



BE*in*
EUROPE

PROMOUVOIR L'INCLUSION ACTIVE EN EUROPE – BE IN EUROPE

2018-1-FR01-KA202-047931

PRODUCTION INTELLECTUELLE 3

COMPETENCES DE MEDIATION ET INTERCULTURELLES

*ACTIVITES UTILES ET PRATIQUES POUR PROMOUVOIR LES VALEURS INTERCULTURELLES EN
ENTREPRISE*

Version :	Auteur :
F.V.	CIEP



Ce Projet a été fondé avec le soutien de la Commission Européenne. Les informations contenues sont le reflet des opinions des auteurs, la Commission ne peut être tenue responsable de toute utilisation des informations ci-contenues.

OBJECTIFS DU CADRE DE FORMATION

Ce cadre de formation est conçu pour assister les professionnels ainsi que les travailleurs locaux et migrants sur leur lieu de travail. L'objectif est de promouvoir la communication interculturelle et d'établir des processus de médiation lorsque c'est nécessaire. Ce cadre peut être utilisé soit sous sa forme complète, soit comme source d'éléments d'apprentissage. Il doit être abordé en complément des autres productions intellectuelles développées au sein du projet Erasmus+ « Be In Europe ». Ce cadre de formation est une sorte de guide de formateur expliquant, entre autres choses, comment utiliser efficacement la documentation de formation afin de produire un programme de médiation cohérent, et fournissant des stratégies d'analyse. Il est rédigé de façon non-prescriptive, partant du principe que les formateurs/professionnels souhaiteront sélectionner des aspects du cadre, en substituer d'autres et les personnaliser pour leur propre audience comprenant des migrants présentant des besoins en termes de langue, d'alphabétisation et de calcul.

INTRODUCTION

L'immigration accélérée allant de pair avec la mondialisation conduit de nombreux migrants à se rendre dans des pays dans lesquels, la plupart du temps, ils sont confrontés à une culture et à une langue très différentes des leurs. Cette nouvelle culture est synonyme de valeurs, normes, croyances et habitudes différentes qu'il leur faut comprendre, pour apprendre à vivre avec. Ce processus de compréhension et d'ajustement culturels s'appelle « l'acculturation », il s'agit pour ces personnes de s'adapter à une nouvelle culture. Travailler et vivre dans un environnement culturel différent peut être source de malentendus et de problèmes. C'est pourquoi il est nécessaire de promouvoir, dans de tels environnements, une médiation interculturelle, et de favoriser la communication interculturelle, afin de garantir un vivre ensemble apaisé.

« Médiation & communication interculturelle, cadre de formation sur le lieu de travail » est la troisième production intellectuelle du projet Erasmus+ « BE IN EUROPE », **Promouvoir l'inclusion active en Europe.**

Ce cadre de formation comprend des unités de formation, des méthodologies ainsi que des définitions adressées aux professionnels et aux travailleurs, tout particulièrement ceux ayant une origine migratoire, réparties en six unités d'apprentissage, à savoir : médiation interculturelle, communication interculturelle, écoute active, développement de la confiance & éthique/déontologie, modélisation & responsabilisation des parties prenantes et gestion de conflit.

Afin que ce cadre de formation prenne forme, six organisations partenaires y ont travaillé : CIEP (BE), SC'opara (FR), CIVIFORM (IT), IASIS (GR), TTB (BG) et ISQ (PT).

L'idée est de créer des chemins de dialogue sur le lieu de travail, stimulant des relations positives et saines entre les différents acteurs. Ce cadre de formation consiste également en un ensemble utile d'activités pratiques basées sur le curriculum « Be in Europe », poursuivant les objectifs principaux suivants :

- Améliorer la communication entre les travailleurs et les professionnels
- Informers les professionnels des caractéristiques culturelles des personnes
- Informers les personnes des caractéristiques générales du pays hôte
- Comprendre, gérer et établir des processus de médiation interculturelle
- Prendre en compte les règles professionnelles relatives aux activités de médiation
- Comprendre et prévenir les discriminations
- Tenir compte des différences de valeurs, de normes et de langues
- Promouvoir le respect des règles démocratiques mutuelles

Ce cadre est une Ressource Éducative Libre (REL), disponible en anglais ainsi que dans chaque langue du consortium, et accessible par le biais de la Plateforme d'apprentissage du projet.

Ce document est organisé comme suit. La **Section 1** résume le curriculum « BE IN EUROPE ». La **Section 2** définit les caractéristiques du médiateur idéal. La **Section 3** présente une sélection de ressources, techniques, exercices et méthodologies. Enfin, la **Section 4** est un Glossaire présentant certains des concepts utilisés dans tout ce document.

