

La communication en situations interculturelles au sein des équipes et avec les usagers-ères



Forum Hospice général, 10 octobre 2017

Diversité culturelle : quelle posture professionnelle ?

L'OSAR

= organisation suisse d'aide aux réfugiés

- Créée le 17 juin 1936
- Membres:


CARITAS Schweiz
Suisse Svizzera
Svizra

**AMNESTY
INTERNATIONAL**



EPER 
Entraide Protestante Suisse

VSJF Verband Schweizerischer Jüdischer Fürsorgen
Union Suisse des Comités d'Entraide Juive

 **Schweizerisches Arbeiterhilfswerk SAH**
Œuvre suisse d'entraide ouvrière OSEO
Soccorso operaio svizzero SOS

**ARMÉE
DU
SALUT**
Suisse
Autriche & Hongrie





Objectifs

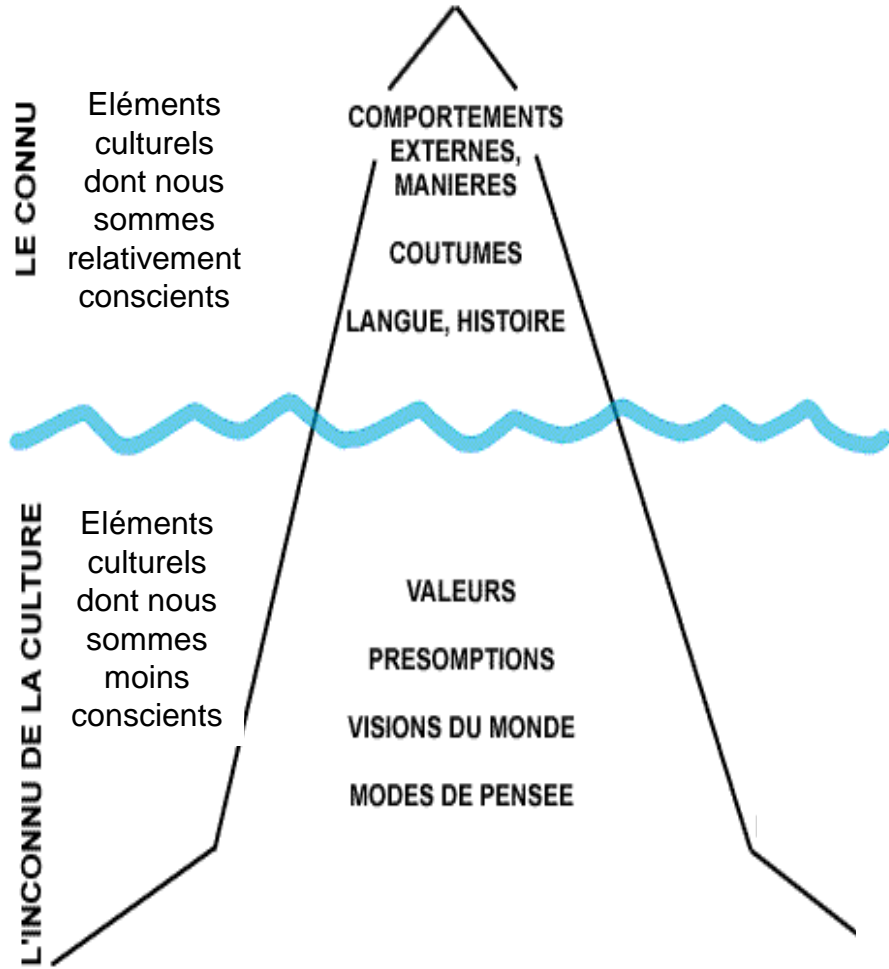
- identifier les postures culturelles et donner sens aux éventuelles réticences face aux services publics
- évaluer et prévenir les potentielles incompréhensions ou tensions interculturelles sur la place de travail
- mobiliser des outils et connaissances spécifiques pour mieux communiquer et collaborer avec les publics d'origine migrante
- développer des pistes d'intervention grâce à une meilleure compréhension et connaissance des facteurs socioculturels en jeu et à des compétences transculturelles renforcées.

