Quelles langues parlez-vous?

Autor(en): **Uhland, Thomas**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile**

Band (Jahr): **- (2014)**

Heft 2

PDF erstellt am: **30.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-852980

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Quelles langues parlez-vous?

En Suisse, la proportion de clients ne parlant pas une langue officielle augmente. Dans ces conditions, comment se comprendre? Les organisations de maintien à domicile abordent le problème de façon pragmatique.

K. est en survêtement lorsqu'il reçoit la collaboratrice de l'aide et des soins à domicile. L'appartement est agencé avec des meubles foncés, des tapis et un grand poste TV. La vue depuis le balcon s'étend par-dessus les toits de la ville de Bienne et par temps clair, jusqu'aux Alpes.

Dans sa langue

Comme il se doit dans une famille de Roms du Kosovo, l'hospitalité s'inscrit en grand. Les visiteurs à peine assis, l'épouse du patient sert le café; il est à la fois épicé et sucré. K. s'exprime dans un allemand très rudimentaire. Il dit qu'il est «malade toujours.»

L'homme souffre du diabète. Deux fois par jour, une personne de l'aide et soins à domicile lui rend visite afin de vérifier sa tension artérielle et, le cas échéant, lui injecter de l'insuline. Aujourd'hui, en plus, les médicaments pour la semaine doivent être préparés. En fait, K. pourrait le faire lui-même, mais la langue allemande et la compréhension médicale lui font défaut, en particulier le schéma insulinique. Il sait à peine lire. Quant à son épouse, elle ne veut pas le soigner, car elle ne comprend pas sa maladie. Le service d'aide et soins à domicile apporte donc un grand soulagement à ce patient, d'autant plus lorsque c'est Nermine Demiri qui effectue la visite: d'origine macédonienne, elle parle la même langue que lui. Ainsi, la professionnelle peut lui expliquer dans sa langue à quoi il doit faire attention, quel médicament il doit prendre et à quel moment.

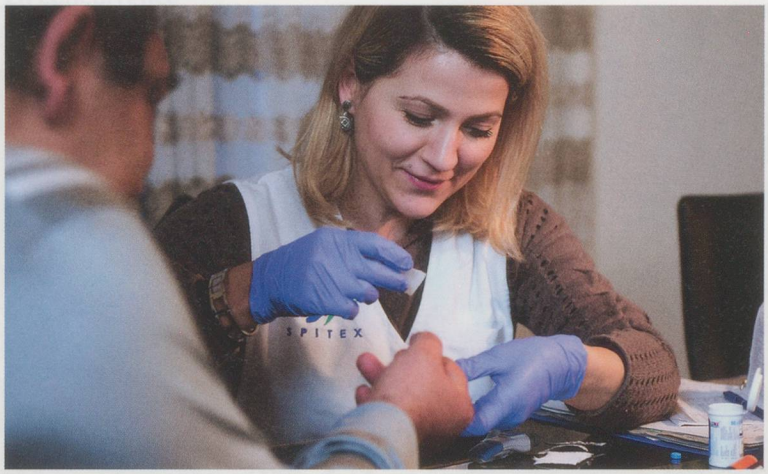
«Notre devise est de servir, pas de juger!»

Peter Mosimann, imad, Genève

Des obstacles culturels

Cette façon de résoudre les problèmes de communication d'une manière pragmatique se retrouve dans d'autres organisations. «Grâce aux connaissances de langues étrangères ou aux origines migratoires des employés, nous parlons presque toutes les langues d'Europe occidentale, centrale ou méridionale» souligne Doris Egli, responsable de l'aide et soins de la région de Kreuzlingen. Dans la cité du bord du lac de Constance, comptant quelque 20 000 habitants, vivent plus de 50 % d'étrangers; une bonne moitié d'Allemands, le reste de toutes les origines. Beaucoup viennent d'Italie, de Turquie ou des Balkans. Et si les connaissances linguistiques ne suffisent pas, «on parle avec les mains!».

Pour Peter Mosimann, secrétaire général de l'institution genevoise de maintien à domicile (imad) cela ne présente pas de problème: «Nous envoyons tout simplement les collaborateurs ou collaboratrices appropriés.» Toutefois, la médaille comporte aussi un revers, explique-t-il. Car, si les patientes ou les patients doivent s'adapter à notre culture, ils devraient pouvoir s'exprimer dans la langue officielle; une obligation dont il ne faudrait pas les décharger.



Nermine Demiri parle la même langue que son client. Photos: Alain D. Boillat

L'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile n'a pas, jusqu'à présent, abordé directement le problème, mais seulement d'une façon indirecte. La campagne «un emploi attrayant dans l'aide et les soins à domicile» s'adresse aussi aux immigré(e)s, souligne Silvia Marti, responsable Politique et Bases à ASSASD: «Plus de collaborateurs immigrés, cela signifie plus de connaissances linguistiques et culturelles pour comprendre les clients qui ne sont pas Suisses.» Les barrières linguistiques ne sont pas les plus difficiles à surmonter, explique Doris Egli: ce sont plutôt les obstacles culturels. «Dans la plupart des cas, les problèmes de compréhension peuvent se régler. En revanche, certaines cultures refusent de recevoir de l'aide et des soins.» Et cela même si les collaborateurs s'efforcent de tenir compte des usages culturels. Les organisations d'aide et de soins à domicile ont pris des mesures pour présenter leurs services à des associations d'étrangers, sans susciter un grand intérêt de leur part. A Genève, où les étrangers représentent plus d'un tiers des habitants, le problème semble moins important. Si un cas se présente où le patient et le professionnel ne se comprennent pas du tout, «c'est à la famille ou aux amis d'apporter leur aide et de servir comme traducteurs pour faciliter la communication et éviter des malentendus culturels». Peter Mosimann ne se souvient pas de cas où une solution n'a pas pu être trouvée. Ce thème n'est pas pris à la légère par l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile, souligne Silvia Marti: «Puisque les collaborateurs se rendent aux domiciles des patients, il est important qu'ils disposent de connaissances multiculturelles.» Et de toute façon, comme le dit Peter Mosimann: «Notre devise est de servir, pas de juger!»

Thomas Uhland