

EMMW

PR-2 - Tâche A1-3

Modules théoriques

Écoute et empathie

Gestion émotionnelle pour les femmes migrantes

PUHU R&C

Turquie



*Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.

Table des matières

Table des matières

1.Introduction au thème et aux sous-thèmes

- 1.1.Contexte
- 1.2.Définition des concepts
- 1.3.Différentes perspectives culturelles sur le sujet
- 1.4.Perspective de genre

2.Écoute

- 2.1.Contexte
- 2.2.Groupe cible et objectif de l'activité 11
- 2.3.Résultats d'apprentissage de l'activité 11
- 2.4.Description de l'activité 12
- 2.5.Procédure de l'activité 12
- 2.5.Bibliographie 14

3.Empathie et sympathie 15

- 3.1.Contexte 15
- 3.2.Groupe cible et objectif de l'activité 18
- 3.3 Résultats d'apprentissage de l'activité 18
- 3.4.Description de l'activité 18
- 3.5.La procédure de l'activité 19
- 3.5.Bibliographie 21

4.Fatigue d'empathie 21

- 4.1.Contexte 21
- 4.2.Groupe cible et objectif de l'activité 22
- 4.3 Résultats d'apprentissage de l'activité 23
- 4.4.Description de l'activité 23
- 4.5.La procédure de l'activité 24
- 4.5.Bibliographie 25

5.Supervision 25

- 5.1.Contexte 25
- 5.2.Groupe cible et objectif de l'activité 27
- 5.3 Résultats de l'apprentissage de l'activité 27
- 5.4.Description de l'activité 27
- 5.5.La procédure de l'activité 28
- 5.5.Bibliographie 30

6.ANNEXE 30

ANNEXE 1	30
ANNEXE 2	34
ANNEXE 3	37

1. Introduction au sujet et aux sous-thèmes

1.1. Contexte

EMMW est un plan de formation conçu pour développer et gérer les compétences émotionnelles dans le contexte de l'immigration. Il s'adresse aux femmes migrantes ainsi qu'aux travailleurs sociaux et aux ONG. Il vise à améliorer leur capacité à relever les défis liés à l'adaptation et à l'intégration dans un nouveau pays, et à promouvoir en fin de compte le bien-être psychologique et l'inclusion dans le pays où elles commencent à résider. Le système de formation devrait être développé selon ces deux axes de manière complémentaire, en tenant compte des besoins distincts et des approches requises pour chaque groupe cible afin de développer des compétences non techniques fondamentales.

Après avoir réalisé l'analyse de l'état de l'art dans le cadre de l'activité initiale du PR1, le consortium a procédé à la deuxième activité visant à obtenir des résultats qualitatifs plus détaillés. À cet égard, les partenaires ont organisé une série d'entretiens de groupe et individuels avec des experts dans le domaine de la migration qui possèdent une expérience avec le public cible. Sur la base de l'analyse des résultats, les facteurs suivants sont considérés comme des obstacles au processus d'intégration sociale des femmes migrantes.

- Manque de compétences linguistiques
- Différences culturelles
- La double discrimination
- Être le principal dispensateur de soins aux enfants et aux personnes âgées
- Accès limité au marché du travail et uniquement aux secteurs à bas salaires
- Manque de connaissances sur les avantages et les droits (tels que les conseils et les groupes de soutien ainsi que les services de santé)
- Questions psychologiques

Afin d'équiper et de soutenir les travailleurs sociaux dans leur relation avec les femmes migrantes, 6 thèmes sont déterminés :

- Écoute et empathie
- Patience
- Gestion des émotions/contrôle de soi
- Sensibilité
- Demander de l'aide
- Attitude positive

Ce module théorique se concentre sur les thèmes de l'écoute et de l'empathie.

1.2. Définition des concepts

Ce module se concentre sur les approches cognitives et qualitatives de l'écoute et sur les questions relatives à l'écoute. Cela signifie que les quatre sous-thèmes sont soutenus par les théories du langage et de la communication tout en adoptant une méthodologie qualitative. L'ordre des sous-thèmes et des activités n'est pas aléatoire puisqu'il suit la séquence de la communication interpersonnelle et les questions soulevées au cours de la communication.

L'écoute est une procédure complexe qui ne peut être pleinement comprise que si l'on adopte une perspective holistique. Elle est physiologique, cognitive, sociale et culturelle. Il est important de comprendre les principes fondamentaux de l'écoute, car c'est la première action qui relie les gens. L'écoute est la clé de la compréhension mutuelle. Toutefois, ces caractéristiques comportent également un risque de controverse. Il convient donc de présenter à la fois le potentiel et les risques de l'écoute afin d'éviter les erreurs de communication.

L'empathie représente les aspects positifs de l'écoute. En tant qu'action et capacité de "*comprendre, d'être conscient, d'être sensible et d'éprouver par procuration les sentiments, les pensées et l'expérience d'une autre personne du passé ou du présent sans que ces sentiments, ces pensées et cette expérience soient pleinement communiqués de manière objectivement explicite*"¹, l'empathie englobe un éventail plus large de processus sociaux et psychologiques. En tant que terme, l'empathie a été conceptualisée par de nombreuses disciplines telles que la sociologie, la psychologie sociale, la philosophie et les sciences cognitives. Dans l'usage courant, le terme sympathie est souvent utilisé à la place d'empathie. Ces deux concepts sont très différents l'un de l'autre de par leur définition et, par conséquent, leur utilisation interchangeable crée un facteur de risque pour les personnes travaillant dans ce domaine.

Lorsqu'elle est vécue de manière profonde et continue, notamment en cas de traumatisme et de souffrance, l'empathie comporte des risques pour ceux qui l'écoutent. Par conséquent, ce n'est pas seulement une mauvaise communication que l'écoute incorpore comme risque. Même lorsqu'une véritable communication, une compréhension totale et de l'empathie sont impliquées dans une action d'écoute, il existe un risque défini comme une "fatigue de l'empathie" pour l'auditeur. Que l'on soit sujet à un traumatisme secondaire ou que ses propres blessures soient déclenchées, la fatigue de l'empathie doit être comprise pour le bien-être de l'auditeur et de l'orateur.

¹ Merriam-Webster. (n.d.). Empathie. Dans le dictionnaire Merriam-Webster.com. Consulté le 11 avril 2024, à l'adresse suivante : <https://www.merriam-webster.com/dictionary/empathy>

La supervision est le processus qui consiste à être écouté et observé par d'autres afin d'être réfléchi et, dans certains cas, guidé. Lorsqu'il s'agit de professionnels de l'écoute tels que les coachs et les travailleurs sociaux, la supervision complète le cycle de l'écoute puisque chaque activité d'écoute déclenche des pensées et des émotions chez l'auditeur, ce qui fait naître le besoin d'être écouté. En outre, la supervision est importante en termes de code de déontologie qui devrait être pris en compte dans les activités d'écoute professionnelle.

1.3. Différentes perspectives culturelles sur le sujet

La langue est au cœur de toute culture. Cela signifie que la communication et l'écoute entourent ce noyau. Les mots, les concepts et les phrases sont porteurs d'une signification attribuée à la culture. C'est ainsi que les membres de la communauté communiquent entre eux. En ce qui concerne l'écoute en tant que concept, les valeurs culturelles doivent être prises en compte afin de comprendre si l'écoute est valorisée ou sous-évaluée. En outre, la hiérarchie entre les parties impliquées dans une activité d'écoute doit être prise en compte car elle peut être spécifique à la culture étudiée.

L'écoute étant supposée être une activité passive, il convient de considérer que dans certains cas et dans certaines cultures, elle peut être sous-évaluée par rapport à la parole. Les professionnels doivent tenir compte du fait que les sujets qui font l'objet de l'écoute peuvent également être valorisés ou dévalorisés. Dans certains cas et dans certaines cultures, les sujets banals et ordinaires sont considérés comme "sans valeur" dans les activités d'écoute. Dans d'autres cas, l'organisation culturelle de la société peut affecter l'activité d'écoute et l'auditeur. Par exemple, dans la plupart des cultures et des cas, les adultes sont considérés comme dignes d'être écoutés, tandis que les enfants sont ignorés.

Les différences culturelles ont un impact significatif sur l'importance accordée à l'écoute et aux styles de communication. Les cultures collectivistes accordent souvent plus d'importance à l'écoute que les cultures individualistes qui tendent vers une communication orientée vers l'orateur. En outre, les styles de communication, tels que le contexte faible et le contexte élevé, influencent la manière dont les gens écoutent. Dans les cultures à contexte élevé, où les indices non verbaux et contextuels sont lourds de sens, les auditeurs doivent être très attentifs à ces signaux. À l'inverse, dans les cultures à faible contexte, la communication verbale explicite est plus courante et les auditeurs se fient moins aux indices contextuels. Ces différences peuvent être à l'origine de malentendus et de frustrations entre des individus issus de milieux culturels différents.²

En outre, les orientations culturelles à l'égard du temps, telles que le monochronisme et le polychronisme, façonnent également les styles d'écoute. Les cultures

² Lustig, M. W., Koester, J. et Halualani, R. (2017). Compétence interculturelle : Interpersonal communication across cultures, Books a la Carte Edition (8e édition). Pearson.

monochroniques, comme les États-Unis, valorisent l'écoute orientée vers l'action en raison de la perception du temps comme une denrée précieuse, tandis que les cultures polychroniques donnent la priorité aux personnes et aux styles d'écoute orientés vers le contenu, ce qui reflète leur nature collectiviste et leur style de communication à contexte élevé.³

Alors que les membres d'une communauté sont supposés attribuer des significations similaires à certains mots et phrases, les schémas psychologiques peuvent différer d'un individu à l'autre. Lorsque l'écoute fait l'objet d'une enquête, nous pouvons supposer que même les membres d'une même communauté attribuent des significations différentes aux mêmes mots, concepts ou phrases en raison de leurs expériences. À cet égard, les professionnels devraient envisager de se positionner comme des "étrangers" ou même des "aliens" qui tentent de conceptualiser ce qui est dit par les autres.

L'empathie, considérée comme un aspect crucial d'une pratique clinique efficace, est souvent traitée comme une évidence et une application universelle, représentant une expérience humaine commune. Néanmoins, l'empathie est un concept qui est à la fois historiquement et culturellement situé. Il n'est pas justifié d'adopter une approche unique de l'empathie (Bleakley, 2014)⁴. Lorsque l'empathie est définie comme la compréhension des pensées et des émotions des autres dans leur contexte culturel, elle peut suggérer des éléments partagés qui transcendent les cultures. La question cruciale qui se pose alors est la suivante : de quelle perspective culturelle de l'empathie s'agit-il ici, et est-elle importante ? En effet, elle a de l'importance, surtout lorsqu'il s'agit de naviguer entre les cultures, car elle peut révéler soit un manque d'alignement, soit une discordance dans la compréhension de l'"empathie" (Eichbaum et al., 2022)⁵.

