



**Toute relation culturelle
est-elle toujours transculturelle ?
Gérard Reach**

**Service d'Endocrinologie-Diabétologie-Maladies Métaboliques
Hôpital Avicenne APHP, Bobigny, France
et EA 3412, CRNH-IdF, Université Paris 13
gerard.reach@avc.aphp.fr**

Education thérapeutique

Relation interpersonnelle

Transmission

Message

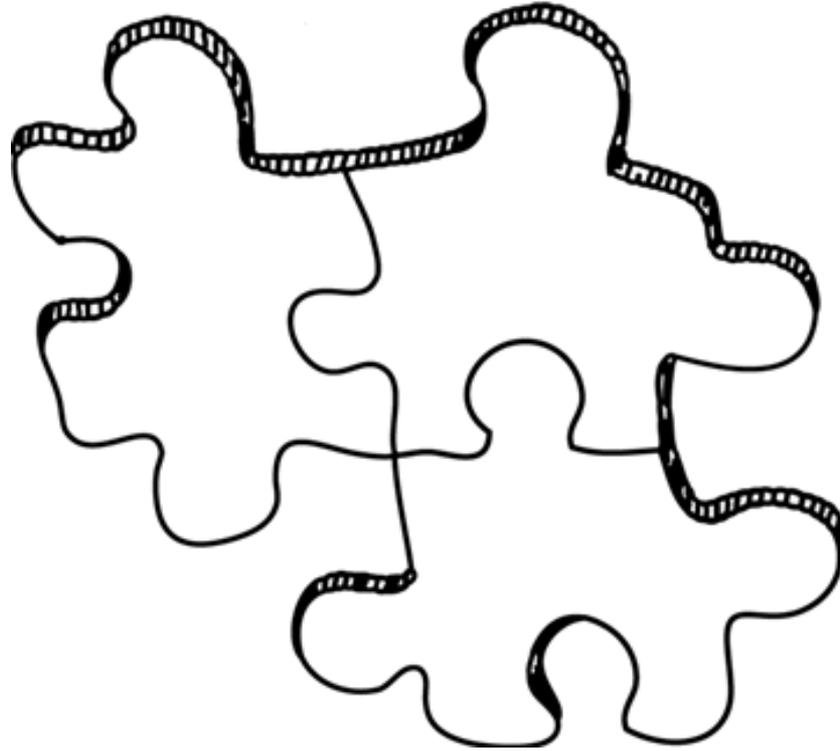
éventuellement

Interlocuteurs

un changement



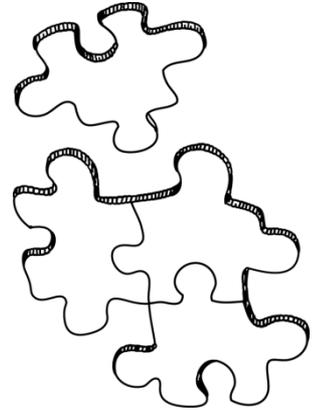
Le puzzle mental



Formation du puzzle mental

La formation d'une nouvelle croyance durable se fait à la suite de plusieurs estimations:

- **celle de sa probabilité**, tenant compte de tout ce que je pense par ailleurs;
- **celle de sa crédibilité**, reposant sur l'évaluation de la fiabilité des sources dont je dispose;
- **enfin celle de sa plausibilité**, recherchant si je peux expliquer le phénomène qui fait l'objet de la croyance.



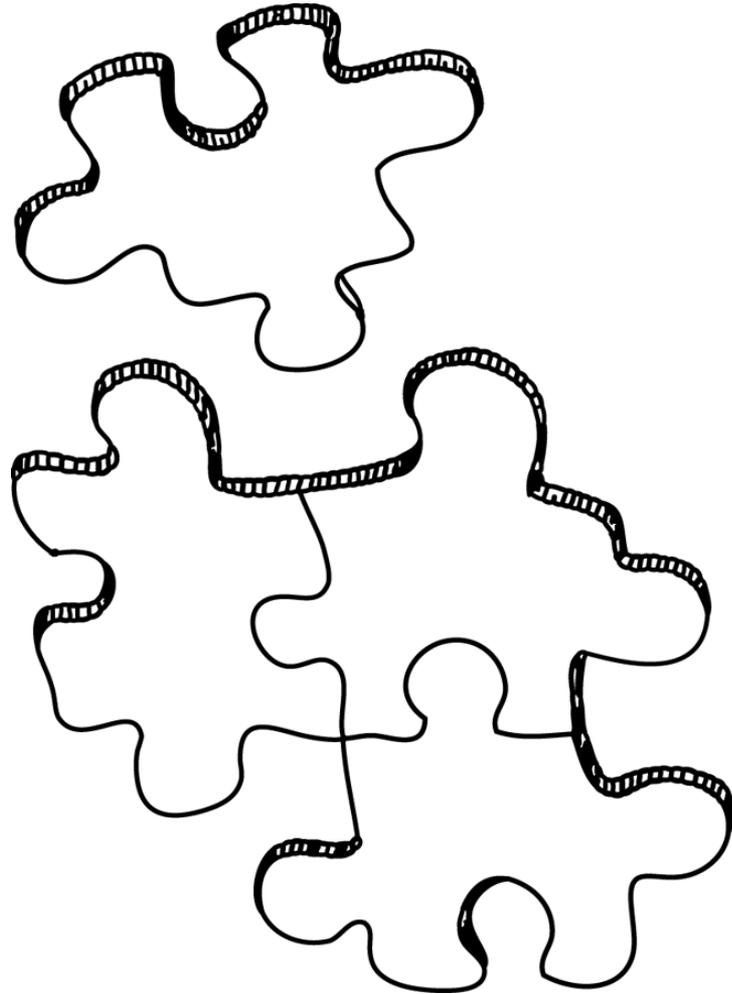
Fridja NH, Mesquita B, Beliefs through emotions, *In* : Fridja NH, Manstead ASR, Bem S, eds., *Emotions and beliefs, how feelings influence thoughts*, Cambridge University Press, 2000, p. 69.

