

Zeitschrift: Curaviva : revue spécialisée
Herausgeber: Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses
Band: 1 (2009)
Heft: 1: Cultures en EMS : la richesse de la diversité

Artikel: Les programmes de formation et de sensibilisation à la communication interculturelle se multiplient : les professionnels apprivoisent et dynamisent leurs différences

Autor: Nicole, Anne-Marie
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-813872>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 14.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Les programmes de formation et de sensibilisation à la communication interculturelle se multiplient

Les professionnels apprivoisent et dynamisent leurs différences

Les établissements médico-sociaux se distinguent pour la plupart par une grande diversité culturelle, ethnique et linguistique de leur personnel. Considérée comme source de savoirs et de compétences, cette réalité multiculturelle peut aussi, à l'inverse, être à l'origine de conflits, de malentendus et de malaises. Confrontés à la gestion de cette diversité, et anticipant dans le même temps l'arrivée d'un nombre croissant de résidents migrants, certains établissements ont décidé de s'engager dans des programmes de formation et de sensibilisation de leur personnel à la communication interculturelle, qui se font jour çà et là. Objectifs de l'exercice: ne pas focaliser sur les différences culturelles mais en valoriser les richesses.

Anne-Marie Nicole

A mi-chemin entre Vevey et Montreux, au bord du Lac Léman, dans la tranquillité d'un quartier résidentiel de la Tour-de-Peilz, le Phare-Elim est une institution sociale vaudoise de l'Armée du Salut qui accueille 44 résidents. En ce lundi après-midi, la salle polyvalente située au sous-sol de l'établissement réunit une petite douzaine de collaborateurs venus participer au quatrième module d'une formation intra-muros intitulée «Soigner sur le plan interculturel». Il y a là Ana, Damien, Valérie, Céline, Arminda et les autres. Ils viennent du Portugal, d'Albanie, de Tunisie, du Brésil, de Suisse ou d'ailleurs. Ils sont aide-soignant, animateur, employé d'hôtellerie, réceptionniste ou d'un autre métier.

Thème de cet après-midi: comment chacun conçoit-il la santé et le «prendre soin», quelle que soit sa fonction, et comment créer des ponts pour que ces différentes conceptions puissent se rejoindre. Avant cela, la séance démarre par un rappel des notions et compétences en lien avec la culture, abordées dans les sessions

précédentes. Il s'agissait de tenter une définition de la culture, d'identifier les appartenances culturelles diverses, d'évaluer l'utilité et les risques liés aux stéréotypes, d'éviter les pièges de l'ethnocentrisme, et enfin d'envisager la gestion du conflit interculturel... «Tous les conflits ne sont-ils finalement pas liés à des problèmes de culture?», s'interroge Céline. «Comment savoir si un conflit est d'ordre culturel ou s'il est dû au caractère de la personne?», poursuit Damien.

Rassembler autour d'un projet commun

Chacun des participants a également l'occasion de faire part des mises en pratique qu'il ou elle a eu l'occasion d'expérimenter dans son activité professionnelle depuis la dernière rencontre. En substance, les témoignages concluent tous par une meilleure connaissance de soi, une prise de conscience des différences culturelles et une confiance accrue dans sa relation à l'autre.

Voilà de quoi réjouir la direction de l'établissement, dont l'un des objectifs, même s'il n'est pas expressément formulé, est de favoriser l'apprentissage de soi et la perception de l'autre. «Nous ne travaillons pas dans un environnement technique, mais dans un univers où le savoir-être et la relation à l'autre sont des compétences primordiales», insiste Anne-Catherine Charpillot, infirmière-chef du Phare-Elim. Chaque année, l'établissement privilégie une formation interne de ce type, par nature interdisciplinaire puisque proposée à l'ensemble des cinquante collaborateurs de l'EMS. Ces formations motivent et dynamisent les équipes; elles ont aussi l'avantage, et non des moindres, de relativiser la culture de chacun puisqu'elles permettent de réunir l'ensemble du personnel autour d'un projet commun, dans une même culture, celle du métier, de l'équipe ou de l'établissement.

Une démarche consciente

Si, à l'origine, la formation à l'interculturalité devait répondre à la volonté de la direction d'anticiper l'arrivée, ces prochaines années, de résidents venus d'ailleurs, elle a déjà permis, dans l'immédiat, de traiter des situations conflictuelles bien réelles. «L'interculturalité est une démarche consciente, qui vise à découvrir, expérimenter et acquérir des compétences, et doit permettre de relativiser une expression que l'on entend souvent: moi, je n'ai pas appris comme ça», explique Nathalie Flubacher, formatrice et responsable de ce cours. Avec son collègue Jean-Claude Kazadi, elle encourage les professionnels, sous forme d'échanges et de mises en situation, à confronter leurs opinions, leurs valeurs et leurs arguments, puis à identifier les références et points communs. «Nous ne sommes là ni pour faire mal ni pour apporter la bonne parole. Notre ambition est simplement de guider les collaborateurs, de les aider à éviter les malentendus culturels, de les inciter à aller vers l'autre en respectant ses valeurs, pour finalement qu'ils puissent construire ensemble des projets, améliorer leurs relations et leur efficacité au sein de l'institution.»