La capacité d'empathie peut être considérée comme une discussion influencée par des nuances culturelles et historiques ou comme quelque chose qui dépend du contexte et de l'environnement (Bell, 2013).⁶ Un comportement typique d'une culture, tel que le maintien d'un contact visuel direct dans un contexte nord-américain, peut ne pas être considéré de la même manière dans une autre culture ; par exemple, un contact visuel direct et prolongé peut être perçu comme impoli dans les pays arabes.

³ McCornack, S. et Morrison, K. (2021). *Reflect & Relate : An Introduction to Interpersonal Communication* (6e éd.). Bedford/St. Martin's.

⁴ Bleakley A. *Patient-Centred Medicine in Transition : The Heart of the Matter*. Dordrecht : Springer ; 2014.

⁵ Eichbaum, Q., Barbeau-Meunier, C., White, M., Ravi, R., Grant, E., Riess, H. et Bleakley, A. (2022).

L'empathie à travers les cultures - une taille unique ne convient pas à tous : From the ego-logical to the eco-logical of relational empathy. *Advances in Health Sciences Education*, 28(2), 643-657.

⁶ Bell, L. A. (2013). L'empathie : Une brève histoire conceptuelle et une question anthropologique. 29 décembre (2013).

1.4. Perspective de genre

En partant de l'idée qu'il peut y avoir une hiérarchie entre les parties impliquées dans une activité d'écoute, les professionnels devraient également prendre en compte les différences de genre. D'un point de vue féministe, la sphère publique est dominée par les hommes, ce qui donne l'impression que parler est une activité plus "masculine". Ces dernières années, le nouveau terme "mansplaining" est devenu une manière populaire de définir le fait qu'un homme explique quelque chose à une femme de manière condescendante, en supposant qu'elle n'a aucune connaissance sur un sujet et qu'elle devrait en fait l'écouter.⁷ En conséquence, l'écoute est considérée comme une activité passive qui intègre l'obéissance, considérée comme un trait féminin. D'autre part, la sphère privée reléguée aux femmes fournit l'espace nécessaire pour parler aux femmes, tandis que l'écoute est considérée comme une activité passive attribuée aux enfants.

La recherche sur le genre et l'écoute révèle une image nuancée qui remet en question les stéréotypes traditionnels. Alors que les études antérieures associaient souvent les différences de communication entre les sexes à des facteurs biologiques, les recherches récentes soulignent le rôle des attentes sociétales. Par exemple, les normes sociétales découragent les hommes d'exprimer ouvertement leurs émotions en public, ce qui peut donner lieu à des interprétations erronées du comportement d'écoute. Une femme qui partage ses émotions avec un homme peut percevoir l'absence de réaction émotionnelle de ce dernier comme de l'inattention, sans savoir qu'il respecte peut-être les normes sociales en s'abstenant de s'exprimer. En outre, des études ont réfuté le mythe selon lequel les hommes interrompent plus que les femmes, montrant des fréquences d'interruption similaires entre les sexes. Cependant, les hommes peuvent faire preuve d'une interruption compétitive dans les interactions entre personnes du même sexe en raison de leurs tendances socialisées à la domination. Cette dynamique évolue dans les rencontres entre hommes et femmes, reflétant les influences contextuelles sur le comportement d'écoute et les styles de communication⁸.

2. Écouter

2.1. Contexte

COMMUNICATION

Les individus ont besoin de partager avec d'autres pour se rassembler et devenir un groupe et une communauté. Le partage se fait par le biais de la communication. Plus de

⁷ Merriam-Webster. (n.d.). Mansplain. Dans le dictionnaire Merriam-Webster.com. Consulté le 11 avril 2024, à l'adresse suivante : <https://www.merriam-webster.com/dictionary/mansplain>

⁸ Dindia, Kathryn. (2006). Les effets du sexe du sujet et du sexe du partenaire sur les interruptions. *Human Communication Research*. 13. 345 - 371

126 définitions de la communication ont été publiées⁹. Cependant, pour une compréhension commune du concept, une définition de dictionnaire est considérée comme fonctionnelle. Merriam-Webster définit la communication comme "un processus par lequel des informations sont échangées entre des individus par le biais d'un système commun de symboles, de signes ou de comportements"¹⁰.

Le premier moyen de communication qui vient à l'esprit et la caractéristique la plus importante qui distingue les humains des autres êtres vivants est l'utilisation du langage oral. Les chercheurs supposent que les premiers mots utilisés par les humains étaient des onomatopées, comme "boing" ou "gurgle", ce qui leur permettait de communiquer efficacement sur leur environnement et leurs activités. Cette capacité primitive à communiquer a constitué un avantage évolutif, conduisant au développement d'une "culture de la parole" pendant l'"ère de la parole" jusqu'à l'ère du manuscrit vers 3500 avant notre ère, où l'écriture est devenue cruciale pour la tenue des registres et les sociétés complexes¹¹.

Il existe cinq formes principales de communication : intrapersonnelle, interpersonnelle, de groupe, publique et de masse. La communication intrapersonnelle implique un dialogue avec soi-même et une réflexion déclenchée par des stimuli internes ou externes. Elle remplit des fonctions sociales essentielles telles que l'aide à l'adaptation sociale, le maintien de l'image de soi, le traitement des émotions, la répétition d'actions et la facilitation de l'interaction sociale. Bien qu'il puisse améliorer le bien-être, son effondrement est lié à la maladie mentale. Elle peut être spontanée, comme rire d'une pensée, ou intentionnelle, par le biais de l'autoréflexion, afin d'améliorer les compétences en matière de communication, jouant ainsi un rôle crucial dans la connaissance de soi et l'épanouissement personnel.

La communication interpersonnelle est l'interaction entre les individus qui façonne, maintient et met fin aux relations. Il s'agit de la forme de communication la plus courante et elle se produit dans divers contextes tels que les contextes interculturels et organisationnels. Contrairement à la communication intrapersonnelle, la communication interpersonnelle est structurée, orientée vers un objectif et influencée par les attentes sociales. Elle répond à des besoins instrumentaux tels que les salutations quotidiennes et à des besoins relationnels en exprimant la dynamique unique de la relation. Cependant, elle conduit souvent à des erreurs de communication et à des conflits, ce qui nécessite des compétences telles que la gestion des conflits et l'écoute active pour maintenir des relations positives.

⁹ Dance, F. E. X., et Larson, C. E. (1976). Les fonctions de la communication humaine : A Theoretical Approach. Holt Rinehart et Winston.

¹⁰ Merriam-Webster. (n.d.). Communication. Dans le dictionnaire Merriam-Webster.com. Consulté le 11 avril 2024, à l'adresse suivante : <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

¹¹ Poe, M. T. (2010). Une histoire des communications : Médias et société, de l'évolution de la parole à l'internet (édition illustrée). Cambridge University Press.

La communication de groupe implique des interactions entre trois personnes ou plus qui s'efforcent d'atteindre un objectif commun, en mettant l'accent sur la communication axée sur les tâches et sur les défis découlant de la dynamique et des conflits interpersonnels. D'autre part, la communication publique implique qu'une personne transmette des informations à un public, ce qui se caractérise souvent par la formalité, la focalisation sur l'émetteur et l'orientation vers un objectif. Enfin, la communication de masse consiste à transmettre des messages à un large public par le biais de divers canaux médiatiques.¹²

ÉCOUTE

Nous communiquons en parlant et en écoutant. Dans le cadre de ce module théorique, l'attention sera portée sur l'écoute plutôt que sur la parole. L'écoute est une procédure complexe qui ne peut être pleinement comprise que si l'on adopte une perspective holistique. Elle est physiologique, cognitive, sociale et culturelle. Il est important de comprendre les principes fondamentaux de l'écoute, car c'est la première action qui relie les gens.

Le processus d'écoute comprend plusieurs étapes telles que la réception, l'interprétation, le rappel, l'évaluation et la réponse aux messages verbaux et non verbaux. Les étapes de l'écoute sont continues et interconnectées, englobant des éléments cognitifs, comportementaux et relationnels. Au cours de la phase de réception, nous absorbons des stimuli par le biais de canaux auditifs et visuels, influencés par des filtres perceptuels et par la saillance. La phase d'interprétation consiste à combiner les informations visuelles et auditives, à appliquer des schémas et à créer du sens. La compréhension et le rappel sont essentiels à ce stade, car ils contribuent à transférer les informations dans la mémoire à long terme. L'évaluation intervient lorsque nous évaluons la crédibilité, l'exhaustivité et la valeur du message, ce qui nécessite des compétences en matière de pensée critique pour éviter les préjugés et se concentrer sur le contenu plutôt que sur l'orateur. La réponse à l'écoute implique l'utilisation d'indices verbaux et non verbaux, tels que les signaux en retour et la paraphrase, pour montrer que l'on a compris et maintenir un flux de communication efficace.¹³

L'écoute est un processus à multiples facettes qui implique une sélection continue, une interprétation, une prise de décision et la prise en compte des risques et des conséquences. Malgré sa complexité, l'écoute a souvent été négligée et éclipsée. La psychologie, historiquement axée sur les phénomènes auditifs, a d'abord privilégié l'audition à l'écoute. La recherche psychologique contemporaine sur l'écoute reste un défi en raison de la difficulté à définir et à opérationnaliser les processus d'écoute. Pour

¹² Dance, F. E. X., et Larson, C. E. (1976). Les fonctions de la communication humaine : A Theoretical Approach. Holt Rinehart et Winston.

¹³ Hargie, O. (2021). Skilled Interpersonal Communication (7e éd.). Routledge.

mieux comprendre ces défis, il est essentiel d'explorer les paysages conceptuels de l'écoute et son lien avec la conscience de soi, la perception sensorielle et le son.¹⁴

RÉSULTATS de L'ÉCOUTE

La COMPRÉHENSION, résultat de L'ÉCOUTE

La compréhension est l'un des trois résultats de l'écoute identifiés par Bodie et al. (2008), avec l'établissement d'une relation et l'affect.¹⁵ L'étude de Bodie et al. (2008) explore les résultats d'une écoute compétente, en se concentrant sur la compréhension, l'affect positif et l'établissement de relations dans les interactions de communication. Ils suggèrent que l'écoute active, caractérisée par la démonstration de la compréhension, la création d'un affect positif et l'encouragement de l'affiliation, conduit à des interactions plus gratifiantes que le fait de donner des conseils ou de simples remerciements. Les hypothèses suggèrent que les individus dans les interactions initiales se sentiront mieux compris, éprouveront une plus grande satisfaction dans la communication et percevront leur partenaire d'interaction comme plus attrayant socialement lorsqu'ils pratiquent l'écoute active, soulignant l'importance des compétences d'écoute active dans l'amélioration des résultats de la communication et le développement des relations.¹⁶

Nous utilisons diverses méthodes pour comprendre les sentiments, les pensées et les informations qui se trouvent dans l'esprit des autres. Nous comprenons-nous vraiment les uns les autres ?