...mais comment?

- «Mode d'emploi» par nationalité?
- Travail de recherche sur le terrain dans les pays d'origine?
- Former les personnes issues de la migration à mieux maîtriser les codes et normes en vigueur en Suisse?
- En développant sa propre compétence transculturelle? **OUI !**
 - ✓ **Décentrement**
 - ✓ **Découverte et compréhension des cadres de référence autres**
 - ✓ **Pratique de la négociation et de la médiation interculturelle**

Pour commencer...

La métaphore des icebergs



Caractéristiques identitaires

Caractéristiques identitaires liées à l'individu

- Sexe
- Age
- Formation
- Trajectoire migratoire
- Nationalité
- Situation familiale
- Niveau socio-économique
- Statut professionnel
- Etc.

La rencontre avec un étranger est d'abord la rencontre avec un individu qui a des caractéristiques propres.

Caractéristiques identitaires liées aux cultures collectives d'un individu

- Langues
- Modes de vie
- Valeurs
- Règles, normes, codes
- Symboles
- Croyances, traditions
- Droits
- Institutions
- Etc.

La culture comme système organisé par des groupes humains pour faire face à la nature.

Compétence transculturelle

= Utiliser comme une grille d'analyse les caractéristiques identitaires liées ET à l'individu ET à ses cultures collectives

Caractéristiques identitaires liées à l'individu

- Sexe
- Age
- Formation
- Trajectoire migratoire
- Nationalité
- Situation familiale
- Niveau socio-économique
- Statut professionnel
- Etc.

Caractéristiques identitaires liées aux cultures collectives d'un individu

- Langues
- Modes de vie
- Valeurs
- Règles, normes, codes
- Symboles
- Croyances, traditions
- Droits
- Institutions
- Etc.

CONTEXTE

INCIDENTS CRITIQUES

Caractéristiques liées à l'individu

- Sexe
- Age
- Formation
- Trajectoire migratoire
- Nationalité
- Situation familiale
- Niveau socio-économique
- Statut professionnel
- Etc.

Caractéristiques liées aux cultures collectives

- Langues
- Modes de vie
- Valeurs
- Règles, normes
- Symboles
- Croyances, traditions
- Droits
- Institutions
- Etc.

Caractéristiques liées à l'individu

- Sexe
- Age
- Formation
- Trajectoire migratoire
- Nationalité
- Situation familiale
- Niveau socio-économique
- Statut professionnel
- Etc.