Ce cours intra-muros est un projet-pilote conduit sous l'égide de la Croix-Rouge vaudoise au Phare-Elim, ainsi que dans un centre médico-social (CMS) vaudois, dans la commune de Grandson. «Nous sommes tous en train d'élargir et de clarifier nos connaissances, formateurs et participants. Nous construisons, modifions, affinons notre programme au fil des modules, d'un groupe à l'autre, avec les demandes qui nous sont adressées et les expériences qui nous sont rapportées. Notre démarche évolue sans cesse...», conclut Nathalie Flubacher.

L'accueil des migrants âgés

À l'autre bout du lac, les questions interculturelles interpellent aussi les professionnels de l'accueil et de l'accompagnement des personnes âgées. Avec une approche différente cependant, puisqu'elle ne part pas du constat de la diversité culturelle parmi les collaborateurs des institutions, mais bien des besoins des migrants âgés, accueillis en EMS, ou destinés à l'être dans un avenir plus ou moins proche.

Dans cette perspective, l'association Pro Senectute Genève, en collaboration avec la Croix-Rouge genevoise, vient de déposer, auprès du Bureau de l'intégration, un projet de formation qui s'inscrit dans son programme «Seniors d'ici et d'ailleurs», mis sur pied en 2006 pour répondre aux besoins des personnes âgées migrantes en termes d'information, d'intégration, d'animation et d'accompagnement (lire l'encadré). «Le projet vise à former les professionnels et les bénévoles afin qu'ils soient capables de mieux communiquer avec les migrants âgés et leurs familles (...) et d'optimiser leur pratique professionnelle dans le domaine de l'interculturel», écrivent les promoteurs.

Afin de concevoir cette formation, de la mettre en place et d'en assurer la coordination, Pro Senectute s'est associé les compétences et la solide expérience de Ali Agraniou, consultant, formateur et superviseur, formé à «l'approche centrée sur la personne» largement développée par Carl Rogers, psychologue américain dont le travail s'est étendu à la pédagogie et à la résolution de conflits interculturels. Ali Agraniou est aussi le vice-président de la toute

jeune Université populaire africaine de Genève. Ses longues années de pratique professionnelle dans le domaine du handicap, puis sur les questions de l'immigration des personnes âgées, l'ont naturellement porté à s'intéresser de près aux relations interculturelles. Son itinéraire personnel n'y est pas totalement étranger non plus, qui l'a conduit de l'Algérie, où il est né, en France puis en Suisse.

Pour une réflexion globale

Dans ses activités de superviseur, Ali Agraniou a accompagné l'EMS de Butini, à Onex, dans une démarche de sensibilisation liée à la diversité culturelle, menée dans un premier temps avec les collaborateurs – 21 nationalités et 15 langues maternelles différentes! – puis, en 2007, avec les résidents, dans le cadre du projet Age et Migration. «Parler de valeurs et de diversité culturelle n'a de pertinence que si cela se fait dans le cadre du projet d'établissement, avec toutes les parties prenantes, et des réflexions autour du sens des pratiques professionnelles», considère Ali Agraniou.

Son rôle de facilitateur aux côtés des collaborateurs de l'EMS de Butini a surtout été de favoriser la communication entre les professionnels de culture et de formations différentes, de leur apporter les éclairages théoriques, et de les inciter à utiliser tous les matériaux à disposition pour enrichir et illustrer leurs échanges – littérature, cinéma, médias, etc.

Hormis peut-être un photocopie ou quelques notes de référence, Ali Agraniou ne donne aucune recette ni outil, quand bien même c'est souvent ce qu'attendent les professionnels à l'issue d'une telle formation. «L'outil ne sert qu'à rassurer celui qui le propose et celui qui le reçoit, et à faire perdre du temps avant de savoir l'utiliser!», lance-t-il. «L'outil, c'est soi-même. C'est sa propre congruence, son empathie et son regard positif inconditionnel. C'est surtout pouvoir répondre à la question «qui suis-je?» avant de rencontrer l'autre.»

Le projet de formation de «Seniors d'ici et d'ailleurs»

D'une durée totale de 20 demi-journées, la formation développée par la plateforme «Seniors d'ici et d'ailleurs», vise les professionnels des domaines du social, de la santé, et du médico-social œuvrant auprès des migrants âgés. Elle entend aborder des thèmes aussi larges et variés que l'approche culturelle des soins, le vieillissement et la migration, l'impact des croyances et des religions dans la prise en soins des migrants âgés, les rituels autour de la mort. Quatre ateliers permettront aux participants de confronter leurs pratiques sur la base d'études de cas, situations et observations. Une première formation-pilote devrait être menée en priorité avec des professionnels travaillant auprès des personnes âgées, dont en EMS.