Poser des questions pour comprendre

Écouter et poser des questions sont étroitement liés dans le cadre d'une communication efficace. L'écoute active implique non seulement d'entendre ce que dit l'orateur, mais aussi de comprendre son point de vue et de transmettre cette compréhension par des questions appropriées. L'écoute active permet d'identifier les points à clarifier, d'approfondir les pensées et les sentiments de l'interlocuteur et de s'assurer que l'on a bien saisi son point de vue. Poser des questions pertinentes et perspicaces nous permet non seulement de recueillir des informations complètes, mais aussi de démontrer notre intérêt et notre engagement dans la conversation.

Par conséquent, dans le contexte de ce module théorique et de l'activité proposée, il est essentiel d'établir un lien entre l'écoute et le fait de poser des questions. Ce lien est essentiel car les échanges de communication significatifs et productifs ne peuvent avoir

¹⁴ Motzkau, J. F. et Lee, N. M. (2023). Cultures d'écoute : Psychology, Resonance, Justice. *Review of General Psychology*, 27 (1), 3-25.

¹⁵ Graham D. Bodie, Debra Worthington, Margarete Imhof & Lynn O. Cooper (2008) : À quoi ressemblerait un champ unifié de l'écoute ? A Proposal Linking Past Perspectives and Future Endeavors, *International Journal of Listening*, 22:2, 103-122.

¹⁶ Harry Weger Jr, Gina Castle Bell, Elizabeth M. Minei & Melissa C. Robinson (2014) The Relative Effectiveness of Active Listening in Initial Interactions, *International Journal of Listening*, 28:1, 13-31.

lieu que s'ils sont soutenus par des questions réfléchies et pertinentes. L'écoute efficace comprend la réception, l'interprétation et l'engagement actif par le biais de questions visant à clarifier et à approfondir la compréhension. Poser des questions appropriées est essentiel pour recueillir des informations complètes, découvrir des nuances cachées et saisir avec précision le point de vue de l'orateur.

APPROCHE ETHNOGRAPHIQUE

Une approche ethnographique de l'écoute ou l'adoption d'un point de vue de coach peuvent être des solutions très bénéfiques à cet égard. L'ethnographie est une méthode utilisée pour décrire et comprendre les cultures du point de vue de leurs membres. Cette approche s'attache à comprendre comment les individus d'une culture perçoivent la vie et leur environnement. Par le biais d'un travail sur le terrain, l'ethnographie implique une enquête structurée sur la manière dont les membres d'une culture voient, entendent, communiquent, pensent et se comportent, en mettant l'accent sur l'apprentissage à partir du groupe culturel plutôt que sur son étude. L'ethnographie a gagné en reconnaissance et en importance dans diverses disciplines. Elle nous offre une occasion unique de sortir temporairement de nos perspectives culturelles et de comprendre comment d'autres personnes ayant des antécédents culturels différents perçoivent le monde. Une approche ethnographique encourage l'immersion dans le contexte, la culture et les expériences des personnes étudiées, ce qui facilite une compréhension plus profonde et plus significative de leurs modèles de communication et de leurs comportements.¹⁷

POINT DE VUE DE L'ENTRAÎNEUR

D'autre part, l'adoption d'un point de vue de coach implique de guider la conversation par un questionnement réfléchi, une écoute active et un retour d'information constructif afin de faciliter une communication claire et une compréhension mutuelle. Le coaching est défini comme un "partenariat avec les clients dans un processus créatif et stimulant qui les inspire à maximiser leur potentiel personnel et professionnel".¹⁸ L'objectif de cette activité est donc de combiner ces approches, car elles améliorent toutes deux l'efficacité de l'écoute en favorisant l'engagement, l'empathie et une compréhension approfondie du point de vue de l'interlocuteur.

Apprendre à demander¹⁹

¹⁷ Spradley, J. P. (2016). *The Ethnographic Interview* [Réédition]. Waveland Press, Inc.

¹⁸ The Gold Standard in Coaching : ICF - Read About ICF (2021, 25 février). <https://coachingfederation.org/about#:~:text=ICF%20définit%20le%coaching%20comme%20un%20partenariat,leur%20personnel%20et%20professionnel%20potentiel.>

¹⁹ Briggs, C. L. (1986). *Learning How to Ask : A Sociolinguistic Appraisal of the Role of the Interview in Social Science Research* (Studies in the Social and Cultural Foundations of Language, Series Number 1) [Reprint Used edition]. Cambridge University Press.

Entretien ethnographique²⁰

Apprendre des étrangers²¹

Fédération internationale du coaching²²

L'objectif principal de l'éducation est d'approfondir l'écoute et la compréhension à la lumière des principes des méthodes de recherche qualitative.

2.2. Groupe cible et objectif de l'activité

Le groupe cible de l'activité est constitué de professionnels travaillant avec des femmes migrantes, comme par exemple :

- Traducteurs
- Travailleurs humanitaires
- Spécialistes de la santé publique
- Travailleurs et bénévoles des ONG
- Enseignants
- Travailleurs de la protection de l'enfance
- Travailleurs de la santé mentale (psychologues, psychiatres)
- Travailleurs dans les camps et les abris
- Entraîneurs

L'objectif de cette activité est d'améliorer la communication et la compréhension entre les travailleurs sociaux qui travaillent avec des femmes migrantes. Elle cherche à promouvoir l'engagement, l'empathie et une compréhension globale des perspectives des clients par une écoute active et un questionnement réfléchi. En combinant des approches ethnographiques et de coaching, l'activité vise à faciliter des échanges de communication significatifs et productifs, améliorant ainsi la qualité des services fournis aux femmes migrantes. L'activité vise à :

- Positionner l'auditeur comme un ethnographe pour un état d'écoute relativement objectif
- Préparer l'auditeur en tant que coach pour comprendre la présence des identités qui émergent au cours de l'activité d'écoute.
- Présenter un cadre
- Fournir une ligne directrice pour l'écoute des autres

²⁰ Spradley, J. P. (2016). The Ethnographic Interview [Réédition]. Waveland Press, Inc.

²¹ Weiss, R. S. (1995). Learning From Strangers : The Art and Method of Qualitative Interview Studies. Free Press.

²² L'étalon-or du coaching : ICF - Compétences de base. Fédération internationale du coaching. (2024, 8 mars). <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

2.3. Résultats d'apprentissage de l'activité

Les personnes qui suivent cette formation sont censées :

- Être conscient des obstacles et des préjugés dans l'activité d'écoute
- Être capable d'identifier les problèmes liés aux méthodologies actuelles
- Intégrer le contexte dans le processus d'évaluation
- Avoir une approche plus dynamique en adaptant la méthode proposée aux individus et à l'institution.

Les résultats d'apprentissage de l'activité décrite dans le module théorique comprendraient probablement les éléments suivants

1. Amélioration des capacités d'écoute : Les participants développeront des compétences d'écoute active
2. Amélioration des techniques de questionnement : Les participants apprendront à poser des questions pertinentes et perspicaces pour recueillir des informations complètes, découvrir des nuances cachées et saisir avec précision le point de vue de l'orateur.
3. Sensibilisation culturelle accrue : Grâce à l'approche ethnographique, les participants auront un aperçu des différents contextes culturels, ce qui leur permettra de mieux comprendre les divers modèles et comportements de communication.
4. Renforcement des capacités de coaching : Les participants amélioreront leurs compétences en matière de coaching en guidant les conversations par le biais de questions réfléchies, d'une écoute active et d'un retour d'information constructif afin de faciliter une communication claire et une compréhension mutuelle.
5. Amélioration de la compétence en matière de communication : Globalement, l'activité vise à améliorer les compétences des participants en matière de communication en encourageant l'engagement, l'empathie et une compréhension approfondie du point de vue de l'orateur, ce qui conduit à des échanges plus significatifs et plus productifs.

2.4. Description de l'activité

Nom de l'activité/pratique/outil : Grand Tour / Écouter pour comprendre

Besoins opérationnels/logistique

- En ligne et sur place
- Un formateur avec ou sans co-formateur
- Groupes de trois/quatre (un enquêteur, une personne interrogée, un/deux observateurs)
- Blocs-notes et stylos

- Présentation (Powerpoint ou Flipchart)

2.5. Le déroulement de l'activité

Cette activité est inspirée et adaptée de l'interview ethnographique de Spradley.²³

N.	Activité	Détails	Durée de l'accord
1	Bienvenue	<p>Introduction du projet EMMW</p> <p>Le plan de l'activité (sous-thème 1)</p> <p>Accord de session et consentement</p> <p>Présentation des participants</p> <p>Attentes</p>	10 min.
2	Activité d'échauffement	<p>Les mots peuvent revêtir des significations différentes selon les individus.</p> <p>En ce qui concerne la pratique de l'<i>écoute</i>, sommes-nous sur la même longueur d'onde ?</p> <p>www.menti.com procédure :</p> <p>Quelles sont les trois premières choses qui vous viennent à l'esprit lorsque vous envisagez d'<i>écouter</i> ?</p> <p>Un extraterrestre découvre le monde des humains par le langage (Films : PK, Arrival, etc.)</p> <p>Arrivée - Première communication : https://www.youtube.com/watch?v=8Fc-7SuebTQ</p> <p>Incroyable ! Conversation entre robots</p> <p>https://www.youtube.com/watch?v=Qh2yT-AL1V8</p>	10 min.

²³ Spradley, J. P. (2016). *L'entretien ethnographique*. Waveland Press.

3	Partie théorique 1 : Processus de rapport dans la recherche ethnographique (voir annexe 1)	Appréhension : (Incertitude) Pourquoi voulez-vous m'écouter ? La motivation de l'auditeur	8 min.
4		Exploration : Est-ce que je fais cela "correctement" ? Est-ce que je donne les "bonnes" réponses ?	8 min.
5		La coopération : Laissez-moi vous aider à me comprendre vraiment	8 min.
6		Participation : Faisons-le ensemble	8 min.
7	Partie théorique 2 : Génération de questions (voir annexe 1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Questions sur le Grand Tour 2. Questions sur la mini-tournée 3. Exemples de questions 4. Questions sur l'expérience 5. Questions sur la langue maternelle 	15 min.
8	Pause café		15 min.
9	Sessions de groupe	<ul style="list-style-type: none"> ● Faites un remue-méninges et décidez d'un thème ou d'un sujet. ● Réduire le thème à un sujet ou un aspect spécifique. ● Créer un cas en rapport avec le sujet choisi. ● Attribuez les rôles : l'un est la personne interrogée et les autres sont les membres de l'équipe chargée des questions. ● La personne interrogée crée un personnage en rapport avec l'affaire. ● L'équipe chargée des questions génère des questions ouvertes sur le personnage et le cas. ● Choisissez un intervieweur dans l'équipe chargée des questions. ● Mener l'entretien. ● Les observateurs prennent des notes sur la dynamique de l'entretien. 	20 min.