SECTION 1 - CURRICULUM BE IN EUROPE

Unité d'Apprentissage 1 : Médiation interculturelle

1. Objectifs

L'objectif de cette unité d'apprentissage est de promouvoir une vue d'ensemble de ce qu'est la médiation interculturelle sur le lieu de travail, dans le contexte de la migration européenne. Les bénéficiaires seront également en mesure, à la fin de cette unité, d'utiliser des méthodologies, outils et exercices pour les aider à faciliter et à améliorer les relations professionnelles et personnelles entre les travailleurs de différentes origines culturelles.

2. Thèmes

Les sujets à aborder au sein de cette unité d'apprentissage sont :

- concepts clé concernant la compétence interculturelle ;
- profil et tâches d'un·e médiateur·trice interculturel·le ;
- activités pour faciliter la médiation interculturelle ;
- analyse des performances relatives aux compétences interculturelles

3. Indications méthodologiques

Étant donné que ces activités peuvent être utilisées dans différents pays de l'Union Européenne et avec des groupes multiculturels composés de migrants issus de différents pays hors Union Européenne, il est recommandé au/à la médiateur·trice d'avoir une connaissance préalable des bénéficiaires avec lesquelles il/elle va travailler avant de mettre en œuvre ces activités. Il est par exemple important de connaître leur niveau de maîtrise de la langue du pays hôte, de savoir depuis combien de temps ils travaillent dans l'organisation et vivent dans le pays, de connaître leurs pays d'origine et leurs références culturelles principales, d'être informé·e de l'existence ou non de conflits précédents entre eux au sein ou en dehors de l'organisation, et tout autre aspect pouvant sembler pertinent.

Le/la médiateur·trice doit toujours tenir compte de la diversité culturelle des individus avec lesquels il/elle travaille, en respectant les caractéristiques de chacun d'entre eux, en les valorisant et en faisant réaliser au groupe dans son ensemble que la diversité et l'intégration culturelles permettront le plus grand succès de tous les individus du groupe, au travail comme au niveau personnel.

4. Acquis d'apprentissage

Une fois l'Unité d'Apprentissage Médiation Interculturelle terminée, le/la participant·e sera capable de :

- Définir le concept de compétence interculturelle ;
- Utiliser le récit pour illustrer le recours à la compétence interculturelle ;

- Expliquer le profil et les tâches d'un-e médiateur-trice interculturel-le ;
- Utiliser des activités pour faciliter la médiation interculturelle sur le lieu de travail ;
- Évaluer et améliorer sa propre performance concernant la compétence interculturelle.

UNITÉ D'APPRENTISSAGE 1 : MÉDIATION INTERCULTURELLE		
<p>Dans cette unité d'apprentissage, les sujets traités sont : concepts clé concernant la compétence interculturelle ; qu'est-ce qu'un-e médiateur-trice interculturel-le ; activités pour faciliter la médiation interculturelle ; et analyse de la performance relative à la compétence interculturelle. Les bénéficiaires recevront des outils pour les aider à faciliter et améliorer les relations entre les travailleurs issus de différentes origines culturelles.</p>		
CONNAISSANCE	COMPÉTENCES	RESPONSABILITÉ ET AUTONOMIE
<i>à la fin de l'unité, les apprenants seront capables de</i>		
Connaissance de base de : <ul style="list-style-type: none"> • Signification de la compétence interculturelle • Profil et tâches du médiateur interculturel • Activités pour faciliter la médiation interculturelle • Évaluation de la compétence interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Définir ce qu'est la compétence interculturelle • Expliquer le profil et les tâches d'un médiateur interculturel sur le lieu de travail • Appliquer des activités pour faciliter la médiation interculturelle sur le lieu de travail • Utiliser un test d'auto-évaluation de la compétence interculturelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Construire une définition de la compétence interculturelle avec les apports d'une audience • Proposer un profil du médiateur interculturel ainsi que les tâches qu'il doit accomplir sur le lieu de travail • Sélectionner des activités pour faciliter la médiation interculturelle en pertinence avec les caractéristiques de l'audience • Améliorer sa propre performance concernant les compétences interculturelles à l'aide d'un test d'auto-évaluation de compétence interculturelle
NIVEAU CEC		CRÉDIT ECET
5		0,5

HEURES D'APPRENTISSAGE				
Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2
Cette unité sera transmise au moyen de :				
Débats, brainstorming , polycopiés, pratique, travail de groupe, recherche Internet, vidéos, présentations, récits d'histoires				
Cette unité sera évaluée au moyen de :				
Contrôle continu, démonstrations de compétences, rapports réflexifs, questionnaires d'auto-évaluation				

Unité d'Apprentissage 2 : Communication interculturelle

1. Objectifs

L'objectif principal de cette unité est de renforcer les compétences interculturelles des apprenants en les équipant de connaissances de base relatives à la communication interculturelle ainsi qu'en les sensibilisant aux différences culturelles.