Une infinité de pièces du puzzle

Nous ne pouvons pas attribuer intelligiblement la pensée qu'un morceau de glace est en train de fondre à quelqu'un qui n'a pas une multiplicité de croyances vraies au sujet de la nature de la glace, de ses propriétés physiques liées à celles de l'eau, du froid, de la solidité etc. Une seule attribution de croyance repose sur la supposition qu'il en existe de nombreuses autres — une infinité d'autres.

Donald Davidson, Paradoxes de l'irrationalité, Editions L'Éclat, traduction et préface de P. Engel, 1991, p. 29.

Comment la relation culturelle est-elle possible ?



La clinique est une conversation

Le Soignant



1. Décide quelles informations il doit recueillir

2. Recueille ces informations **lors de conversations** avec le patient et sa famille, lors de l'examen du patient, examens de laboratoire radios etc.,

4. Donne ces informations au patient lors d'une **conversation** et par écrit

3. Produit un diagnostic un pronostic et un programme thérapeutique

il s'agit toujours d'une transmission d'information

Une transmission est une boucle qui nécessite une vérification

Au moins un nouveau concept est introduit dans 82 % des consultations, mais le médecin vérifie que le patient **a compris** dans moins de 12 % des cas.

D'un nouveau conseil à l'observance

Nouveau concept

Par exemple recommandation, nouveau traitement

Le médecin explique le nouveau concept

Le patient se souvient et comprend

Observance

Evaluation par le médecin:

Le patient a-t-il mémorisé et compris le concept ?

Le médecin clarifie le concept par une explication sur mesure

Ré-évaluation par le médecin:

Le patient a-t-il mémorisé et compris le concept ?

D'après Schillinger 2003

Schillinger D et al., Closing the loop: physician communication with diabetic patients who have low health literacy. *Arch Intern Med.* 2003;163:83-90.

Transmission efficace



- **Qu'est-ce qu'une transmission efficace ?**
 - Les deux participants comprennent ce qui est dit
 - Bidirectionnelle
 - Permet aux deux participants de clarifier le message.
- **En l'absence de compréhension, la communication est inefficace.**
- **Lorsque la communication est absente, le soin se termine – ou se poursuit avec des erreurs, est de mauvaise qualité et présente des risques pour la sécurité du patient..**

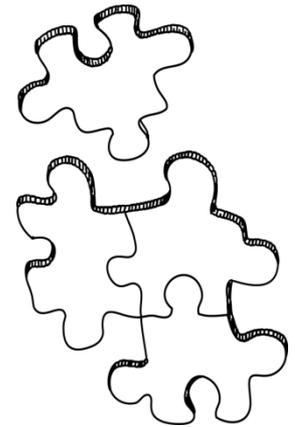
Schuye PM, Language differences as a barrier to quality and safety in health care: the Joint Commission Perspective, *J Gen Intern Med* 2007;22 (Sup2): 360-1

Toute relation culturelle est-elle toujours une relation transculturelle ?

Conclusion

- **Il y a trois barrières à la transmission**

- Comprendre les mots (étape de traduction)
- Comprendre le sens (étape d'interprétation) de ce qu'il dit
- L'ajustement au puzzle mental



- **Et ceci est vrai même lorsque le soignant et le soigné *parlent le même langage, ou bien est de la même culture***

- ***La relation culturelle est toujours (plus ou moins) transculturelle***

- **1. L'étrange cas de Madame Li**



L'étrange cas de Madame Li



- Les consultations avec Madame Li sont difficiles: elle ne parle pas un mot de français et vient avec son mari qui, comme elle, ne parle que le chinois.
Son taux d'HbA1c reste désespérément élevé
- Tout ce que je peux faire est de regarder son carnet et d'essayer de comprendre comment elle fait
- Je décide de l'hospitaliser
- D'abord nous avons vérifié que la technique d'injection d'insuline est parfaite, elle sait mesurer sa glycémie, et note correctement les glycémies.

