

DÉCALOGUE DE BONNES PRATIQUES

MÉDIATION INTERCULTURELLE AUX SOINS DE SANTÉ

FORMATION



1 La connaissance de deux langues ou cultures n'est pas suffisante. Des professionnels peuvent être formés pour soit : la traduction, l'interprétation, la psychologie, le travail, l'intégration ou l'éducation sociale et être spécialisés en médiation.



COMPÉTENCES

2 Connaître le jargon et les procédures socio-sanitaires, savoir où se documenter et comment transmettre la communication non verbale. Maîtriser les stratégies et modalités d'interprétation, la prise de notes et la mémoire à court terme. Connaître la procédure de médiation et les techniques de résolution des conflits.

FONCTIONS

3  Interprétation linguistique, créer des liens et de l'autonomie, faciliter de recours, résoudre les conflits et aider à reconnaître les droits des personnes.
 Faciliter l'information médicale sans la présence du personnel de santé, agir comme travailleur social ou thérapeute et produire de traductions écrites.



AVANT LA CONSULTE

4 Si vous êtes le médiateur...
• Identifiez-vous et expliquez ce que vous faites.
• Préparez l'intervention, n'improvisez pas.
• Confirmez que votre présence est autorisée par les interlocuteurs.

Si vous travaillez avec les médiateurs...
• Identifiez qui a besoin du service et registrez-le.
• Gardez plus de temps pour la consultation.
• Parlez avec les médiateurs pour leur informer du dossier et établir les objectifs.



PENDANT LA CONSULTATION

5 Si vous êtes le médiateur...
• Parlez à la première personne, évitez le « il dit que ».
• Interprétez tout ce qui est dit.
• Interrompez uniquement quand ce soit nécessaire.

Si vous travaillez avec les médiateurs...
• Adressez-vous directement aux usagers, évitez le « dites-lui que ».
• Évitez les expressions personnelles, le jargon et les abréviations.
• Faites de phrases courtes, en exprimant les idées d'une en une.
• Attendez que les médiateurs finissent avant de commencer la prochaine phrase.

APRÈS LA CONSULTATION

6 Si vous êtes le médiateur...
• Confirmez que l'information est transmise correctement avec de questions ouvertes.
• Analysez l'intervention et les points d'amélioration. Incorporez le nouveau vocabulaire à votre glossaire.

Si vous travaillez avec les médiateurs...
• Confirmez que l'information est transmise correctement avec de questions ouvertes et résumez les points les plus importants.
• Parlez avec les médiateurs pour obtenir plus de détails et améliorer la prochaine intervention.



DÉONTOLOGIE

7 Exactitude et fidélité lors de l'interprétation. N'omettre ni ajouter des informations (si c'est indispensable, les interlocuteurs seront informés). Confidentialité. Impartialité. Sauf quand les droits d'un interlocuteur sont violés. Neutralité. Évitez de conseiller ou donner des opinions personnelles sans perdre l'empathie.

TRAVAILLER AVEC NON-PROFESSIONNELS

8 Les personnes non-formés qui parlent la langue NE sont pas des recours fiables (ainsi que le traducteur de google), mais si vous vous trouvez dans l'obligation : **confirmez en privé que l'usager accepte** votre présence, informez-lui de l'obligation de garder le **secret professionnel**, simplifiez le langage et vérifiez que l'information soit transmise correctement.

MODALITÉS ACCEPTÉES

9   Par voie téléphonique, on se limite à la fonction d'interprétation et cela s'appelle **télé-interprétation**.



INTERPRÉTATION ET MÉDIATION À DISTANCE

10 Les mêmes standards et protocoles des points 4, 5 et 6 sont appliquées. Un environnement le plus semblable à la consultation (sans bruit ou distractions visuels en préservant la confidentialité) est récréée.



POUR OBTENIR PLUS D'INFORMATION

