

COLLOQUE CROYANCES, CULTURES ET SOINS  
22 ET 23 NOVEMBRE 2018 - EPSAN BRUMATH

**LE TIERS MÉDIATEUR FACE  
AU MALENTENDU CULTUREL**



# Présentation du CHJT

2

- Le centre hospitalier Jean Titeca
  - Se situe en milieu urbain
  - 9 unités de soins et équipes mobiles pour 255 lits agréés
  - Spécificités : Mise en observation, Internés, Ados, PTCA, Double diagnostic,...
  - Travail pluridisciplinaire
  - Patientèle (et personnel) multiculturelle



# Historique de la médiation interculturelle

3

Un projet pilote '*Médiation interculturelle dans les hôpitaux*' fut lancé en 1997 suite à une triple constatation :

- ▣ Soigner des personnes qui ne parlent pas la langue
- ▣ Éviter des conflits liés aux malentendus linguistiques
- ▣ Durée d'hospitalisation prolongée

Depuis 1998, un budget est octroyé par le SPF Santé Publique aux hôpitaux qui introduisent une demande.

- ▣ La condition nécessaire concerne le nombre d'admission de patients d'origine étrangère

# La médiation interculturelle au CHJT

4

- En 2000, le CHJT devient le premier hôpital psychiatrique francophone a bénéficié d'un MIC.
- Difficulté d'introduire un tiers dans la relation de soin.
- La relation de confiance entre le médiateur et les équipes de soin s'est construite progressivement.
- Depuis, le financement a évolué d'un 0.5 ETP vers un 1.5 ETP.

# La médiation : définition (Guillaume-Hoffnung)

5

La médiation est un processus volontaire d'établissement ou de rétablissement du lien social, de prévention ou de règlement des différends, au travers d'une communication éthique en présence d'un médiateur, tiers, indépendant, impartial, neutre, sans pouvoir et sans savoir »

# La médiation interculturelle : comment ça se passe?

6

Travail de la demande :

- Toute personne intéressée peut demander notre intervention
- Dans les limites de nos missions

Processus de médiation

- Contacts répétés avec les différents intervenants aussi longtemps que nécessaire
- Travail dans un cadre multidisciplinaire dans le respect des compétences des professionnels et du patient
- Champ d'action très large (service social, médical, etc)
- Intervention non contraignante

# Médiation interculturelle en santé mentale : quelques points d'attention

7

## Contexte d'hôpital psychiatrique fermé :

- Symboliques en jeu : police, privation de liberté, la justice, les blouses blanches, pudeur, poids de la parole dans le soin, les tabous,...
- Soins aux personnes en exil : Traumatismes liés à l'histoire au pays et au parcours migratoire