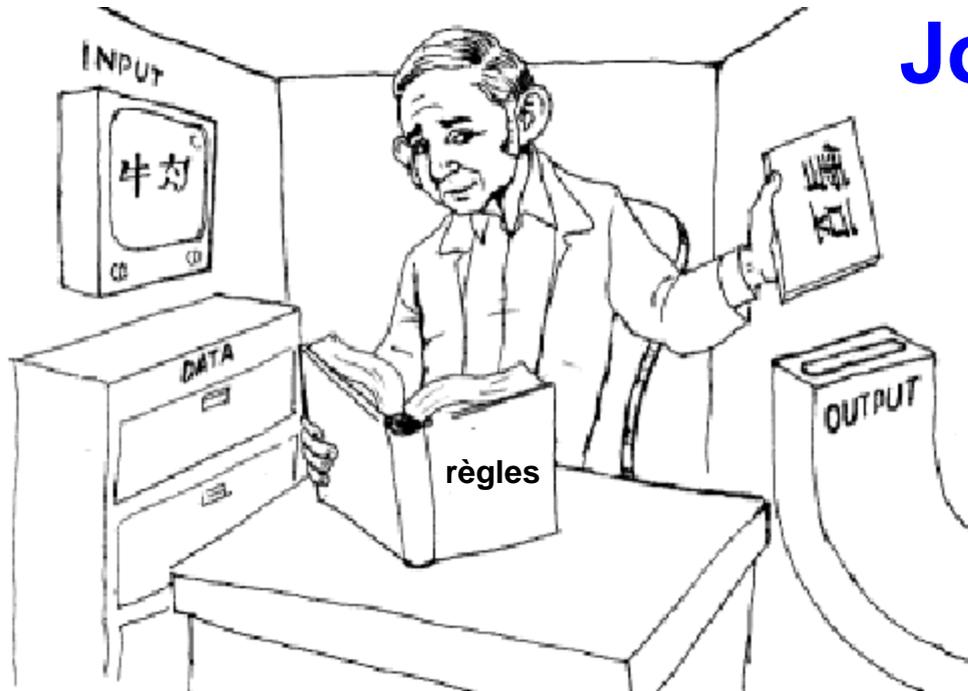
L'étrange cas de Madame Li



- **Je lui fais comprendre que j'aimerais avoir un interprète.** Ils connaissent quelqu'un.
- Un voisin, parlant très bien le français vient le jour de l'hospitalisation
Je lui demande de demander à Madame Li comment elle décide les doses d'insuline.
Pas de réponse.
- Je demande au voisin s'il a compris le sens de la question. Il me dit qu'il a compris.
- Je lui demande de demander à Madame Li ce qu'elle a compris de son traitement. Pas de réponse.
- **Je compris que tout ceci n'avait strictement aucun sens pour elle.**

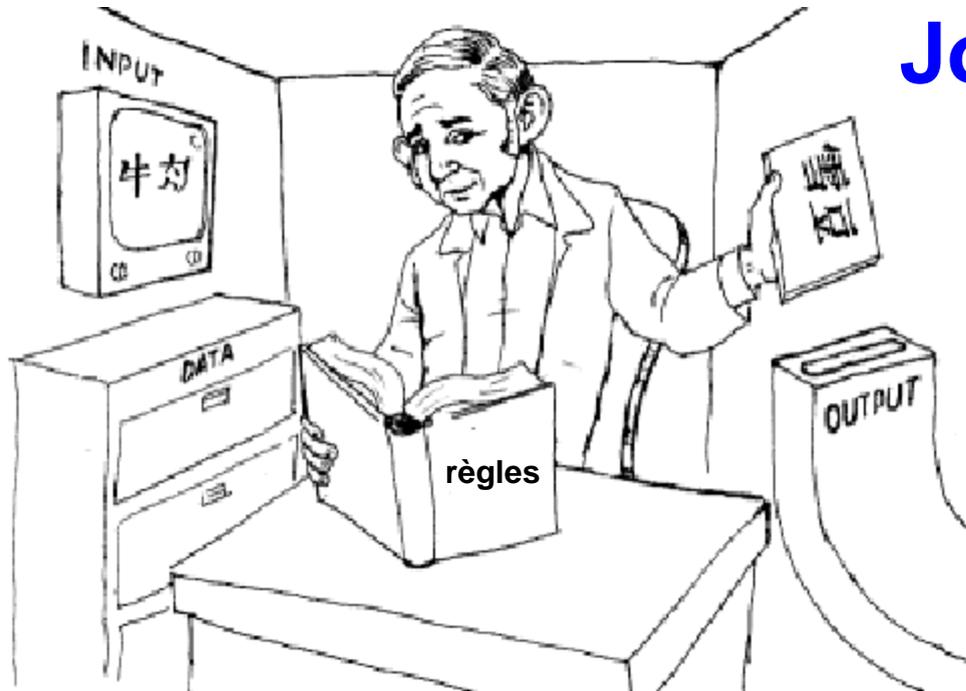
L'argument de la Chambre Chinoise

John Searle



Searle J. Minds, brains, and programs. *Behavioral and Brain Sciences*, 1980; 3: 417-424.

L'argument de la Chambre Chinoise



John Searle

在這屋裡的任何
人或物一言懂中文
[Je ne sais pas qui est dans la
chambre, mais il parle
drôlement bien le chinois!]



Searle J. Minds, brains, and programs. *Behavioral and Brain Sciences*, 1980; 3: 417-424.

L'étrange cas de Madame Li



Les chinois, c'étaient nous !

Education thérapeutique via le voisin

- ce qu'est le diabète
- ce qu'est la glycémie
- ce qu'est une glycémie normale, basse, haute
- ce qu'est l'insuline
- les deux types d'insuline
- comment on décide la dose de L...



La double chambre



Je n'étais pas sûr qu'il comprenait ce que je disais, et pourtant, *je lui parlais en français.*

GR

Le
voisin

Madame Li

La double chambre

**Je n'étais pas sûr qu'il
comprenait ce que je disais,
et pourtant, *je lui parlais
en français.***
- *Bon, on reprend demain.*