2. Thèmes

Nous nous concentrerons sur la conscientisation de la culture ainsi que sur les différences culturelles. Dans un premier temps, nous souhaitons motiver les apprenants à réfléchir à leur propre héritage culturel avant de nous intéresser aux autres cultures. Étant donné que la communication ne se limite pas aux mots, nous avons beaucoup à apprendre sur les différences culturelles à partir des perceptions de la gestuelle ainsi que des expressions du visage dans les différentes cultures. Pour résumer cette introduction à la communication interculturelle, nous réfléchirons sur la différence entre les stéréotypes et les préjugés, dans quels contextes nous les utilisons et comment nous pouvons les gérer.

À ces fins, nous proposerons deux activités différentes :

- **L'oignon culturel** : Les principaux objectifs de cette activité sont les suivants : permettre aux apprenants de réfléchir à leur propre compréhension de la culture ; d'introduire un modèle de la culture et des influences culturelles et de sensibiliser aux composants visibles et non-visibles de la culture.
- **Travailler ensemble** : Le jeu de rôle est une structure d'apprentissage qui permet aux étudiants d'appliquer immédiatement les contenus car ils sont mis dans le rôle du preneur de décision qui doit prendre une décision politique, d'allocation de ressource ou tout autre résultat

3. Indications méthodologiques

L'objectif de la formation ne doit pas seulement être l'acquisition de connaissances, mais également de compétences et de capacités, afin de développer des habitudes mentales centrées sur les problèmes ainsi que la gestion de la communication interculturelle. Il devient donc nécessaire d'adopter une méthodologie pertinente pour ces objectifs, il est ainsi suggéré de :

- fournir des connaissances issues de situations réelles afin de stimuler l'habitude à créer des modèles ;
- privilégier les moments de découverte et de généralisation subséquente, en partant de cas simples et stimulants, à l'aide de techniques didactiques qui suggèrent que les situations problématiques générées soient restructurées, afin de favoriser l'acquisition de comportements productifs ;

- réaliser de petits projets de difficulté croissante afin de s’habituer à la formulation d’hypothèses afin d’avoir constamment à l’esprit la signification de nos propres actions.

4. Acquis d’apprentissage

Une fois l’Unité 2 terminée, les participants seront capables de :

- Approfondir leur connaissance de la communication interculturelle et des concepts associés
- Voir le besoin et l’importance d’étudier et d’explorer la communication interculturelle
- Développer une conscience de leurs propres identités culturelles et apprécier celle des autres
- Être capable de reconnaître les variations culturelles dans les styles de communication
- Comprendre comment les catégories de valeurs culturelles peuvent sous-tendre des comportements différents
- Être plus conscients des chocs culturels et de comment nous pouvons devenir plus souples dans les interactions interculturelles

UNITÉ D’APPRENTISSAGE 2 : COMMUNICATION INTERCULTURELLE				
L’objectif principal de cette unité est de renforcer les compétences interculturelles des apprenants en les équipant d’une connaissance de base de la communication interculturelle et en les sensibilisant aux différences culturelles.				
CONNAISSANCE		APTITUDES		COMPÉTENCES
<i>à la fin de l’unité, les apprenants seront capables de</i>				
Connaissance de base de : <ul style="list-style-type: none"> ● Signification de la compétence interculturelle ; ● Activités pour faciliter la communication interculturelle ; ● Évaluation de la compétence interculturelle 		<ul style="list-style-type: none"> ● Définir ce qu’est la compétence interculturelle ● Appliquer des activités pour faciliter la communication interculturelle dans la vie quotidienne et sur le lieu de travail ● Utiliser un test d’auto-évaluation de la compétence interculturelle 		<ul style="list-style-type: none"> ● Expliquer la différence entre écouter et entendre ● Comprendre la valeur de l’écoute ● Identifier les trois caractéristiques des auditeurs actifs ● Reconnaître les barrières à l’écoute efficace ● Employer des stratégies pour engager les auditeurs ● Fournir des commentaires constructifs en tant qu’auditeur·trice
NIVEAU CEC			CRÉDIT ECVET	
5			0,5	
HEURES D’APPRENTISSAGE				
Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2
Cette unité sera transmise au moyen de :				

Discussions, pratique, présentations, groupes de travail, jeux de rôles

Cette unité sera évaluée au moyen de :