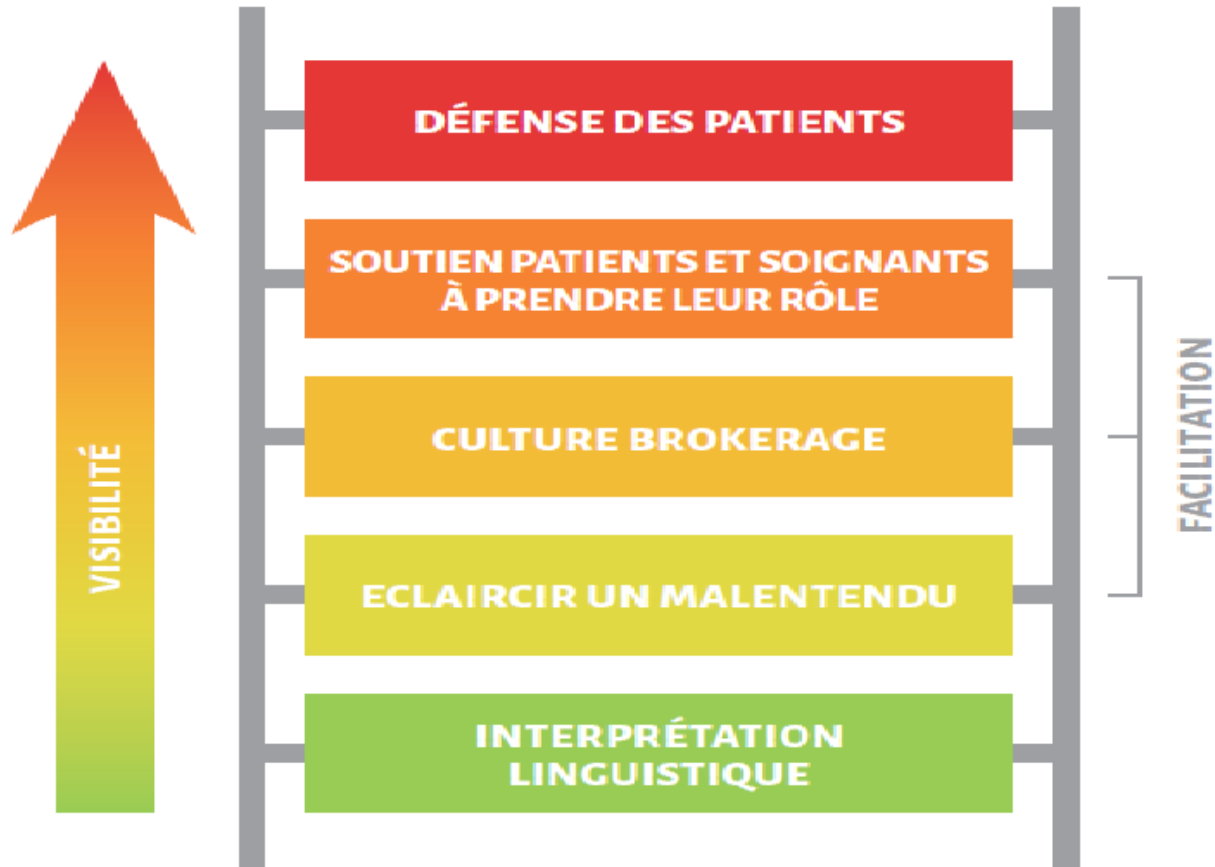
## Dimension culturelle de la folie :

- Etiologie interne vs externe
- Place à accorder aux thérapies traditionnelles ?

## Video

# Les missions du médiateur interculturel

8





# Interprétariat : les objets flottants

9

## Mission d'interprétariat :

- ▣ Le médiateur maîtrise une ou des langues étrangères
- ▣ Formation des médiateurs par le SPF (70h)

## Vignette clinique (non présentée):

- ▣ Etre conscient que la qualité de la traduction n'est pas optimale (dialecte, jargon médical, les expressions idiomatiques,...)
- ▣ La position du traducteur diffère de celle d'un médiateur : la traduction simple ne suffit pas toujours à lever les malentendus

# Éclaircissement d' un malentendu linguistique : calmez-vous!

10

Le médiateur travaille activement pour supprimer les biais liés à la langue

- Recours au Service d'interprétariat social
- Recours aux membres du personnel

Vignette clinique (supprimée) :

- En l'absence d'un interprète, le risque d'erreur d'appréciation augmente +
- Les conséquences peuvent être lourdes pour le patient

# Éclaircissement d'un malentendu culturel: Du sens au (non) jeûne

11

Le médiateur travaille activement pour identifier et réduire les biais liés aux différences culturelles

Vignette clinique (supprimée)

- Ouverture d'un espace de discussion où on sort de la dualité vers un dialogue
- Questionner les représentations que chacun a des mots et concepts en jeu dans le conflit
- Le nœud du conflit se déplace
- Laisser les protagonistes trouver une solution aux nouveaux obstacles

# Culture brokeringage :

## Prendre le temps de s'écouter

12

Le culture brokeringage (ou décodage culturel) consiste à expliciter la culture hospitalière (contexte de soin, législation, organisation interne) au patient et expliciter les éléments culturels d'un patient allochtone au soignant

Vignette clinique (supprimée)

- La notion du culture est vaste, son expression est sujette à la variation individuelle (éviter la stigmatisation)
- Le médiateur a aussi une (ou plusieurs) appartenances culturelles
- Nécessite des capacités d'introspection

# Soutien aux partenaires du soin: Construire la relation sans se parler

13

Le médiateur soutient chaque protagoniste de la relation de soin sans jamais se substituer à eux.