Madame Li

GR

Le
voisin

Deuxième leçon

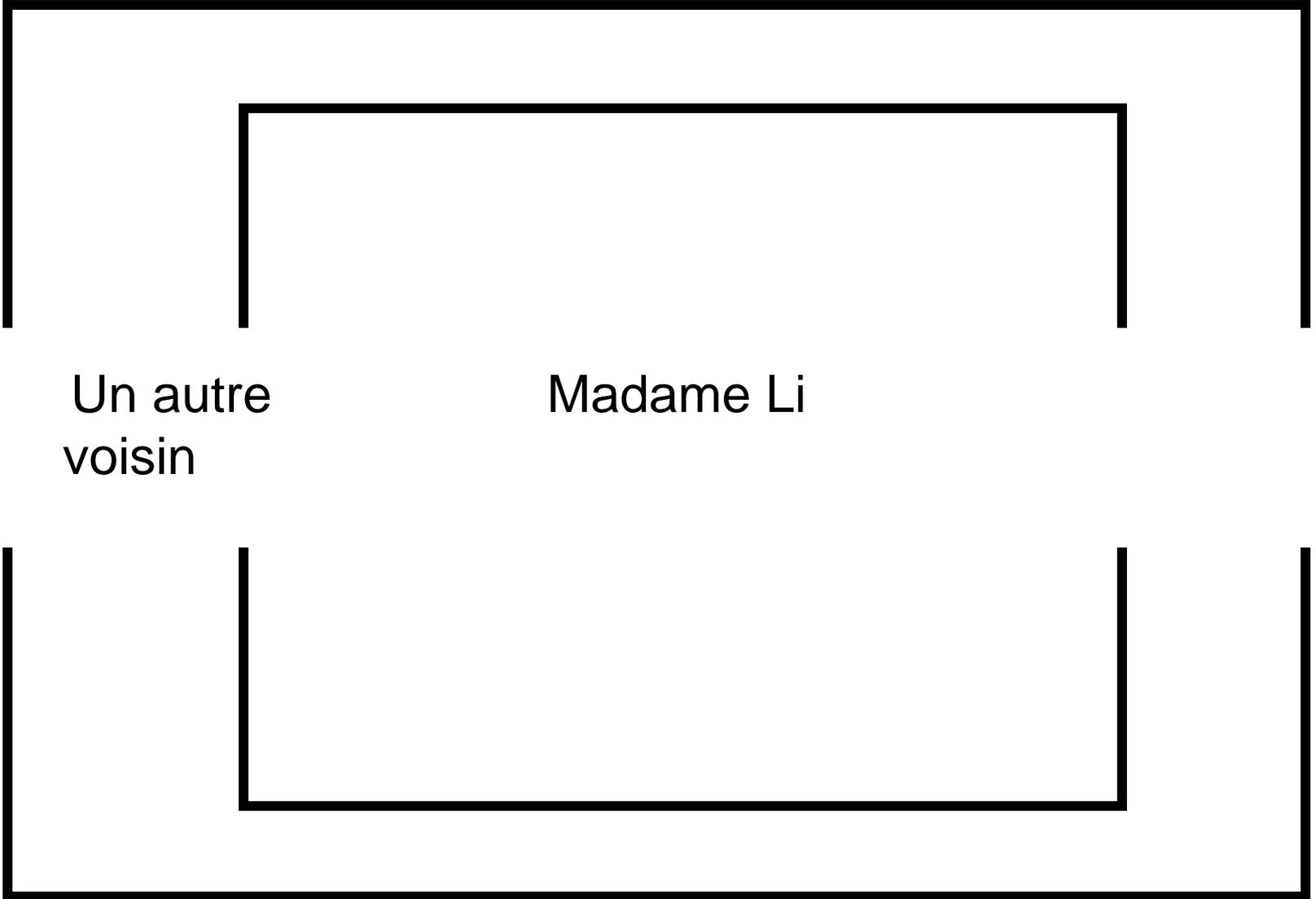
- Le lendemain, vint un autre Monsieur chinois

La double chambre

GR

Un autre
voisin

Madame Li



La double chambre

GR Un autre Madame Li
voisin

The diagram shows a rectangular room with a thick black border. Inside, there is a smaller rectangle representing a table, positioned towards the top. Below the table, there are two vertical lines representing beds. The text 'GR' is on the left, 'Un autre voisin' is between the beds, and 'Madame Li' is on the right.

français

chinois

- **Je vais vous expliquer à vous (en français),
*comme si c'était pour vous***
- ***Ensuite, vous lui expliquerez (en chinois)***

La relation culturelle est toujours transculturelle

- 1. L'étrange cas de Madame Li
- **2. Qu'est-ce que la communication?
les mots et le sens: la Langue et la Parole**

Qu'est- ce que le langage ?

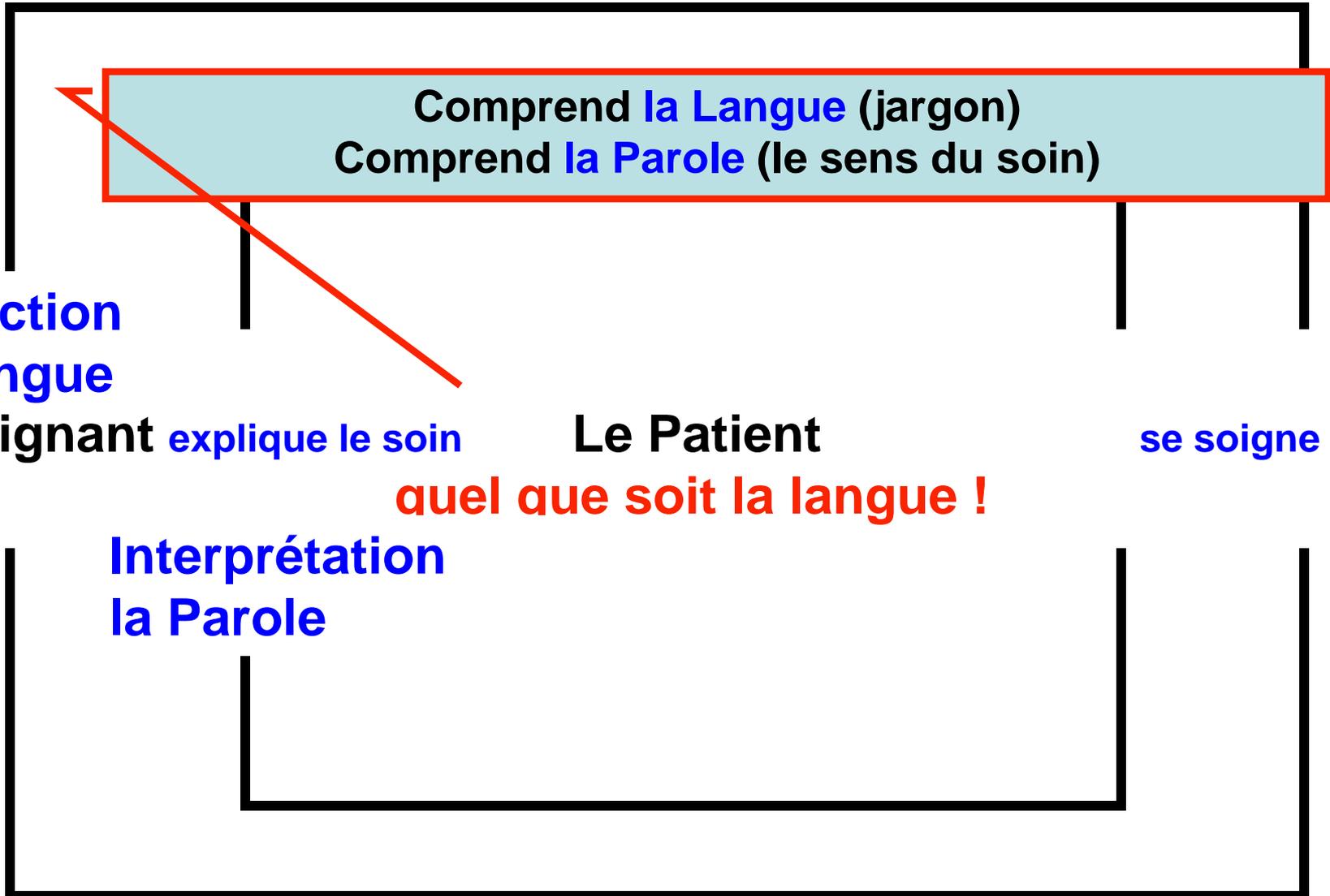
Ferdinand de Saussure
(1857-1913)