Contrôle continu, journal réflexif, rapport, démonstrations de compétences, commentaires structurés sur des réunions/discussions

Unité d'Apprentissage 3 : L'écoute active

1. Objectifs

L'écoute active est une compétence clé, tout autant pour les formateurs et facilitateurs que pour chaque personne faisant partie d'un groupe. Plus encore, l'écoute active est un état d'esprit vers lequel nous pouvons tendre. L'écoute active est une compétence d'importance cruciale pour les migrants, car ils se trouvent dans un nouvel environnement culturel et ont besoin de pouvoir s'adapter de façon efficace. Après avoir étudié ce matériel éducatif, les migrants devraient être capables de :

- expliquer la différence entre écouter et entendre
- comprendre la valeur de l'écoute
- identifier les trois attributs d'un auditeur actif
- reconnaître les barrières à l'écoute active
- employer des stratégies pour engager les auditeurs
- fournir des commentaires constructifs en tant qu'auditeur

2. Thèmes

Il existe différentes approches pour aborder la compétence désirée. Il est possible de revenir en arrière et de résumer à intervalles réguliers, afin d'aider les personnes à approfondir leur compréhension et à faire preuve de progrès ; ou en spécifiant et en re-spécifiant la base commune, aussi fine soit elle, afin de rappeler à tous que chacun essaye de se rapprocher d'un accord ; en remettant en cause les suppositions de désaccord ; parfois nous nous concentrons sur des détails relativement petits sur lesquels nous sommes en désaccord (car ils sont articulés plus bruyamment), mais si nous écoutons de façon active, nous entendons parfois que nous entendons sur beaucoup de choses ; en identifiant les problèmes qui sous-tendent le désaccord afin d'aider à se concentrer sur l'étude des différences de façon plus efficace ; en vérifiant les contradictions apparentes entre ce qui est dit et la façon dont c'est dit. Les sujets à aborder dans cette unité d'apprentissage peuvent être regroupés en concepts clés relatifs à l'écoute active, profil et tâches d'un-e auditeur·trice actif·ve, activités pour faciliter l'écoute active, évaluation de la performance relative à l'écoute active.

3. Indications méthodologiques

Voici quelques indications méthodologiques en termes d'approche et tout particulièrement d'une approche plus théorique pour insister sur la signification et la définition de l'écoute active : CONTACT — se relier au participant qui contribue, contact visuel, posture engageante et réponses non-verbales ; ABSORPTION — recevoir la totalité des aspects du message parlé, implicites et explicites, ainsi que les indices non-verbaux. Ne pas juger ni évaluer ; COMMENTAIRES RÉFLÉCHIS — refléter, réfléchir ou retransmettre ce que vous avez entendu et pourquoi le/la contributeur·trice affirme sa validité ; CONFIRMER — recevoir confirmation par l'orateur·trice que vous avez bien entendu le

message du participant. Si non, recommencez la méthode du début en demandant à l'orateur·trice d'exposer à nouveau son point de vue.

La durée des sessions de formation peut être ajustée aux besoins individuels, on peut également suivre les temps recommandés.

4. Acquis d'apprentissage

Une fois l'Unité d'Apprentissage 3 terminée, le/la participant·e sera en mesure de :

- S'engager plus efficacement par le biais de l'écoute active
- Comprendre la différence entre « entendre » et « écouter »
- Apprendre les techniques pour écouter de façon active
- Augmenter sa sensibilité aux comportements de communication
- Comprendre comment les émotions affectent leur capacité d'écoute
- Apprendre à paraphraser et à exprimer à nouveau pour obtenir clarification
- Être capable de gérer et d'encourager une collaboration constructive

UNITÉ D'APPRENTISSAGE 3 : ÉCOUTE ACTIVE

L'objectif principal est d'améliorer la capacité d'écoute consciente et d'essayer de comprendre les mots énoncés par un·e autre au cours d'une conversation ou d'un discours, ce qui est important dans la communication avec les autres.

