - Cross Cultural Communication in Action*, Beijing: Foreign Languages Teaching and Research Press

## RÉFÉRENCES

- [1] Colloque la Rochelle (25 JUIN 2012) « Quelle place pour l'interprète dans le soin proposé aux personnes exilées victimes de tortures ? ».
- [2] David, L. (2001) *Doing Culture - Cross Cultural Communication in Action*, Beijing: Foreign Languages Teaching and Research Press
- [3] Jean-Louis Fouchard « Les Cahiers de l'Actif » - N°310/311.
- [4] NOUKIO Germaine Bienvenue, (2007) "le langage, vecteur de paix dans la résolution des conflits interpersonnels" thèse de master en linguistique, Université de Dschang.
- [5] RUKIYA Muhammad « encourager la communication interculturelle » *China University of Geosciences, 29 Xue Yuan Rd., Beijing 100083, Chine.*