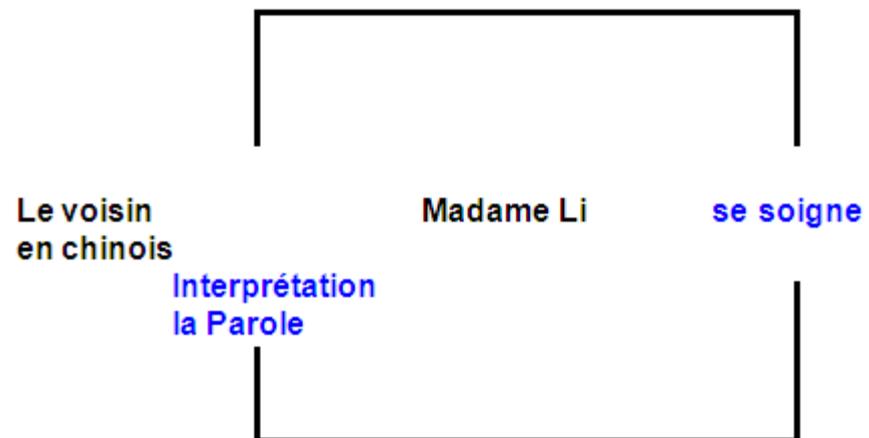
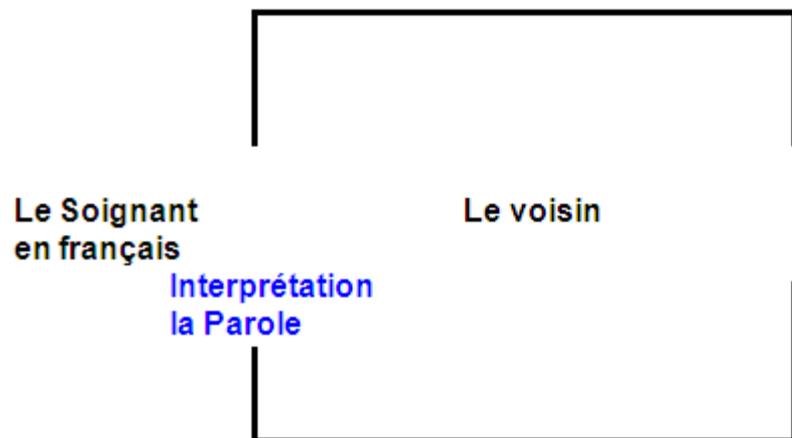
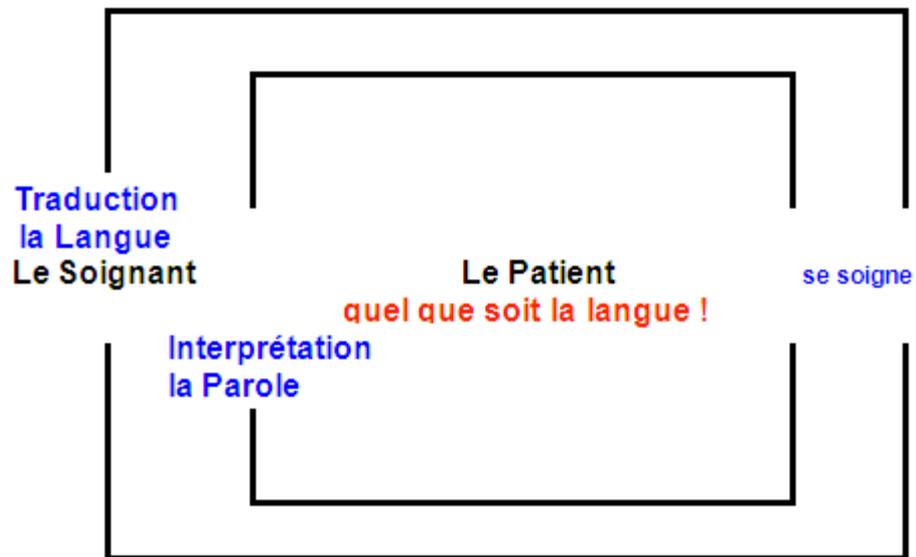


Langage = *Langue* + *Parole*

- ***La langue*** est ***le système*** qui précède et rend le discours possible. Lorsque nous apprenons un langage, nous apprenons à maîtriser l'usage des mots, la syntaxe, l'orthographe, la ponctuation.
- ***La Parole*** est ***l'utilisation*** concrète de ***la langue***. C'est ce que nous disons réellement. C'est l'utilisation du système, ce n'est pas le système.