10	Discussion ouverte	<ul style="list-style-type: none"> • Débriefing et discussion des observations et des idées. • Discutez de ce qui a bien fonctionné et des points à améliorer. • La présence de l'enquêteur • La présence de la personne interrogée • La présence de l'observateur 	15 min.
11	Évaluation de l'activité	Retour d'information des participants	10 min.

2.5. Bibliographie

Spradley, J. P. (2016). *The ethnographic interview*. Waveland Press, Inc.

Weiss, R. S. (1995). *Learning from strangers: The art and method of qualitative interview studies*. Free Press.

L'étalon-or du coaching : ICF - Compétences de base. Fédération internationale du coaching. (2023, 30 janvier). Consulté le 20 février 2023 sur le site <https://coachingfederation.org/credentials-and-standards/core-competencies>

3. Empathie et sympathie

3.1. Contexte

L'empathie est un concept dynamique, complexe et multicouche qui a été conceptualisé par de nombreuses disciplines telles que les sciences cognitives, la psychologie, la philosophie et la médecine. Bien que l'empathie ait fait l'objet de recherches dans diverses disciplines, dans le langage courant, des termes tels que sympathie, compassion ou pitié sont utilisés à la place d'empathie. Dans cette section du module, les concepts d'empathie et de sympathie seront définis en détail afin d'éliminer les confusions sémantiques et de clarifier les concepts.

Le mot empathie a été adopté par Theodor Lipps à partir du mot allemand *Einfühlung* (sentiment dans). Le psychologue anglais Titchener a traduit *einfühlung* par empathie²⁴. Selon l'Encyclopédie de la psychologie sociale, "*l'empathie est souvent définie comme la compréhension de l'expérience d'une autre personne en s'imaginant dans la situation*

²⁴ Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of the thought processes (Conférences sur la psychologie expérimentale des processus de pensée)*. Ayer Company Pub.

de cette autre personne : On comprend l'expérience de l'autre personne comme si on la vivait soi-même, mais sans la vivre réellement. Une distinction est maintenue entre soi et l'autre".²⁵

Le terme sympathie tire sa racine du grec ancien sym- (ensemble) et pathos (sentiment/émotion). La sympathie peut être définie comme le fait de "partager les sentiments d'autrui". L'empathie signifie être capable de comprendre "ce que les autres peuvent ressentir ou penser" ("Quelle est la différence entre "sympathie" et "empathie" ?", 2019).²⁶ En résumé, alors que la sympathie consiste à partager les sentiments des autres, l'empathie consiste à les comprendre. Une approche empathique du sujet/des personnes consiste à

- L'écoute active
- Comprendre le point de vue d'une autre personne
- Faire preuve d'empathie émotionnelle et cognitive
- Sensibilité culturelle ou conditionnelle
- Pouvoir produire la solution
- Prévenir l'épuisement professionnel ou les traumatismes secondaires

Une approche sympathique du sujet/des personnes dont il est question :

- Écouter avec une perspective étroite
- Adopter une perspective "orientée vers soi"
- Sentiment de pitié ou de regret pour une autre personne
- Porter des jugements sans comprendre
- Risque de traumatisme secondaire

Selon Covey, il existe cinq types d'écoute.

1. L'ignorance : À ce niveau, appelé ignorance, nous ne nous engageons pas du tout dans l'écoute. Nos signaux non verbaux trahissent souvent notre manque d'attention. Par exemple, nous pouvons détourner le regard, nous adonner à d'autres activités ou manifester notre désintérêt pour la communication de l'orateur.

2. La deuxième étape consiste à faire semblant d'écouter. Ici, nous pouvons simuler un engagement par le biais du langage corporel, mais notre esprit est ailleurs, préoccupé par d'autres questions ou d'autres pensées.

3. L'écoute sélective et élective implique un engagement partiel, où nous écoutons de manière sélective, en nous concentrant sur les aspects qui piquent notre intérêt et en

²⁵ Hodges, S. D., et Myers, M. W. (2007). Empathy. Dans R. F. Baumeister & K. D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

²⁶ Quelle est la différence entre "sympathie" et "empathie" (2019, 19 juin). Dans *Dictionary by Merriam-Webster : Le dictionnaire en ligne le plus fiable d'Amérique*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

négligeant les autres. Malgré la façade d'une écoute attentive, notre attention vacille, risquant d'être exposée lorsqu'on nous demande de nous souvenir de détails ou de répondre de manière appropriée.

4. L'écoute attentive implique une concentration et une absorption véritables du message communiqué. Nous nous concentrons activement sur les mots de l'orateur, en offrant des réponses appropriées et en faisant preuve d'un langage corporel attentif.

5. L'écoute empathique ²⁷

L'écoute empathique

La forme empathique de l'écoute incorpore les aspects pratiques de l'écoute active tout en élevant l'engagement de l'auditeur à un niveau plus profond. L'écoute empathique implique un désir sincère de comprendre complètement l'autre personne et ses émotions.

L'écoute empathique implique de mettre de côté l'envie d'affirmer nos propres opinions et expériences personnelles, en reconnaissant que nos propres histoires peuvent entraver le récit de l'orateur (Covey, 2020).

L'écoute empathique associe l'écoute active, le reflet des sentiments et le questionnement habile à la qualité interpersonnelle de l'empathie pour comprendre quelqu'un à la fois intellectuellement et émotionnellement (Gearhart & Bodie, 2011). Par essence, être un auditeur empathique implique de faire preuve d'une attention et d'une préoccupation délibérées à l'égard de l'interlocuteur lorsqu'il fait part de ses pensées ou de ses émotions. En apportant un tel soutien, non seulement nous validons les sentiments de l'orateur, mais nous sommes également en mesure de réagir avec plus de compassion.²⁸

Comment écouter avec empathie ?

1. Commencez la conversation en ayant l'esprit clair, en réduisant au minimum les distractions telles que les téléphones ou les bruits de fond.
2. Pratiquez la pleine conscience pour faire taire toute pensée intrusive susceptible d'entraver votre capacité à écouter attentivement.

²⁷ Covey, S. R. (2004). *Les 7 habitudes des personnes très efficaces : Des leçons puissantes sur le changement personnel*. Simon & Schuster.

²⁸ Rekhi, S. (n.d.). *Empathic listening : Définition, exemples et compétences*. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

3. Consacrer du temps à des conversations constructives avec des amis, des membres de la famille ou des collègues afin de répondre à des préoccupations ou d'exprimer des émotions.
4. Créer un environnement confortable et sûr pour un dialogue ouvert.
5. Écoutez non seulement avec vos oreilles, mais aussi avec votre cœur, sans jugement.
6. Éviter d'interrompre ou de conclure prématurément les phrases de l'orateur.
7. Utiliser les signaux non verbaux appropriés, comme le hochement de tête, pour exprimer sa compréhension.
8. Laissez l'orateur mener la conversation, en respectant les pauses ou les moments de réflexion.
9. Attendez votre tour pour intervenir et adoptez un ton encourageant lorsque vous prenez la parole.
10. Refléter les sentiments ou les déclarations de l'orateur pour assurer la compréhension.
11. Servir de caisse de résonance aux idées de l'orateur.
12. Proposez des affirmations verbales telles que "euh huh" pour reconnaître la voix de l'orateur.
13. Posez des questions ouvertes pour approfondir leurs émotions ou leurs points de vue.
14. Validez les sentiments de l'autre personne, même si votre réaction serait différente dans la même situation.
15. S'abstenir de donner des conseils non sollicités, sauf demande explicite.
16. Utiliser un langage et des phrases de compassion (voir les exemples ci-dessous).
17. Faire preuve d'empathie en tenant compte des émotions de l'interlocuteur et en essayant de comprendre son point de vue.

Lorsque nous travaillons avec des réfugiés, nous réagissons souvent de manière émotionnelle à leur histoire. Nos réactions émotionnelles dépendent de ce que nous pensons des gens, de notre proximité ou non avec eux, de ce qu'ils ont vécu et de nos expériences passées. La différence entre ces deux termes peut être cruciale pour travailler avec des personnes ayant subi des traumatismes. Dans le contexte de la migration, tous les travailleurs sociaux devraient être conscients de la façon dont ils mettent une distance émotionnelle entre leur groupe et eux-mêmes.

3.2. Groupe cible et objectif de l'activité

Le groupe cible de cette activité est constitué de professionnels travaillant avec des femmes migrantes :

- Traducteurs
- Travailleurs humanitaires
- Spécialistes de la santé publique
- Travailleurs et bénévoles des ONG
- Enseignants
- Travailleurs de la protection de l'enfance
- Travailleurs de la santé mentale (psychologues, psychiatres)
- Travailleurs dans les camps et les abris
- Entraîneurs

L'activité vise à :

- Comprendre en profondeur la situation d'une autre personne
- Développer "l'empathie cognitive ou la précision empathique" ("avoir une connaissance plus complète et plus précise du contenu de l'esprit d'une autre personne, y compris de ce qu'elle ressent").²⁹

3.3 Résultats d'apprentissage de l'activité

- Permettre aux travailleurs de faire la différence entre les termes d'empathie et de sympathie.
- Améliorer l'écoute active et les compétences en matière de communication.
- Les stagiaires seront capables de voir le point de vue d'une autre personne dans différentes situations.

3.4. Description de l'activité

Nom de l'activité/pratique/outil

Mettez-vous à la place de quelqu'un d'autre : Construction de phrases

Besoins opérationnels/logistique

- Bien que l'activité ait été conçue sur place, elle peut être convertie en activité en ligne à l'aide d'outils numériques.
- Un formateur suffit pour maintenir l'activité, mais en raison du nombre de participants, un co-formateur peut s'avérer nécessaire.
- Un maximum de 10 stagiaires pourrait être approprié pour augmenter la session de discussion.

²⁹ Hodges, S. D., et Myers, M. W. (2007). Empathy. Dans R. F. Baumeister & K. D. Vohs (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

Matériaux :

- Présentation de diapositives ou de documents expliquant l'écoute empathique et sympathique
- Scénarios de cas ou jeux de rôle décrivant des situations pertinentes pour le travail avec les femmes migrantes
- Minuterie ou chronomètre
- Un stylo et du papier pour chaque participant
- Tableau blanc ou tableau à feuilles mobiles (facultatif)

3.5. Le déroulement de l'activité

N.	Activité	Détails	Durée de l'accord
1	Bienvenue	Introduction du projet EMMW	10 min.
		Le plan de l'activité (sous-thème 2)	
		Accord de session et consentement	
		Attentes	5 min.
2	Brise-glace/ Activité d'échauffement	Présentation des participants	2 min
		Introduction de l'activité	3 min.
		"L'étiquetage des émotions	10 min.
3	Discussion théorique	Présenter le module Empathie et Sympathie aux participants.	20 min
4	Distribution des scénarios	Explication des scénarios de jeu de rôle	5 min.
		Temps de création d'une histoire	10 min
5	Pause café		15 min.
6	Jeu de rôle	Les participants jouent leur rôle	10 min.
		Pendant que les scénarios seront mis en œuvre, d'autres participants prendront des notes sur la session.	