Caractéristiques liées aux cultures collectives

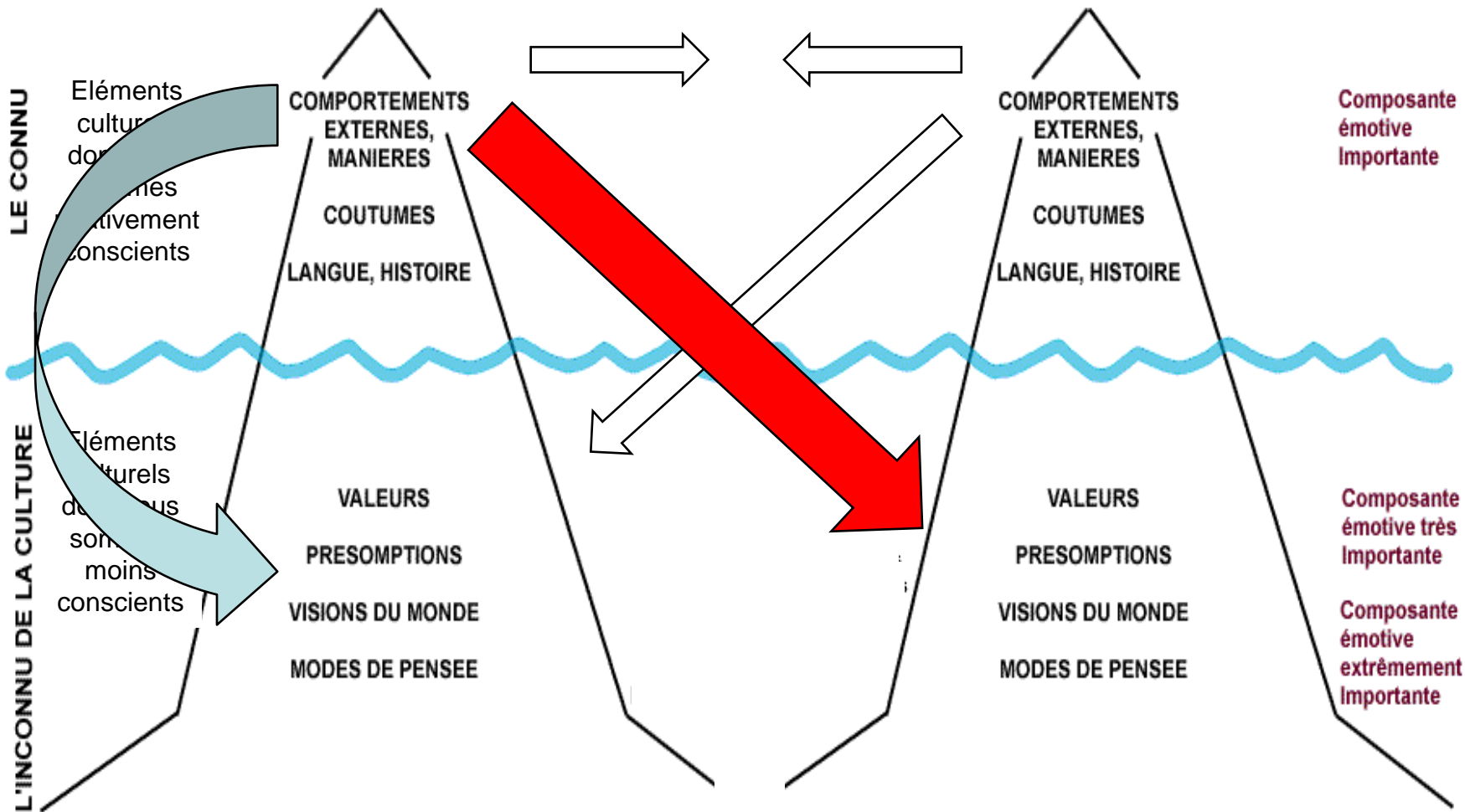
- Langues
- Modes de vie
- Valeurs
- Règles, normes
- Symboles
- Croyances, traditions
- Droits
- Institutions
- Etc.



Contexte de travail multiculturel
→ *Compétence interculturelle*

Niveaux d'influence de la culture

La métaphore des icebergs



Incident à analyser

Quelles sont les dimensions culturelles et individuelles en jeu dans cette interaction?