Barrières linguistiques et observance





Un exemple de jargon

Hémoglobine glycosylée ou glyquée

Hémoglobine sucrée

Le jargon

Les médecins utilisent souvent le jargon. Il pensent qu'ils ont investi beaucoup de temps et d'effort pour apprendre leur "langue" et sont tout simplement hésitants à simplifier les mots qu'ils utilisent lorsqu'ils parlent à un patient.

**Root MJ Communication barriers between older women and physicians.
Public Health Rep 1987; 102:152–155**

La relation culturelle est toujours transculturelle

- 1. L'étrange cas de Madame Li
- 2. Qu'est-ce que la communication?
les mots et le sens: la Langue et la Parole
- **3. Les difficultés à comprendre la Parole**

“Health Literacy”

“La capacité des individus à obtenir, traiter et comprendre les informations et les services de base concernant la santé, nécessaires pour prendre les décisions appropriées.”

<http://www.nlm.nih.gov/pubs/cbm/hliteracy.html>

“Health Numeracy”

“La capacité des individus à obtenir, traiter, interpréter, communiquer et agir sur des informations concernant la santé, de type numérique, quantitative, graphique, biostatistique et probabiliste, nécessaires pour prendre les décisions appropriées”

Golbeck AL, et al. A definition and operational framework for health numeracy. *Am J Prev Med.* 2005;29(4):375–6.

Impact sur le contrôle du diabète

*Table 2. Proportion of Correct Responses on Individual Diabetes Numeracy Test Questions, Stratified by Literacy and Numeracy Skill Levels**

Sample Tasks in DNT Items	Correct Responses on DNT Questions, %				
	Overall (n = 398)	Literacy Level		Numeracy Level	
		<9th Grade (n = 125)	≥9th Grade (n = 273)†	<9th Grade (n = 276)	≥9th Grade (n = 122)†
Nutrition					
1. Calculate total grams of carbohydrates in one container of snack chips.	44	16	57	31	75
Exercise					
2. Calculate carbohydrate intake needs for planned exercise duration.	64	36	77	50	97
Glucose monitoring					
3. Identify values within target range of 60–120 mg/dL (3.33–6.66 mmol/L).	74	60	80	67	88
4. Calculate date needed to refill strips.	62	35	74	50	89
Medications/insulin					
5. Mark 54 units on a 100-unit syringe.	66	46	75	56	90
6. Calculate insulin needed for carbohydrate intake.	65	34	79	54	92
7. Titrate of oral hyperglycemic medication.	65	46	74	53	92
8. Interpret insulin correction scale table (i.e., sliding scale).	85	67	93	78	100
9. Calculate insulin dose, adjusted for blood glucose level and carbohydrate intake.	41	14	54	28	72
10. Understand titration instructions for long-acting insulin regimen.	38	18	48	25	68
Median total correct answers (IQR)	65 (42–81)	40 (23–58)	74 (58–86)	51 (35–70)	83 (74–91)

* DNT = Diabetes Numeracy Test; IQR = interquartile range.

† $P < 0.001$; chi-square or Wilcoxon rank-sum test comparing ≥9th-grade with <9th-grade literacy or numeracy level.

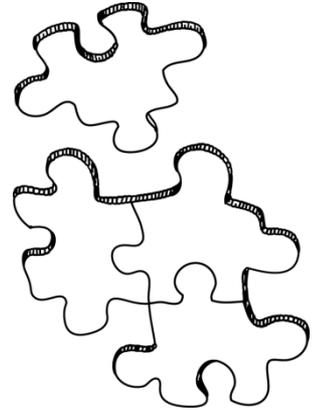
La relation culturelle est toujours transculturelle

- 1. L'étrange cas de Madame Li
- 2. Qu'est-ce que la communication?
les mots et le sens: la Langue et la Parole
- 3. Les difficultés à comprendre la Parole
- **4. Perdu dans la traduction**

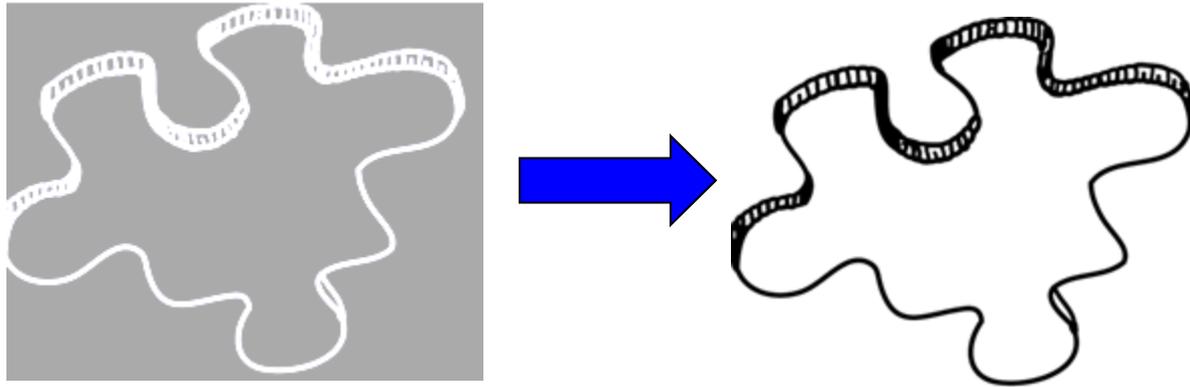
Formation du puzzle mental

La formation d'une nouvelle croyance durable se fait à la suite de plusieurs estimations:

- **celle de sa probabilité**, **tenant compte de tout ce que je pense par ailleurs**;
- **celle de sa crédibilité**, reposant sur l'évaluation de la fiabilité des sources dont je dispose;
- **enfin celle de sa plausibilité**, **recherchant si je peux expliquer le phénomène qui fait l'objet de la croyance.**