CONNAISSANCE		APTITUDES		COMPÉTENCES	
<i>à la fin de l'unité, les apprenants seront capables de</i>					
<ul style="list-style-type: none"> • Connaissance compréhensive, spécialisée, factuelle et théorique de l'écoute active • Sensibilisation aux limites de l'écoute active 	<ul style="list-style-type: none"> • Établir un contact visuel • Être attentifs à l'orateur·trice et offrir des sourires discrets en retour • Refléter les émotions de l'orateur·trice • Garder une posture qui suggère l'écoute active 	<ul style="list-style-type: none"> • Gérer des situations dans lesquelles l'écoute active joue un rôle clé • Mieux comprendre les personnes et accepter des schémas de comportement préalablement inacceptables. 			
NIVEAU CEC			CRÉDIT ECVET		
5			0,5		
HEURES D'APPRENTISSAGE					
Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2	

Cette unité sera transmise au moyen de :

Discussions, pratique, présentations, groupes de travail, jeux de rôles

Cette unité sera évaluée au moyen de :

Contrôle continu, journal réflexif, rapport, démonstrations de compétences,
commentaires structurés sur des réunions/discussions

Unité d'Apprentissage 4 : Développement de la confiance et déontologie

Réussir à établir une relation de confiance avec les migrants est un prérequis indispensable du travail d'accompagnement. Mais ce n'est pas toujours facile. Respect et bienveillance sont la base des processus de soutien et de formation.

Le/la formateur·trice professionnel·le pratique la profession à partir de sa formation et de son expérience, en mettant en œuvre un accompagnement qui repose sur l'engagement du client et sur une relation de confiance mutuelle.

L'Unité « Développement de la confiance et déontologie » est un processus qui contribue à la professionnalisation, comprise comme un travail entre soi et la culture professionnelle, en encourageant les formateurs professionnels à adopter une position de questionnement, de choix et d'engagement.

1. Objectifs

Les Stratégies Pédagogiques de cette Unité sont mises en œuvre afin de maintenir un cadre promouvant le développement des processus cognitifs. Voici les trois stratégies pédagogiques identifiées dans le discours des formateurs :

- établir un espace de confiance,
- gérer les dynamiques de groupe
- utiliser le groupe comme catalyseur des apprentissages.

2. Thèmes

Cette unité repose sur les valeurs de la Déclaration des Droits de l'Homme et du Citoyen. Son objectif est d'établir un cadre qui protège les apprenants, le/la formateur·trice et tout prescripteur ou partie tierce pouvant être impliqué·e, directement ou indirectement, dans la relation formateur·trice-apprenants.

- a. Formation professionnelle initiale et permanente : formation théorique et pratique capable de créer une compétence d'exercice de la profession de formateur·trice. Il/elle s'investit pour régénérer sa formation et son développement personnel dans l'intégralité de l'exercice de sa profession, en participant à des sessions, conférences ou séminaires supplémentaires,
- b. Processus de travail sur soi-même : Le/La formateur·trice atteste d'un travail rigoureux sur lui/elle-même, en cours ou terminé. Ce travail est très différent de l'effort de formation,
- c. Supervision : le/la formateur·trice joue un rôle de supervision de sa propre pratique. Cette supervision est réalisée individuellement et/ou en groupes, par un·e ou plusieurs collègues plus qualifiés.
- d. Confidentialité : le/la formateur·trice est tenu·e au secret professionnel. Il/Elle prend toutes les précautions nécessaires afin de protéger l'anonymat des personnes venant en consultation et, surtout, ne communique aucune information personnelle à un tiers sans consentement express de la personne. L'ensemble des informations relatives à un·e client·e sont traitées de

façon confidentielle, en vertu de la loi en vigueur. Cette règle de confidentialité est essentielle pour établir une relation de confiance, sans laquelle le processus de formation ne peut commencer ni perdurer. Le/La client·e est néanmoins informé·e du fait qu'en cas de circonstances graves, dans lesquelles il/elle se révèle un danger pour sa personne ou pour autrui, le/la formateur·trice peut sortir de la confidentialité et entreprendre les actions nécessaires,

- e. Indépendance : le/la formateur·trice se tient à une position indépendante. Dans un contrat tripartite, à moins que ce ne soit spécifié plus bas, il/elle ne prend pas l'initiative de communiquer le contenu des sessions, ni à la hiérarchie des personnes formées, ni à aucune partie tierce que ce soit, ceci dans le seul intérêt des personnes formées. Le/la formateur·trice se réserve le droit de refuser un contrat de formation pour des raisons personnelles ou éthiques, ou qui le/la mettrait dans l'incapacité à appliquer cette charte,
- f. Respect de la personne : l'une des caractéristiques d'une relation d'accompagnement telle que la formation est l'existence d'un lien tranférentiel entre le/la formateur·trice et la personne formée. Ce lien peut placer la personne formée dans une relation de dépendance vis-à-vis du/de la formateur·trice, qui ne profitera et se refusera tout abus de pouvoir et toute action allant contre la personne formée,
- g. Attitude de réserve pour ne pas nuire aux différentes parties : Le/la formateur·trice adopte une attitude de réserve vis-à-vis des tiers, du public ou des confrères lorsqu'il/elle échange des informations dans l'exercice de sa profession, au cours d'interviews ou de conférences afin d'éviter, par exemple, que ses client·e·s ne soient reconnu·e·s par d'autres, ou d'utiliser ses client·e·s à des fins médiatiques,
- h. Obligations à l'égard de l'organisation : le/la formateur·trice est attentif à l'emploi, aux usages, à la culture, au contexte ainsi qu'aux contraintes de l'organisation pour laquelle il/elle travaille. Tout particulièrement, il/elle adopte une position externe à l'organisation, et ne prend pas partie ni n'interfère dans les questions internes, y compris la gestion des ressources humaines,
- i. Obligation de moyens : le/la formateur·trice emploie tous les moyens nécessaires afin de permettre, dans le contexte de la demande du/de la client·e, le développement professionnel et personnel de ce/cette dernier·e, y compris en ayant recours, si nécessaire, à un·e collègue. La personne formée, en revanche, reste seule responsable de ses décisions.