7	Retour d'information et discussion	Après chaque scénario, les participants discuteront de l'approche de l'auditeur et feront des suggestions.	5 min.
8	Évaluation de l'activité	Retour d'information des stagiaires	10 min.

Le déroulement de l'activité

1. Préparez des scénarios de cas détaillés ou des jeux de rôle basés sur les défis courants auxquels sont confrontées les femmes migrantes ou utilisez les scénarios préparés (annexe 2).
2. Installez la salle avec des chaises disposées en cercle ou en demi-cercle pour les sessions en face à face. Pour les sessions en ligne, assurez-vous que tous les participants ont accès à la plateforme de vidéoconférence.
3. Accueillir les participants et présenter les objectifs de l'activité.
4. Donner un bref aperçu de l'écoute empathique et de l'écoute bienveillante, en soulignant leur importance dans le soutien aux femmes migrantes.
5. Présentez aux participants les scénarios ou les jeux de rôle sélectionnés. Expliquez brièvement chaque scénario, en soulignant les principaux défis et objectifs du jeu de rôle.
6. Répartissez les participants en paires, en veillant à ce qu'il y ait un mélange de niveaux d'expérience.
7. Les groupes attribueront à chaque personne un scénario de jeu de rôle spécifique. Instruire les participants à choisir qui jouera le rôle de l'assistante sociale et qui jouera le rôle de la femme migrante. La femme migrante créera une histoire basée sur le scénario, l'auditeur écouterait et créerait des questions pour le narrateur. Pendant que les paires font le jeu de rôle, les autres participants observeront et prendront des notes.
8. Expliquez que chaque jeu de rôle doit durer environ 5 minutes, chaque participant disposant de 5 minutes pour jouer son rôle.
9. Réglez une minuterie de 5 minutes et commencez la session de jeu de rôle.
10. Les participants doivent s'immerger dans le rôle qui leur a été attribué, en se concentrant sur l'application de techniques d'écoute empathique et en réagissant de manière appropriée au scénario.
11. Encouragez les participants à utiliser des techniques d'écoute active, à valider les émotions de la femme migrante et à explorer des solutions potentielles ou des options de soutien.
12. Une fois que chaque paire a terminé le jeu de rôle, le groupe se réunit à nouveau pour réfléchir et donner son avis.

13. Invitez les participants à partager leurs observations, leurs points de vue et les difficultés rencontrées au cours du jeu de rôle.
14. Encouragez les participants à partager des stratégies pour appliquer les compétences d'écoute empathique dans leur pratique.
15. Résumez les principaux enseignements de l'activité et soulignez l'importance d'un développement continu des compétences en matière d'écoute empathique.

3.5. Bibliographie

Covey, S. R. (2004). *Les 7 habitudes des personnes très efficaces : Des leçons puissantes sur le changement personnel*. Simon & Schuster.

Hodges, S. D., et Myers, M. W. (2007). Empathy. Dans R. F. Baumeister & K. D. Vohns (Eds.), *Encyclopedia of social psychology*. SAGE.

Rekhi, S. (n.d.). *Empathic listening : Définition, exemples et compétences*. The Berkeley Well-Being Institute. <https://www.berkeleywellbeing.com/empathic-listening.html>

Titchener, E. B. (1973). *Lectures on the experimental psychology of thought processes (Conférences sur la psychologie expérimentale des processus de pensée)*. Ayer Company Pub.

Quelle est la différence entre "sympathie" et "empathie" (2019, 19 juin). Dans *Dictionary by Merriam-Webster : Le dictionnaire en ligne le plus fiable d'Amérique*. <https://www.merriam-webster.com/words-at-play/sympathy-empathy-difference>

4. Fatigue d'empathie

4.1. Contexte

La fatigue empathique est une variante de la traumatisation secondaire dans la littérature sur le traumatisme. En termes simples, la fatigue empathique est un épuisement professionnel. L'épuisement émotionnel et physique cumulé peut provoquer l'expérience de l'épuisement professionnel. "La fatigue empathique résulte d'un état d'épuisement émotionnel, mental, physique et professionnel qui survient lorsque les propres blessures du conseiller sont continuellement ravivées par les histoires de vie du client en matière de maladie chronique, de handicap, de traumatisme, de deuil et de perte."³⁰ Selon la psychologue Susan Albers, les symptômes émotionnels et physiques de la fatigue empathique peuvent être énoncés comme suit :

³⁰ Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue : Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

- S'isoler des autres
- Sentiment d'engourdissement ou de déconnexion
- Manque d'énergie pour se préoccuper des autres choses qui vous entourent
- Sentiment d'accablement, d'impuissance ou de désespoir
- Incapacité à établir des relations avec les autres
- Sentiment de colère, de tristesse ou de dépression
- Pensées obsessionnelles sur la souffrance des autres
- Sensation de tension ou d'agitation
- Sentiment de mutisme ou d'incapacité à réagir de manière appropriée à ce qui se passe autour de vous
- Blâme de soi
- Incapacité à se concentrer, à être productif ou à accomplir les tâches quotidiennes
- Maux de tête
- Nausées ou maux d'estomac
- Difficultés d'endormissement ou pensées incessantes
- L'automédication avec des drogues ou de l'alcool
- Conflits dans vos relations
- Changements d'appétit
- Sentiment d'épuisement permanent
- Éviter le travail ou d'autres activités³¹

Les professionnels qui travaillent avec des personnes traumatisées et qui sont exposés à leurs expériences traumatisantes sont les plus exposés au risque de fatigue empathique. Les médecins, les personnes chargées des traumatismes, les professionnels de la santé mentale et les travailleurs dans le domaine de la migration constituent un groupe à risque de fatigue empathique.

Travailler avec des migrants peut signifier être témoin des effets de nombreux souvenirs traumatisants et d'événements de vie complexes. Cette situation suscite de nombreuses émotions telles que l'impuissance, la colère, la tristesse, le désespoir, la culpabilité, l'anxiété, l'épuisement professionnel, etc. Les experts travaillant dans le domaine de la migration doivent être en mesure de faire face à ces sentiments de manière saine afin de se protéger et de protéger leurs clients et de rendre leur travail durable. En travaillant avec des immigrants, en écoutant leurs expériences et leurs problèmes, nous avons des réactions émotionnelles similaires à leurs expériences grâce à nos compétences en matière d'empathie. D'une part, nos réactions émotionnelles permettent à d'autres personnes de vivre plus facilement ce qu'elles traversent et, d'autre part, elles amènent les travailleurs à ressentir le poids de ces sentiments. Il est normal d'éprouver des émotions similaires en écoutant les gens et leurs histoires, car les émotions sont fluides.³²

³¹ *La fatigue de l'empathie : La fatigue de l'empathie.* (2021, 29 août). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

³² *Mültecilerle Çalışmak.* (2017). L'association de solidarité avec les demandeurs d'asile et les migrants.

4.2. Groupe cible et objectif de l'activité

Le groupe cible de cette activité est constitué de professionnels travaillant avec des femmes migrantes :

- Traducteurs
- Travailleurs humanitaires
- Spécialistes de la santé publique
- Travailleurs et bénévoles des ONG
- Enseignants
- Travailleurs de la protection de l'enfance
- Travailleurs de la santé mentale (psychologues, psychiatres)
- Travailleurs dans les camps et les abris
- Entraîneurs

L'activité vise à :

- Veiller à ce que les experts travaillant sur le terrain se protègent des traumatismes secondaires et de la fatigue émotionnelle.
- Améliorer la situation de risque des personnes travaillant dans le domaine de la migration.
- Sensibiliser les experts travaillant dans le domaine de la migration aux premiers secours psychologiques.
- Veiller à ce que les personnes travaillant dans le domaine de la migration créent un équilibre entre les facteurs de stress et les ressources protectrices.
- Permettre aux experts travaillant dans ce domaine de développer des mécanismes d'adaptation sains.

4.3 Résultats d'apprentissage de l'activité

Les professionnels qui profitent de l'activité le feront :

- Rencontrer et acquérir des connaissances sur les concepts de la littérature sur les traumatismes.
- Être renforcé par l'apprentissage des concepts d'empathie et de fatigue empathique.
- Être capable d'énumérer les facteurs de stress auxquels ils sont exposés sur le terrain.
- Énumérer les méthodes d'adaptation au stress et les sources de protection.
- Être capable d'observer l'équilibre/le déséquilibre entre les facteurs de stress et les sources de protection.
- Prendre conscience des mécanismes d'adaptation sains et malsains
- Rendre leurs activités plus durables en préservant leur bien-être émotionnel et mental.

- A la fin de l'activité, ils seront en mesure de transférer ce qu'ils ont appris à leurs collègues travaillant sur le terrain.

4.4. Description de l'activité

Nom de l'activité/pratique/outil :

La métaphore de la table

Besoins opérationnels/logistique

- Bien que l'activité ait été conçue sur place, elle peut être convertie en activité en ligne à l'aide d'outils numériques.
- Un formateur suffit pour maintenir l'activité, mais en raison du nombre de participants, un co-formateur peut s'avérer nécessaire.
- Un maximum de 10 stagiaires pourrait être approprié pour augmenter la session de discussion.

Matériel : Papiers de couleur, crayons de couleur, colle, ciseaux et crayons.

Pour la version sur place de l'activité, une salle avec des équipements de présentation suffit.

Procédure :

1. Le formateur fera une brève présentation de la fatigue empathique et des concepts liés aux traumatismes secondaires.
2. Après la présentation, les participants ont été invités à choisir des matériaux sur les bureaux pour construire une "table".
3. Le formateur demande aux participants de créer un tableau qui les représente en tant qu'individu. La forme du tableau peut être quelconque : cercle, rectangle, carré, etc.
4. Après que les stagiaires ont créé une base pour leur table, le formateur donne un autre indice sur l'activité.
5. Les stagiaires sont invités à dessiner leur facteur de stress (ce qui cause le stress) comme le haut de la table et leurs ressources protectrices comme les pieds de la table.
6. Les facteurs de stress peuvent créer une pression sur la table (personne) et les ressources protectrices maintiendront la table en position verticale.
7. Après les séances de dessin, les stagiaires jetteront un coup d'œil sur leur propre tableau, remettront leurs dessins et échangeront leurs commentaires.
8. Les participants évalueront l'équilibre/déséquilibre entre les facteurs de stress et les ressources et créeront un outil à partir de la métaphore de la table qu'ils utiliseront lorsqu'ils se sentiront dépassés par le stress lié à leur travail.