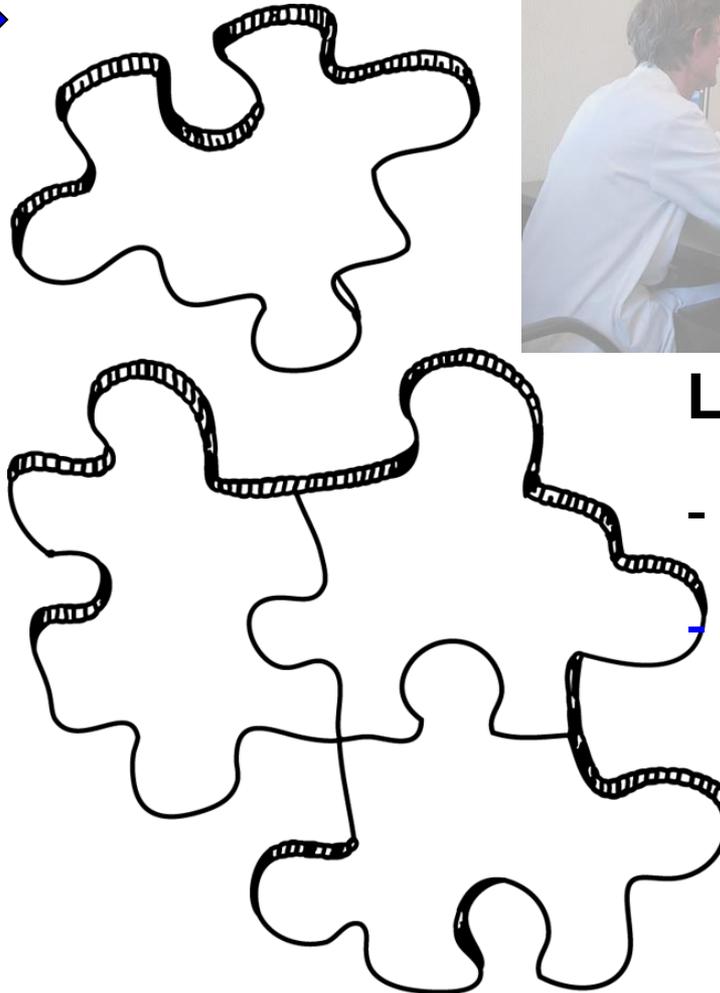
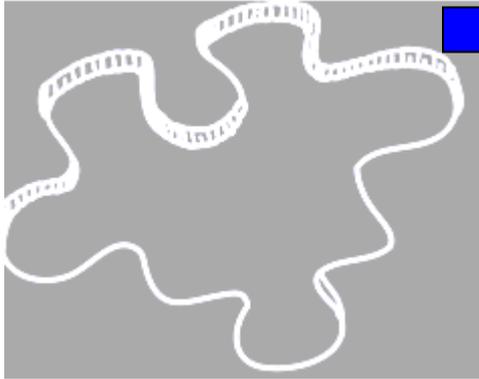
Même après la traduction parfaite d'un concept