3. Indications méthodologiques

Cette formation propose une approche reposant sur une certaine « conscience » ainsi qu'un certain « objectif d'humanité », que l'on retrouve dans de nombreuses disciplines telles que la moralité, la théologie, la philosophie, le droit etc.

Toutefois, cette approche éthique est ici avant tout identifiée comme une pratique, une construction à la fois individuelle et collective, dans le but de concilier le cadre législatif avec les situations problématiques réelles rencontrées par les professionnels.

Possibles méthodes d'évaluation :

Note de synthèse sur un problème éthique enraciné dans sa pratique

Étude de cas en groupe : Constituer une méthode de groupe de travail, résoudre un problème

4. Acquis d'apprentissage

Une fois l'Unité d'Apprentissage X terminée, le/la participant·e sera en mesure de :

- Reconnaître, ce qui en accompagnement pratique, pourrait être une question éthique
- Apprendre à partir de situations de travail
- Mobiliser les fondamentaux de l'éthique dans une situation de travail
- Analyser les questions de santé, sociales et sociétales en lien avec les organisations de travail, leurs problèmes et les impacts sur le « sujet »
- Comprendre les principes d'humanité dans une éthique de conviction, de responsabilité, de discussion critique et de sollicitude
- Développer une approche éthique dans des situations critiques
- Identifier et répondre à la diversité de composants d'une question éthique ancrée dans une situation professionnelle liée à la pratique personnelle d'un individu

UNITÉ D'APPRENTISSAGE 4 : DÉVELOPPEMENT DE LA CONFIANCE & DÉONTOLOGIE

Les objectifs de cette Unité sont l'établissement d'un espace de confiance, la gestion des dynamiques de groupes, l'utilisation du groupe comme catalyseur d'apprentissage et permettre la mise en œuvre de certaines qualités entrepreneuriales (leadership, détermination, vision, autonomie, curiosité, persévérance, etc.)

CONNAISSANCES	APTITUDES	COMPÉTENCES
<i>à la fin de l'unité, les apprenants seront capables de</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Développer une approche éthique dans des situations critiques • Apprendre à permettre aux apprenant à s'autonomiser • Comprendre les mécanismes de la confiance en soi et savoir comment les appliquer à la création d'une activité 	<ul style="list-style-type: none"> • faire appel aux fondamentaux de l'éthique en milieu professionnel • capacité à analyser les questions de santé, sociales et sociétales en lien avec les organisations de travail, leurs problèmes et les impacts sur le « sujet » • savoir comment expérimenter avec l'émergence d'idées, la communication au sein d'une équipe et le concept de leadership 	<ul style="list-style-type: none"> • Se focaliser sur l'écoute et la participation active • Faciliter la capacité à faire marche arrière • Encourager la prise de décision • Faciliter la communication au sein d'une équipe
NIVEAU CEC	CRÉDIT ECVET	
5	0,5	
HEURES D'APPRENTISSAGE		

Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2
Cette unité sera transmise au moyen de :				
Discussions, pratique, présentations, groupes de travail, jeux de rôles				
Cette unité sera évaluée au moyen de :				
Contrôle continu, journal réflexif, rapport, démonstrations de compétences, commentaires structurés sur des réunions/discussions				

Unité d'Apprentissage 5 : Cartographie des parties prenantes et autonomisation

L'unité de « Cartographie des parties prenantes & Autonomisation » est adressée aux formateurs-trices et aux professionnels, et identifie les individus ou les groupes qui influencent, impactent ou sont affectés par le projet, et de quelle manière ils peuvent contribuer au progrès du processus. Les méthodologies et les outils compris dans cette Production Intellectuelle visent à évaluer la manière dont les intérêts des parties prenantes peuvent être examinés pendant le processus de médiation.