4.5. Le déroulement de l'activité

N.	Activité	Détails	Durée de l'accord
1	Bienvenue	Introduction du projet EMMW	

		Les grandes lignes de l'activité (la métaphore de la table)	10 min.
		Accord de session et consentement	
		Présentation des participants	
		Attentes	5 min.
2	Activité brise-glace/réchauffement	Si vous étiez une table, quels seraient votre matériau, votre forme et votre couleur ?	3 min.
		Pourquoi ? Se définir en tant que table et partager avec les autres	10 min.
3	Brève présentation	Une brève présentation sur la fatigue empathique sera faite par le formateur.	15 min.
		L'apprentissage sera renforcé par des séances de questions-réponses.	5 min.
PAUSE-CAFÉ			10 min.
4	La métaphore de la table	Création d'un tableau (imaginez-vous comme un tableau)	5 min.
		Les stagiaires partageront leurs opinions sur les schémas de tableaux qu'ils ont créés.	5 min.
		Dresser la liste des facteurs de stress qui pèsent sur la table	5 min.
		Les ressources sont considérées comme les pieds de la table qui la maintiennent debout.	5 min.
5	Discussion ouverte	Quels sont vos mécanismes d'adaptation ?	10 min.
		Que pouvez-vous faire pour maintenir un équilibre entre les facteurs de stress et les ressources ?	10 min.
		Quels types de mécanismes d'adaptation utilisez-vous (sains/malsains) ?	10 min.

8	Évaluation de l'activité	Retour d'information des stagiaires	5 min.
---	--------------------------	-------------------------------------	--------

4.5. Bibliographie

La fatigue de l'empathie : La fatigue de l'empathie. (2021, 29 août). Cleveland Clinic. <https://health.clevelandclinic.org/empathy-fatigue-how-stress-and-trauma-can-take-a-toll-on-you/>

Mültecilerle Çalışmak. (2017). L'association de solidarité avec les demandeurs d'asile et les migrants.

Stebnicki, M. A. (2007). Empathy fatigue : Healing the mind, body, and spirit of professional counselors. *American Journal of Psychiatric Rehabilitation*, 10(4), 317-338. <https://doi.org/10.1080/15487760701680570>

5. Supervision

5.1. Contexte

L'essence de la "supervision" réside dans son étymologie, une fusion des mots latins "super", qui signifie "au-dessus" ou "sur", et "videre", qui signifie "voir" ou "regarder". En conséquence, le terme de supervision signifie le rôle d'écoute et de réflexion d'un professionnel, en particulier pour les employés ayant une formation minimale ou les jeunes diplômés dans les domaines sociaux (Bara, 2022).³³ La supervision n'englobe pas seulement l'acte de surveiller, mais aussi la compréhension et l'orientation adaptées à ceux qui naviguent dans les complexités de leur parcours professionnel.

Considérant que les travailleurs sociaux reconnaissent les techniques qu'ils utilisent comme des techniques de coaching s'étendant sur le concept, la supervision des techniques de coaching émerge comme un processus formalisé apportant un soutien professionnel indispensable (Burroughs, Allen & Huff, 2017).³⁴ Elle agit comme un catalyseur de l'évolution continue des coachs, assurant l'efficacité de leurs pratiques de coaching grâce à des éléments dynamiques tels que la réflexion interactive, l'évaluation interprétative et l'échange collaboratif d'expertise (Bachkirova, Stevens & Willis, 2005)³⁵

³³ Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). LA SUPERVISION DANS LE TRAVAIL SOCIAL. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

³⁴ Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching Coaching : An International Journal of Theory, Research, and theory of theory, Research, and the social work, Coaching : An International Journal of Theory, Research, and and the social work. et pratique, 10:1, 4-17, DOI : 10.1080/17521882.2016.1190981

³⁵ Qu'est-ce que la supervision du coaching ? - association pour le coaching. (n.d.). <https://www.associationforcoaching.com/page/WhatisCoachingSupervision>

. Cette approche met l'accent non seulement sur le coach individuel, mais aussi sur l'interaction complexe entre son développement personnel et l'efficacité globale de ses efforts de coaching.

En approfondissant la nature collaborative de la supervision de coaching, Clutterbuck, Whitaker et Lucas (2016)³⁶ la décrivent comme un processus synergique favorisant le développement d'une pratique réflexive chez les coachs et les superviseurs de coachs. L'objectif principal est l'amélioration continue et le développement professionnel, la protection du bien-être des clients et la consolidation de l'identité professionnelle. Cette approche holistique reconnaît le réseau interconnecté qui entoure le superviseur et le travail de son client, cherchant à apporter une valeur durable à toutes les parties prenantes engagées dans cette sphère professionnelle. Par essence, le concept de



supervision, que ce soit dans son contexte organisationnel plus large ou dans le domaine spécifique du coaching, représente un engagement à multiples facettes en faveur du mentorat, de la croissance et de la recherche perpétuelle de l'excellence dans la pratique professionnelle.

La supervision favorise une prise de décision efficace en encourageant la réflexion critique, en s'appuyant sur la conscience de soi et en reconnaissant comment des facteurs personnels tels que l'éthique, les valeurs, les croyances, les

expériences et les préjugés façonnent la pensée. Lorsque l'on est confronté à des questions difficiles, la réflexion critique permet d'identifier et de surmonter les difficultés potentielles. Cet outil propose des questions illustrant les quatre phases du cycle de réflexion de Kolb (1984) pour guider la résolution de dilemmes dans un contexte de supervision.³⁷

5.2. Groupe cible et objectif de l'activité

Le groupe cible de l'activité est constitué de professionnels travaillant avec des femmes migrantes, comme par exemple :

- Traducteurs
- Travailleurs humanitaires

³⁶ Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision : A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.

³⁷ *Programme de développement des superviseurs*. Recherche en pratique. (n.d.). <https://adultsdp.researchinpractice.org/>

- Spécialistes de la santé publique
- Travailleurs et bénévoles des ONG
- Enseignants
- Travailleurs de la protection de l'enfance
- Travailleurs de la santé mentale (psychologues, psychiatres)
- Travailleurs dans les camps et les abris
- Entraîneurs

L'activité vise à :

- Sensibiliser au concept de supervision
- Souligner le besoin d'aide et de soutien du groupe cible
- Présenter les formats de supervision individuelle ou en groupe
- Promouvoir les groupes de soutien supervisés

5.3 Résultats d'apprentissage de l'activité

Les personnes qui suivent cette formation sont censées

- Comprendre l'importance de la supervision
- Différencier le besoin de supervision individuelle de celui de supervision en groupe

5.4. Description de l'activité

Nom de l'activité/pratique/outil : Dilemme éthique

Besoins opérationnels/logistique

- En ligne et sur place
- Un formateur avec ou sans co-formateur
- Groupes de trois/quatre (un enquêteur, une personne interrogée, un/deux observateurs)
- Blocs-notes et stylos
- Présentation (Powerpoint ou tableau à feuilles)

5.5. Le déroulement de l'activité

Cette activité est une version adaptée de la pratique suivante.³⁸

<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/media/5847/tool6.pdf>

<https://www.researchinpractice.org.uk/adults/content-pages/podcasts/risks-rights-values-and-ethics/>

³⁸ *Programme de développement des superviseurs*. Recherche en pratique. (n.d.).
<https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

N.	Activité	Détails	Durée de l'accord
1	Bienvenue	Introduction du projet EMMW	10 min.
		Le plan de l'activité (sous-thème 4)	
		Accord de session et consentement	
		Présentation des participants	
		Attentes	
2	Activité d'échauffement	<p>Les mots peuvent revêtir des significations différentes selon les individus.</p> <p>En ce qui concerne le concept de supervision, sommes-nous sur la même longueur d'onde ?</p> <p>www.menti.com procédure :</p> <p>Quelles sont les trois premières choses qui vous viennent à l'esprit lorsque vous pensez à la "supervision" ?</p>	10 min.
3	Étape 1 : Que s'est-il passé ?	<ul style="list-style-type: none"> • Former un groupe de 4-5 participants • 1 "travailleur social" et 1 "superviseur" sont choisis dans chaque groupe pour le jeu de rôle. Les autres se positionnent par rapport à ces rôles et doivent prendre des notes personnelles., • Définir les situations/cas pour chaque groupe et informer les "travailleurs sociaux" du groupe en privé. • Le travailleur social partage l'histoire avec le superviseur et le reste du groupe (voir annexe). 	5 min.
4	Étape 2 : Expérience et réflexion	Le "superviseur" pose les questions suivantes à l'"assistant social". Le groupe écoute la conversation. Les superviseurs peuvent improviser et poser des questions supplémentaires. Le groupe doit prêter attention à ces questions supplémentaires tout en répondant aux questions en tant que "travailleurs sociaux" ou en posant des questions	35 min.

		<p>supplémentaires en tant que "superviseurs", en fonction des rôles qu'ils ont définis précédemment.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles croyances aviez-vous à propos de ce type de situation ? • Quelles sont les valeurs et l'éthique qui s'appliquent à cette situation ? • Quelles sont les valeurs et l'éthique que cette situation contredit ? • Quelles autres expériences de votre vie cela me rappelle-t-il ? • Que pensez-vous des autres personnes ? • Comment avez-vous influencé la situation ? <p>A la fin, le groupe discute de la procédure, des questions prédéfinies et improvisées, et de leurs effets sur les "travailleurs sociaux"</p>	
5	Pause café		15 min.
6	Étape 3 : Analyse et Planification et action	<p>Le "superviseur" pose les questions suivantes à l'"assistant social". Le groupe écoute la conversation. Les superviseurs peuvent improviser et poser des questions supplémentaires. Le groupe doit prêter attention à ces questions supplémentaires tout en répondant aux questions en tant que "travailleurs sociaux" ou en posant des questions supplémentaires en tant que "superviseurs", en fonction des rôles qu'ils ont définis au préalable.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Que pensez-vous qu'il se passait pour les autres personnes ? • Que savez-vous des preuves concernant ce type de situation ? • Que pourrait faire un autre travailleur ? <hr/> <ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les informations supplémentaires dont vous avez besoin ? • Quels sont les autres éléments à prendre en compte ? • Que faites-vous maintenant ? • De quel soutien avez-vous besoin ? <p>A la fin, le groupe discute de la procédure, des</p>	20 min.

		questions prédéfinies et improvisées, et de leurs effets sur les "travailleurs sociaux"	
7	Discussion ouverte	Les groupes se réunissent et discutent de la procédure, des questions prédéfinies et improvisées et de leurs effets sur les "travailleurs sociaux"	30 min.
8	Évaluation de l'activité	www.menti.com procédure : Quels sont les trois nouveaux éléments que vous associeriez à la "supervision" ?	10 min.

5.5. Bibliographie

Clutterbuck, D. (2016). *Coaching supervision : A practical guide for supervisees*. Routledge Taylor & Francis Group.

Megan Burroughs, Kimberly Allen & Nichole Huff (2017) The use of coaching strategies within the field of social work, *Coaching : An International Journal of Theory, Research and Practice*, 10:1, 4-17, DOI : 10.1080/17521882.2016.1190981).