Perdu après la traduction

Le nouveau
concept

Traduction



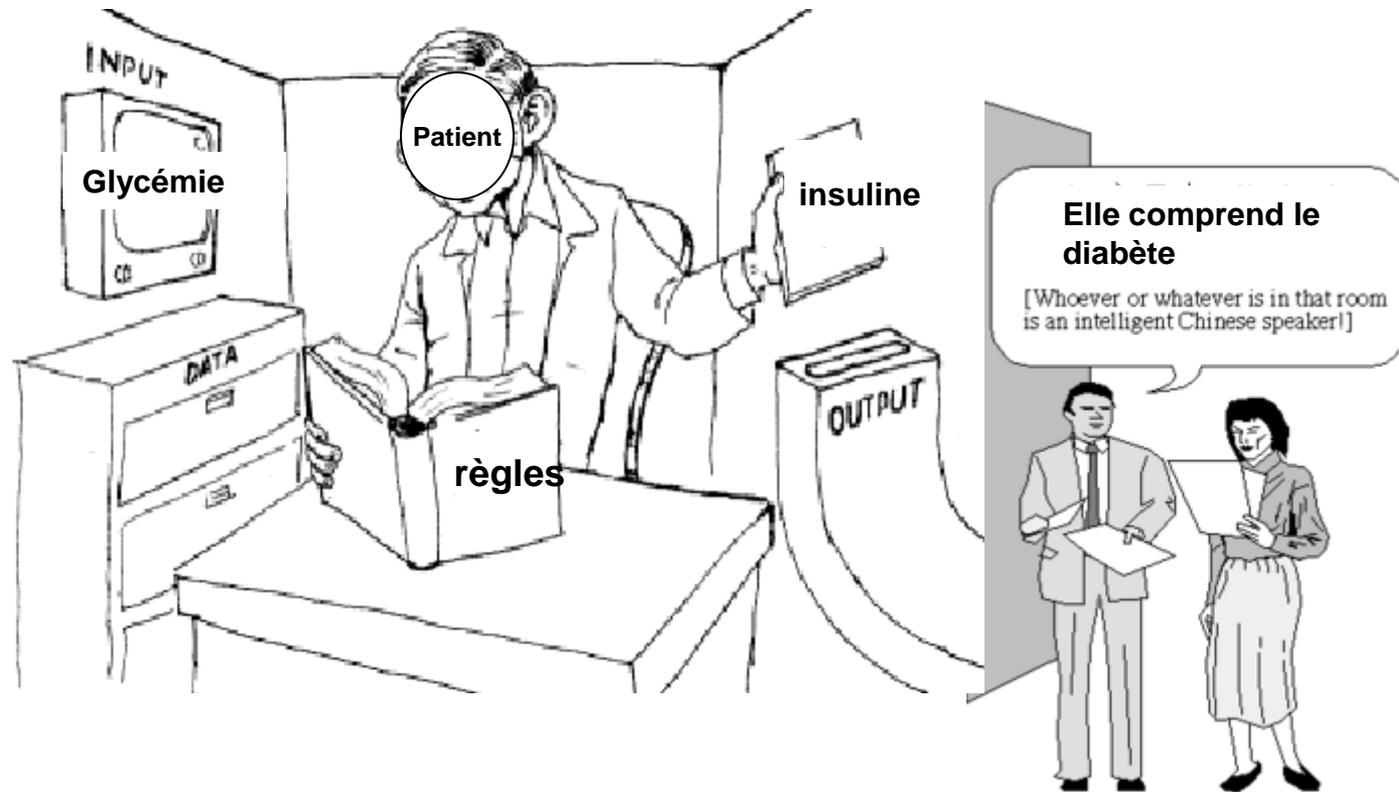
L'esprit du patient

- sa psychologie

- **sa culture**

Un nouveau
concept est
introduit dans 82 %
des consultations

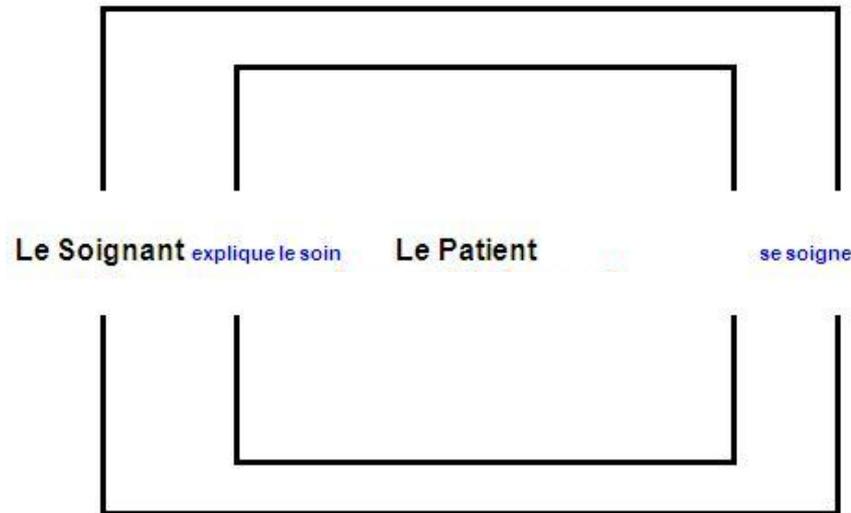
Le piège: Ce que n'est pas l'éducation thérapeutique



Apprendre à quelqu'un à répondre à un pictogramme par un autre pictogramme

Ce que devrait être l'éducation thérapeutique

L'élimination des murs de la transmission
le mur des mots et le mur des concepts,
prenant en compte ce qu'est la personne,
avec sa psychologie et sa culture



Utiliser une “Langue” appropriée pour transmettre une “Parole”
Vérifier que le message n’est pas “perdu dans la traduction”.

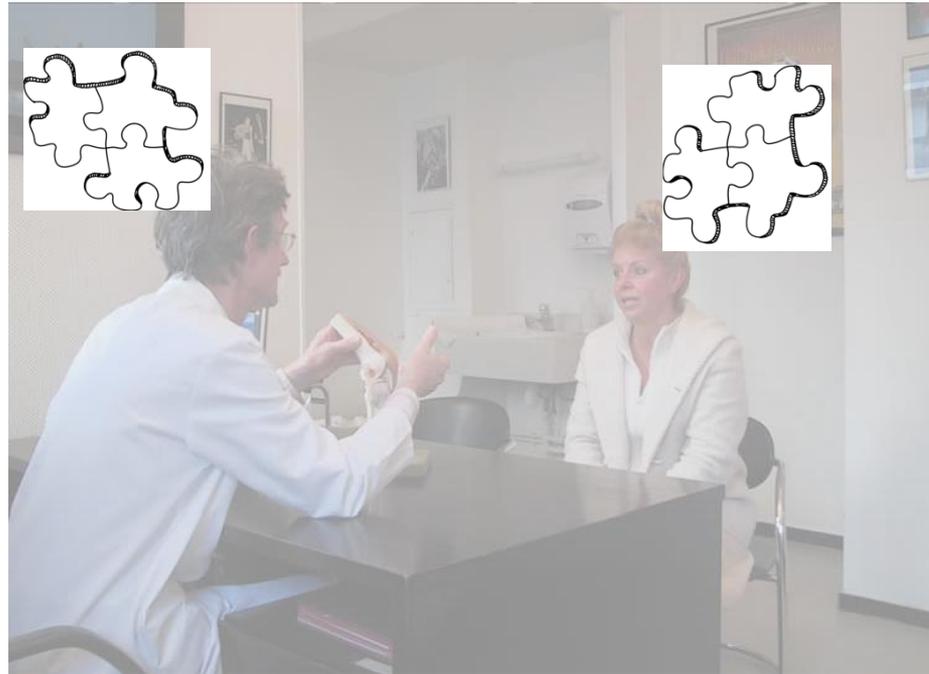
Ce que devrait être l'éducation thérapeutique

L'élimination des murs de la transmission:
le mur des mots et le mur des concepts,
prenant en compte ce qu'est la personne,
avec sa psychologie et sa culture



Utiliser une “Langue” appropriée pour transmettre une “Parole”
Vérifier que le message n’est pas “perdu dans la traduction”.

Nos puzzles mentaux sont toujours différents



**La relation culturelle
est toujours transculturelle**

Tant mieux !



谢谢

= (Merci, en chinois)

Reach G, Linguistic barriers in diabetes care, *Diabetologia*, 2009;52:1461-3