1. Objectifs

Les objectifs de cette Unité sont :

- Identifier le profil des parties prenantes.
- Déterminer leurs besoins et attentes.
- Déterminer l'intérêt et l'engagement actif afin d'assurer qu'ils/elles auront un impact sur le progrès du projet.
- Évaluer les capacités des Parties Prenantes ainsi que leur niveau possible d'engagement dans chaque cas.
- Faire la démonstration d'outils et de méthodologies pertinents pour les bénéficiaires afin de les motiver à être encore plus actifs.

2. Thèmes

Les activités et outils fournis sont issus de la base théorique de « l'Analyse des Parties Prenantes » et sont directement reliés aux objectifs et vocations de cette Unité. De même, l'autonomisation des parties prenantes sera un thème de base, afin qu'ils/elles participent de façon plus active au processus de médiation.

3. Indications Méthodologiques

Parmi les indications méthodologiques en termes d'approche et tout particulièrement pour une approche plus théorique soulignant la signification et la définition des parties prenantes, se trouvent le « Modèle Saliency » ainsi que « l'Analyse SWOT », permettant d'analyser les opportunités/dangers, ainsi que le degré de gravité des conditions affectant le progrès du projet. De même, cette Unité comprend des méthodologies pertinentes pour cartographier les parties prenantes ainsi que des outils d'autonomisation.

4. Acquis d'apprentissage

Une fois terminée l'Unité d'Apprentissage 5 « Cartographie des Parties Prenantes & Autonomisation », les participant·e·s seront capables de :

- Mieux comprendre la définition et les caractéristiques des Parties Prenantes.
- Répondre aux besoins et attentes des Parties Prenantes.
- Évaluer le niveau d'engagement possible d'une partie prenante, afin d'apporter un changement ou résultat positif au sein du projet.

Engager différents types de parties prenantes, avec un objectif commun, car chacun·e a une implication ou un impact différent dans le projet.

Assurer une communication appropriée et efficace à travers le projet, entre les formateurs/professionnels et les parties prenantes, par le biais d'outils et de méthodologies pertinents.

UNITÉ D'APPRENTISSAGE 5 : CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES & AUTONOMISATION

L'objectif principal de cette unité est d'identifier les individus & groupes qui influencent et impactent le processus, d'apprendre comment gérer le fait qu'ils soient affectés par le projet et de quelle manière ils peuvent contribuer au progrès du processus.

CONNAISSANCES	APTITUDES	COMPÉTENCES
<i>à la fin de l'unité, les apprenants seront capables de</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Obtenir des connaissances de base sur les techniques et méthodes visant à déterminer les caractéristiques et les besoins des parties prenantes. • Obtenir des connaissances de base sur le profil des parties prenantes pertinentes. • Obtenir des connaissances de base sur la compréhension de l'importance et de l'utilité de l'autonomisation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Appliquer les techniques pertinentes pour décrire les caractéristiques des parties prenantes et répondre à leurs besoins dans un but pédagogique et de formation. • Impliquer les parties prenantes pertinentes dans le processus de médiation. • Mettre en œuvre les techniques d'autonomisation afin de permettre aux parties prenantes de s'impliquer directement de façon plus active dans le processus de médiation. 	<ul style="list-style-type: none"> • Démontrer des techniques de cartographie des parties prenantes dans d'autres groupes cibles et dans d'autres contextes de formation. • Evaluer comment et par quels biais les parties prenantes pertinentes peuvent participer au processus de médiation. • Impliquer les parties prenantes à différents stades du processus de médiation, au sujet de leur niveau d'autonomisation.
NIVEAU CEC	CRÉDIT ECVET	

5		0,5		
HEURES D'APPRENTISSAGE				
Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2
Cette unité sera transmise au moyen de :				
Discussions, pratique, présentations, groupes de travail, jeux de rôles, activités de consolidation d'équipe				
Cette unité sera évaluée au moyen de :				
Contrôle continu, journal réflexif, rapport, démonstrations de compétences, commentaires structurés sur des réunions/discussions				

Unité d'Apprentissage 6 : Gestion des conflits

Dans cette unité seront discutés les conflits, leurs causes possibles, les différences entre eux ainsi que les stratégies pour les résoudre. Les apprenant·e·s identifieront les sources de conflits et apprendront comment les gérer afin de promouvoir une entente mutuelle. Ils discuteront les questions ainsi que les clés permettant de résoudre les conflits. L'objectif est d'autonomiser les apprenant·e·s dans leur analyse de toutes les sources de tension, afin d'enrichir leur potentiel de résolution de problèmes.