Monica, Angela & Monica Angela, Bara. (2022). LA SUPERVISION DANS LE TRAVAIL SOCIAL. 21. 5. 10.29302/Pangeea21.10.

Programme de développement des superviseurs : Programme de développement des superviseurs. Recherche en pratique. (n.d.). Consulté le 29 avril 2023 sur <https://adultsdp.researchinpractice.org.uk/>

Qu'est-ce que la supervision du coaching ? - association pour le coaching. (n.d.). <https://www.associationforcoaching.com/page/WhatisCoachingSupervision>

6. ANNEXE

ANNEXE 1

Sujet : Écoute et empathie
Sous-thème : L'écoute
Nom de l'activité : Grand Tour
Partie théorique 1 : Le processus du rapport dans la recherche

ethnographique

Les objectifs de cette activité sont multiples et se concentrent sur les étapes initiales de la conduite d'un entretien ethnographique. Tout d'abord, les participants visent à mener leur premier entretien ethnographique, en acquérant une expérience pratique de cette méthode de recherche essentielle. Ensuite, les participants s'efforceront de comprendre le processus nuancé d'établissement d'un rapport avec les informateurs, ce qui implique la création d'une relation harmonieuse qui encourage les informateurs à partager des informations sur leur culture. Enfin, les participants apprendront l'art de recueillir des échantillons précieux du discours d'un informateur en posant des questions descriptives, ce qui favorise non seulement l'acquisition d'informations, mais aussi le développement continu d'une relation. Ces objectifs mettent en évidence la nature interdépendante du développement de la relation et de l'obtention d'informations, soulignant leurs rôles complémentaires dans les efforts de recherche ethnographique réussis.

Dans la recherche ethnographique, le rapport signifie un lien harmonieux entre l'ethnographe et l'informateur, mais ses qualités sont culturellement nuancées et il n'existe pas de normes universelles d'une société à l'autre. La réussite des entretiens dépend de l'adoption de normes d'interaction locales, le seul aspect constant étant la nature fluide du rapport, qui évolue au fil du temps. Un modèle pour ce processus sert de guide, aidant à reconnaître les forces et les faiblesses du rapport, ce qui est crucial pour aborder les problèmes relationnels. Le contexte plus large du travail sur le terrain implique l'observation des participants, où les activités quotidiennes des informateurs offrent un aperçu, conduisant à un parcours de développement du rapport marqué par l'appréhension, l'exploration, la coopération et, en fin de compte, la participation active.

Au cours de la phase d'appréhension, il est essentiel de maintenir les informateurs engagés dans la conversation. Lorsque les informateurs s'expriment, l'ethnographe a la possibilité d'écouter activement, de manifester un intérêt sincère et de répondre sans porter de jugement. Ces types de réponses sont très efficaces pour atténuer l'appréhension de l'informateur et créer une atmosphère plus confortable pour le partage d'informations.

Au cours de la phase d'exploration des entretiens ethnographiques, les informateurs sont souvent confrontés à des questions telles que "Qu'est-ce que l'intervieweur attend de moi ?" et "Puis-je faire confiance à l'intervieweur pour transmettre fidèlement mon point de vue ?". Cette phase implique d'écouter, d'observer et de tester la dynamique de l'interaction. Il faut du temps pour comprendre pleinement la nature des entretiens ethnographiques. Des stratégies telles que la répétition des explications, la reformulation des propos des informateurs pour montrer l'intérêt qu'ils portent à leur langue et à leur culture, et le fait de se concentrer sur l'utilisation plutôt que sur la signification de la langue peuvent favoriser l'établissement de rapports et une compréhension plus profonde au cours de cette phase.

Au cours de la phase de coopération des entretiens ethnographiques, la confiance mutuelle joue un rôle crucial dans la promotion d'une relation harmonieuse entre l'ethnographe et l'informateur. L'objectif principal est de découvrir la culture de l'informateur à travers son propre langage et son propre point de vue. Cette étape implique des efforts de collaboration où les deux parties travaillent ensemble pour mieux comprendre les nuances et les pratiques culturelles. L'instauration d'une confiance mutuelle permet des discussions plus ouvertes et plus franches, ce qui permet de mieux comprendre les antécédents et les expériences culturelles de l'informateur.

Au cours de la phase de participation des entretiens ethnographiques, l'informateur joue le rôle d'enseignant de sa culture à l'ethnographe. Cela implique un engagement actif de la part de l'informateur dans le partage de ses connaissances, de ses expériences et de ses perspectives liées à son contexte culturel. En participant de cette manière, l'informateur contribue de manière significative à la compréhension et à l'interprétation par l'ethnographe des pratiques, croyances et comportements culturels. Cette étape souligne la nature collaborative de la recherche ethnographique, où les deux parties participent activement au processus de partage des connaissances afin de parvenir à une compréhension globale de la culture étudiée.

Partie théorique 2 :

Cette section aborde la séparation traditionnelle entre les questions et les réponses dans les entretiens, en soulignant l'approche unique de l'entretien ethnographique. Contrairement aux méthodes conventionnelles où les questions et les réponses sont distinctes, l'entretien ethnographique les traite comme des composantes interconnectées de la pensée humaine. Le texte présente également trois méthodes principales pour découvrir les questions dans les études culturelles :

1. Noter les questions : Il s'agit de noter les questions qui se posent naturellement au cours de l'étude d'une culture.
2. Poser des "questions" : Cette méthode consiste à poser aux informateurs des questions ouvertes telles que "Quelle est une question intéressante sur ____ ?" ou "Quelle est une question à laquelle la réponse est ____ ?" afin d'obtenir leur point de vue et de générer d'autres questions.
3. Interroger les informateurs sur des scènes culturelles : Cette approche consiste à demander directement aux informateurs de décrire des contextes ou des scénarios culturels spécifiques, par exemple en les interrogeant sur leur expérience de la prison ou en décrivant une soirée typique dans un bar local. En outre, elle peut impliquer des jeux de rôle avec plusieurs informateurs pour simuler des interactions typiques dans ces scènes culturelles.

En intégrant les questions et les réponses comme des éléments interconnectés et en

utilisant ces méthodes de découverte, l'entretien ethnographique vise à mieux comprendre les systèmes de signification et les perspectives culturelles.

Lors d'un entretien ethnographique, différents types de questions peuvent être utilisés pour recueillir des informations complètes sur un contexte culturel. Il s'agit notamment des questions de type "Grand Tour", qui donnent une vue d'ensemble du cadre ou de la situation étudiée. Les questions de type "mini-tour" sont plus ciblées et portent sur des aspects ou des événements spécifiques du contexte culturel. Les questions sur les exemples invitent les informateurs à fournir des exemples concrets ou des cas liés à leurs expériences. Les questions sur l'expérience visent à recueillir les idées et les points de vue personnels des informateurs sur certains phénomènes culturels. En outre, les questions sur la langue maternelle facilitent la communication dans la langue maternelle de l'informateur, garantissant ainsi la clarté et la nuance culturelle des informations échangées. Chaque type de question sert un objectif unique en permettant de découvrir des couches de compréhension et de signification dans un cadre culturel.

Différents types de questions peuvent être posés au cours d'un "Grand Tour", une approche utilisée dans les entretiens ethnographiques pour acquérir une compréhension globale d'un lieu, d'un événement, d'une personne, d'une activité ou d'un objet particulier dans un contexte culturel.

Questions typiques du Grand Tour : Il s'agit de questions générales qui donnent un aperçu de ce qui se passe habituellement dans un cadre spécifique. Par exemple, "Pourriez-vous décrire une soirée typique au Brady's Bar ?".

Questions spécifiques au Grand Tour : Ces questions portent sur des événements ou des expériences spécifiques dans le lieu choisi. Par exemple, "Dites-moi ce que vous avez fait hier, depuis votre arrivée au travail jusqu'à votre départ".

Questions de visite guidée : Ces questions guident l'informateur dans l'accomplissement d'une activité ou d'une tâche liée au contexte culturel étudié. Par exemple : "La prochaine fois que vous ferez un décor, puis-je venir avec vous et m'expliquer ce que vous faites ?".

Questions du Grand Tour liées à des tâches : Ces questions sont directement liées à des tâches ou à des actions dans le contexte culturel. Par exemple, "Pourriez-vous dessiner un plan de l'intérieur de la prison de Seattle et m'expliquer à quoi cela ressemble ?".

Chaque type de question du Grand Tour a un objectif spécifique : obtenir des informations sur le cadre culturel, les événements, les personnes, les activités ou les objets étudiés, afin de contribuer à une compréhension globale du contexte culturel exploré.

Les questions mini-tour sont un type d'enquête utilisé dans les entretiens ethnographiques pour obtenir des informations détaillées sur des aspects spécifiques d'un contexte culturel. Les questions miniatures englobent différentes approches visant à comprendre des éléments particuliers d'un contexte culturel. Les questions mini-tour typiques donnent un aperçu général des activités ou des événements dans le contexte choisi. Les questions

spécifiques approfondissent des détails ou des cas précis dans la période ou le lieu spécifié. Les questions guidées conduisent l'informateur à travers une série d'activités ou de tâches liées au contexte culturel étudié. Les questions de mini-tour liées à des tâches portent directement sur des actions ou des procédures spécifiques au sein de l'environnement culturel. Par exemple, un ethnographe pourrait demander : "Pourriez-vous décrire ce que vous faites lorsque vous prenez une pause au Brady's Bar ?" ou "Pourriez-vous me dessiner un plan du réservoir de confiance dans la prison de la ville de Seattle ?". Ces questions visent à découvrir des informations nuancées et à révéler la complexité des comportements ou des structures au sein du milieu culturel exploré.

Les questions d'exemple invitent les informateurs à fournir des exemples ou des cas spécifiques liés à leurs expériences dans un contexte culturel. Par exemple, un ethnographe peut demander : "J'ai été arrêté alors que je faisais du pooling. Pouvez-vous me donner un exemple de mise en commun ?" Cette question encourage l'informateur à partager un exemple concret qui illustre le concept de la mise en commun.

De même, les questions sur l'expérience visent à obtenir des informateurs des expériences personnelles et des informations. Par exemple, la question "Vous avez probablement eu des expériences intéressantes en prison ; pouvez-vous vous souvenir de l'une d'entre elles ?" invite l'informateur à partager des anecdotes personnelles ou des histoires liées à son séjour en prison. Un autre exemple pourrait être : "Pourriez-vous me parler de certaines expériences que vous avez eues en travaillant comme opérateur d'assistance téléphonique ?" Ces questions permettent d'approfondir les expériences vécues par l'informateur et d'obtenir des informations précieuses sur ses points de vue, ses difficultés et ses observations dans le contexte culturel étudié.

Les questions sur la langue maternelle sont un type d'enquête utilisé dans les entretiens ethnographiques pour comprendre l'usage et les expressions de la langue dans un contexte culturel. Les questions sur la langue maternelle englobent diverses approches pour explorer l'usage et les expressions de la langue dans un contexte culturel.