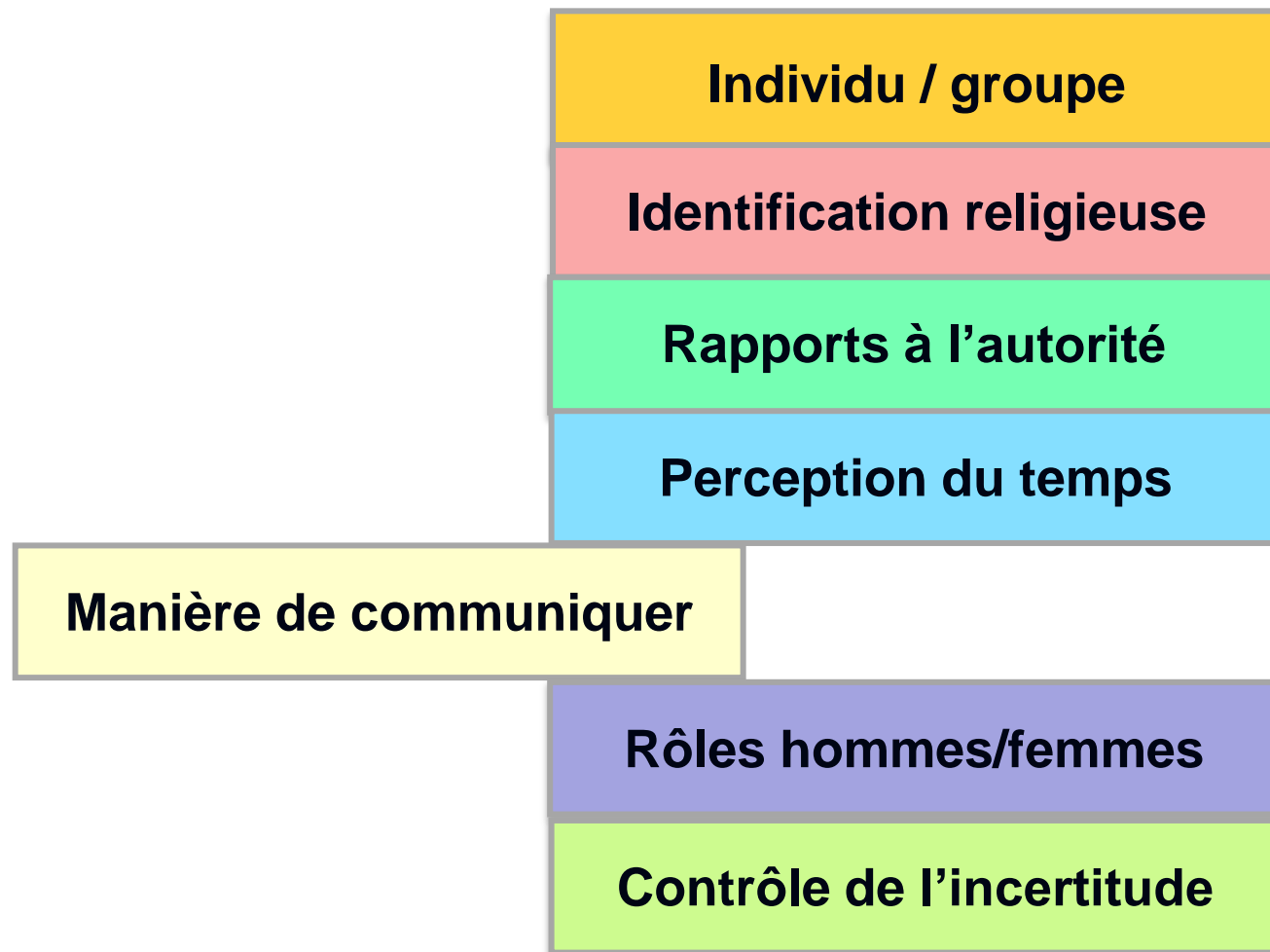
1. Mettez-vous à la place du «client»:

- a) Comment vous sentez-vous dans cette situation?
- b) Qu'est-ce que vous ne comprenez pas dans la demande du/de la professionnel-le?
- c) Sur quelles valeurs/habitudes/normes se base votre perception et compréhension de la situation?
- d) Qu'attendez-vous du/de la professionnel-le? Qu'aurait-il/elle pu vous proposer?

2. Mettez-vous à la place du/de la professionnel-le:

- a) Comment vous sentez-vous dans cette situation?
- b) Sur quelles valeurs/habitudes/normes se basent votre demande et votre compréhension de la situation?
- c) Qu'avez-vous proposé/fait pour essayer de résoudre la situation?
- d) Qu'auriez-vous tenté d'autre pour résoudre la situation? Quelles ressources mobiliser?

Dimensions culturelles



Dimensions culturelles

Individu / groupe

Identification religieuse

Rapports à l'autorité

Perception du temps

Manière de communiquer

Rôles hommes/femmes

Contrôle de l'incertitude

Gérer les conflits

Conflit affectif

Parasitage des enjeux par les préférences, les opinions ou les principes moraux des personnes.

Réguler

Conflit cognitif

Désaccord portant sur les tâches à accomplir et les objectifs et modalités à adopter pour les atteindre.

Faciliter

COOPÉRATION ++
PERFORMANCES ↑↑

Merci pour votre attention!