Vignette clinique (non présentée)

- Une des valeurs fondamentale de la relation de soin (occidentale) est l'autonomie. Ce n'est pas forcément le cas ailleurs
- Comme tout service de première ligne, le contexte hospitalier engendre de devoir répondre à des situations difficiles à vivre
- Les patients, leurs proches, comme le personnel de soin peuvent se sentir dépassés par les événements.
- Le médiateur durant son travail de médiation va tout mettre en œuvre pour soutenir l'ensemble des personnes afin qu'elles restent impliquées et motivées

# Advocacy

## Respecter le choix d'un patient mineur

14

Le médiateur peut sortir de son rôle de tiers neutre et impartial s'il estime que le patient étranger est victime de discrimination:

- Il ne s'agit jamais de sanction mais plutôt de rappeler certains fondamentaux aux professionnels
- Le médiateur peut également prendre l'initiative d'informer le patient de ses droits et recours éventuels
- Attention : cette mission répond à des (rares) observations de manquements graves. Mais le bon sens voudrait que tout le monde s'implique en ce sens

Vignette clinique (non présentée):

- Malgré la bonne volonté des équipes, le contexte social et politique n'est pas favorable aux personnes allochtones
- Les cadres légaux diffèrent d'un pays à l'autre, il est parfois compliqué de faire respecter les droits reconnus à une personne ici.

# Interculturalité : Discussion

15

L'interculturalité n'est pas la multiculturalité :

***Il s'agit d'une démarche active, volontaire, réciproque et horizontale où on admet de revoir notre vision du monde.***

Deux niveaux de travail de l'interculturalité

- Niveau systémique
- Niveau interpersonnel

# Interculturalité : au niveau systémique

16

Projet commun à l'institution porté par la hiérarchie

- Dégager des moyens humains et financiers
- Soutenir la réflexion interculturelle (initiatives, projets, formations, recherches)
- Échanges de bonnes pratiques entre services ou institutions
- Identifier ce qui peut faire l'objet d'adaptation dans le cadre des soins



# Interculturalité : au niveau relationnel

17

## Construire des nouvelles modalités de communication

- ▣ Interprétariat
- ▣ Traduire les représentations que cachent les mots et concepts en jeu dans la relation soignante
- ▣ Identifier les ressources existantes au sein d'une institution et/ou en dehors (le réseau)

# Interculturalité : au niveau relationnel

18

Nous avons tous des préjugés

- Qui sont portés par nos cultures respectives
- Qui s'inscrivent dans notre histoire propre
- Nécessité de les identifier et les mettre au travail au risque d'adopter (de façon consciente ou non) des comportements potentiellement heurtant

# Interculturalité : au niveau relationnel

19

Etre enclin à revoir sa propre vision du monde

- ▣ Qu'est-ce qui fait soin pour lui ?
- ▣ Qu'est-ce qui fait soin pour moi ?
- ▣ Qui est cet autre pour moi ?
- ▣ Qui suis-je pour lui?
- ▣ Quelle est son histoire?
- ▣ Quelle est mon histoire?
- ▣ Est-ce que je garde mes réflexions pour moi?
  
- ▣ ...

# Interculturalité : au niveau relationnel

20

- Ne signifie pas que l'on va abandonner son système de croyance au profit d'un autre système
- Mais plutôt qu'on met ces systèmes sur un même pied pour les mettre au travail.
- Cet équilibre va permettre d'éviter les rapports de force voire la rupture de la relation de soin.
- Le processus entourant la recherche du remède fait partie intégrante de la démarche thérapeutique

Merci pour votre attention