Les questions portant sur le langage direct se concentrent sur la manière dont les informateurs se réfèrent à des concepts ou à des situations spécifiques dans leur langue maternelle. Par exemple, un ethnographe peut demander : "Comment parleriez-vous des erreurs ?" pour comprendre la terminologie utilisée par l'informateur, telle que "fautes de frappe".

Les questions sur les interactions hypothétiques posent des scénarios hypothétiques afin d'obtenir des réponses sur les interactions ou conversations potentielles dans le contexte culturel. Par exemple, la question "Si je m'asseyais au fond de votre classe, quel genre de choses entendrais-je les enfants se dire entre eux ?" aide l'ethnographe à se faire une idée des conversations typiques en classe.

Les questions sur les phrases typiques visent à découvrir des expressions ou des phrases courantes utilisées dans des contextes spécifiques. Par exemple, la question "Quelles sont

les phrases que j'entends qui contiennent l'expression faire le seau ?" cherche à comprendre comment une expression particulière est utilisée dans le langage courant au sein de l'environnement culturel.

Les questions ethnographiques peuvent être formulées à la fois en termes personnels et culturels afin d'obtenir une compréhension globale. Par exemple, les questions axées sur la personne peuvent inclure : "Pouvez-vous décrire une soirée typique que vous passeriez au Brady's Bar ?" tandis que les questions axées sur la culture peuvent demander : "Comment feriez-vous référence à la prison ?" Chaque type de question joue un rôle crucial dans la compréhension des nuances linguistiques et des expressions culturelles au sein de la communauté étudiée.

ANNEXE 2

Sujet : Écoute et empathie

Sous-thème : Empathie et sympathie

Nom de l'activité : Se mettre à la place de quelqu'un d'autre

Exemples de phrases sur l'écoute empathique

- "Merci de m'avoir confié ces informations" ou "merci de les avoir partagées".
- "Je peux comprendre ce que vous traversez".
- "Je comprends pourquoi vous vous sentez comme ça".
- "Je suis passé par là, et je suis vraiment désolé que vous ayez à faire face à cette situation en ce moment".
- "Cela semble frustrant/délicat/difficile".
- "Je n'y avais même pas pensé de cette façon ; merci de m'avoir fait part de votre point de vue".
- "Je t'entends, et tes sentiments sont tout à fait valables."
- "Je suis là pour vous aider de toutes les manières possibles".
- "Il semble que vous fassiez de votre mieux.
- "Je suis si fière de toi, car tu gardes la tête haute, même quand les choses sont si basses en ce moment.
- "Si cela m'était arrivé, j'aurais ressenti la même chose."
- "Cela a vraiment dû te blesser".
- "Je vois à quel point tu y tenais, et je suis désolée que ça n'ait pas marché."
- "Je sais que vous avez souvent l'impression d'être seul et que personne ne vous comprend, mais j'espère que vous savez que je suis là pour vous.
- "Je suis sûr qu'il est plus facile d'abandonner en ce moment, mais je suis si

heureux que vous continuiez."

Exemples de questions empathiques

- "Vous avez l'air de (insérer une émotion) aujourd'hui. Voulez-vous en parler ?"
- "Y a-t-il quelque chose qui vous préoccupe et dont vous voulez parler ?"
- "Qu'avez-vous ressenti lorsque cela s'est produit ?"
- "Qu'est-ce qui vous est passé par la tête quand ils ont dit ça ?"
- "Pouvez-vous m'en dire plus ?"
- "Comment cela vous affecte-t-il en ce moment ?"
- "Qu'est-ce qui vous aiderait le plus en ce moment ?"
- "Que puis-je faire pour vous aider davantage ?"
- "Avez-vous besoin de quelque chose qui pourrait améliorer la situation en ce moment ?"
- "Quelle est, selon vous, la meilleure étape à suivre ?"
- "Comment pouvons-nous travailler ensemble pour améliorer cette situation ?"

Scénario 1 : Barrière linguistique

Situation : Maria, une migrante d'Amérique centrale, se rend dans un centre communautaire afin d'obtenir de l'aide pour accéder aux services de santé pour ses enfants. Cependant, Maria a du mal à communiquer efficacement en anglais et il n'y a pas d'interprètes disponibles au centre. Elle semble visiblement frustrée et anxieuse, faisant des gestes et tentant d'exprimer ses préoccupations dans un anglais approximatif.

Objectif : S'entraîner à utiliser des signaux non verbaux et des techniques d'écoute active pour comprendre les besoins de Maria malgré la barrière de la langue. Faites preuve d'empathie en reconnaissant sa frustration et son anxiété, et explorez d'autres méthodes de communication pour vous assurer qu'elle reçoit l'aide dont elle a besoin.

Scénario 2 : Divulgence d'un traumatisme

Situation : Fatima, une réfugiée syrienne, participe à un groupe de soutien pour les femmes migrantes et s'ouvre courageusement sur son expérience de fuite du conflit et de la violence dans son pays d'origine. Elle donne des détails poignants sur son voyage vers la sécurité et exprime une profonde détresse émotionnelle, des larmes coulant sur son visage au fur et à mesure qu'elle raconte ses expériences traumatisantes.

Objectif : Faire preuve d'empathie et de validation tout en offrant à Fatima un

espace sûr où elle peut partager ses expériences sans jugement. Pratiquer des techniques d'écoute active telles que le hochement de tête, le maintien du contact visuel et les affirmations verbales pour transmettre la compréhension et le soutien. Explorer les ressources et les références pour les services de conseil et de soutien en matière de traumatismes.

Scénario 3 : Malentendu culturel

Situation : Leila, une immigrée afghane, exprime sa frustration lors d'une séance de conseil à propos des différences culturelles qu'elle rencontre dans son nouveau pays. Elle se sent dépassée par les attentes et les normes de la société qui entrent en conflit avec son milieu culturel, ce qui lui donne un sentiment d'isolement et d'aliénation.

Objectif : Faire preuve de sensibilité culturelle et d'empathie en reconnaissant les sentiments de frustration et d'isolement de Leila. Valider ses expériences et ses émotions tout en explorant les moyens de s'adapter à la culture et de trouver un sentiment d'appartenance à sa nouvelle communauté. Proposer des ressources et des groupes de soutien aux immigrants confrontés à des défis similaires.

Scénario 4 : Conflit familial

Situation : Sofia, une migrante mexicaine, se confie à une assistante sociale au sujet d'un conflit permanent au sein de sa famille concernant l'adaptation et les attentes culturelles. Elle se sent déchirée entre son désir de s'assimiler à la culture d'accueil et la pression exercée par sa famille pour maintenir les valeurs et les coutumes traditionnelles.

Objectif : Pratiquer une écoute empathique et des réponses réfléchies pour aider Sofia à explorer ses sentiments et à identifier des solutions potentielles au conflit familial. Valider ses expériences et ses émotions tout en facilitant une communication ouverte et la compréhension au sein de sa famille. Proposer des services de médiation ou de thérapie familiale si nécessaire.

Scénario 5 : Contraintes financières

Situation : Aisha, une migrante originaire de Somalie, fait part de ses difficultés financières lors d'une réunion d'un groupe de soutien communautaire. Elle s'efforce de subvenir aux besoins de sa famille dans un environnement nouveau et inconnu, en se heurtant à des problèmes d'emploi, à la barrière de la langue et au système d'aide sociale.

Objectif : Faire preuve d'empathie et de compréhension tout en explorant les options de soutien pratique et les ressources disponibles pour alléger les

difficultés financières d'Aisha. Proposez-lui de l'aider à accéder aux prestations de l'État, aux programmes de formation professionnelle ou aux ateliers d'éducation financière. La mettre en contact avec les ressources communautaires locales pour l'aide alimentaire et l'aide financière d'urgence.

Scénario 6 : Accès aux soins de santé

Situation : Lors d'un atelier d'éducation à la santé, Nisha, une migrante indienne, exprime son inquiétude quant à l'accès aux services de santé dans son nouveau pays. Elle fait part de ses inquiétudes concernant les barrières linguistiques, les différences culturelles et la peur de la discrimination lorsqu'elle cherche à obtenir des soins médicaux pour elle-même et sa famille.

Objectif : Pratiquer l'écoute active et l'empathie pour répondre aux préoccupations de Nisha et fournir des informations et un soutien pour faciliter l'accès aux ressources de santé. Proposez-lui de l'aide pour trouver des prestataires de soins de santé multilingues, des services d'interprétation et des établissements de soins de santé culturellement compétents. L'informer sur les droits des patients et les stratégies de plaidoyer pour garantir un traitement équitable dans les établissements de santé.

ANNEXE 3

Sujet : Écoute et empathie

Sous-thème : Supervision

Nom de l'activité : Dilemme éthique

Récit / Histoire :

"Certaines femmes sont célibataires, beaucoup ont perdu leur conjoint dans des zones de conflit, et d'autres sont parents. Dans un cas, j'ai interviewé une femme qui est arrivée en Australie avec trois de ses enfants, mais qui a dû laisser son quatrième enfant au Kenya parce qu'elle avait rempli sa demande avant de se rendre compte qu'elle était enceinte. Elle a donné naissance à l'enfant après l'approbation de son dossier et s'est trouvée confrontée à

la décision déchirante de rester dans son dangereux pays d'origine ou de fuir pour se mettre à l'abri sans son bébé".³⁹

Vous êtes un travailleur social peu expérimenté et parent de deux enfants. Vous avez été désigné comme consultant de la femme dans le récit. Vous avez eu une première séance avec votre consultante et vous avez maintenant une séance avec votre superviseur.

RÔLE	• Superviseur
	• Travailleur social

Étape 2 : Expérience et réflexion dans le cadre de la supervision

Questions et notes

Quelles croyances aviez-vous à propos de ce type de situation ?

Quelles sont les valeurs et l'éthique qui s'appliquent à cette situation ?

³⁹ Sussex Publishers. (n.d.). *The psychological needs of resettled refugee women (Les besoins psychologiques des femmes réfugiées réinstallées)*. Psychology Today.
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/global-events/201810/the-psychological-needs-resettled-refugee-women>

Quelles sont les valeurs et l'éthique que cette situation contredit ?

Quelles autres expériences de votre vie cela vous rappelle-t-il ?

Que pensiez-vous des autres personnes ?

Comment avez-vous influencé la situation ?

Questions et commentaires supplémentaires :

Étape 3 : Analyser, planifier et agir dans le cadre de la supervision

Que pensiez-vous qu'il se passait pour les autres personnes ?

Que savez-vous des preuves concernant ce type de situation ?

Que pourrait faire un autre travailleur ?

Quelles sont les informations supplémentaires dont vous avez besoin ?

Quels sont les autres éléments à prendre en compte ?

Que faites-vous maintenant ?

De quel soutien avez-vous besoin ?

Questions et commentaires supplémentaires :

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.