1. Objectifs

Les objectifs de cette Unité d'apprentissage sont : définir les types de conflits (Intra & inter-individus, Intergroupes, Interculturels) ; indiquer les caractéristiques des conflits interculturels ainsi que la façon dont ils se manifestent dans différents contextes ; identifier les conflits ainsi que les rôles et stratégies possibles de résolution de conflits.

2. Thèmes

Dans cette unité seront discutés les conflits, leurs causes possibles, les différences entre eux ainsi que les stratégies pour les résoudre. Les apprenant·e·s identifieront les sources de conflits et apprendront comment les gérer afin de promouvoir une entente mutuelle. Ils discuteront les questions ainsi que les clés permettant de résoudre les conflits.

L'objectif est d'autonomiser les apprenant·e·s dans leur analyse de toutes les sources de tension, afin d'enrichir leur potentiel de résolution de problèmes.

3. Indications méthodologiques

L'Unité d'Apprentissage débute avec un transfert de connaissances, qui s'appuie sur une vidéo ou une présentation. Ensuite, les participant·e·s pourront poser des questions et contribuer au sujet par le biais de leurs propres expériences. Enfin, des questions ouvertes relatives aux causes sous-jacentes des conflits interculturels et aux modèles de gestion de ces types de conflits seront mentionnées.

Les participant·e·s auront l'opportunité de discuter des questions relatives aux unités d'apprentissage précédentes (1 à 5) avec des médiateurs·trices interculturel·le·s expérimenté·e·s, ces Unités d'Apprentissage seront plus qu'utiles pour comprendre certaines problématiques traitées dans cette unité d'apprentissage spécifique, tout particulièrement l'unité d'apprentissage 1 – Valeurs & croyances et l'Unité d'Apprentissage 2 – Identité & soi. L'apprentissage d'expérience de terrain est une façon efficace de présenter des concepts alternatifs de résolution de conflit et d'inviter les personnes formées à les utiliser : dans le contexte d'une visite d'étude ou d'une discussion de groupe ensuite, un temps suffisant doit être alloué aux exercices pratiques qui renforcent et développent plus avant les capacités de terrain des participant·e·s.

4. Acquis d'apprentissage

Une fois terminée l'Unité d'Apprentissage 6, les participant·e·s seront en mesure de :

- Comprendre les différents types de conflits interculturels
- Comprendre la nature des conflits interculturels
- Comprendre les aspects culturels du conflit (culture, identité & conflits)
- Maîtriser les stratégies pour les gérer ou les éviter

Outre l'encadrement des contextes dans lesquels le conflit est compris et recherché par les individus, la culture relie les identités individuelles à des identités collectives. Il s'agit d'un fait important pour comprendre la base de la plupart des conflits ethniques ou nationalistes, dans lesquels une sélection d'éléments culturels sont utilisés pour constituer des groupes sociaux spécifiques, basés sur des liens putatifs (et primordiaux) de parenté, d'histoire, de langue et/ou de religion partagés.

UNITÉ D'APPRENTISSAGE 6 : GESTION DES CONFLITS

Dans ce module sont abordés les conflits, leurs causes possibles, les différences entre eux et les stratégies pour les résoudre. Les apprenants identifieront les sources de conflit et apprendront à les gérer afin de promouvoir une entente mutuelle. Ils discuteront des questions et des clés permettant de résoudre les conflits. L'objectif est d'autonomiser les apprenants à analyser toutes les sources de tension afin d'enrichir leur potentiel de résolution de problèmes.

CONNAISSANCES	APTITUDES	COMPÉTENCES
<i>à la fin de l'unité, les apprenants seront capables de</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • définir les types de conflits (Intra & inter-individus, Intergroupes, Interculturels) • indiquer les caractéristiques des conflits interculturels et comment ils se manifestent dans différents contextes • identifier les conflits, les rôles possibles et les stratégies pour la résolution de conflit 	<ul style="list-style-type: none"> • interpréter différents aspects et spécificités des conflits interculturels (sources de tension, valeurs, incompréhensions...) • identifier les conflits potentiels et prendre des mesures pour prévenir les situations dans lesquelles ils peuvent surgir • démontrer des compétences de résolution de conflit à l'aide de processus de médiation et proposer des solutions concrètes et justes 	<ul style="list-style-type: none"> • adapter leur comportement et leur communication pour aider au règlement d'une situation • veiller à apporter un grand niveau de respect et de sensibilité aux autres personnes dans l'application de différents modèles de gestion de conflits • s'adapter conformément à leur rôle (neutre) dans une situation de conflit
NIVEAU CEC	CRÉDIT ECVET	
5	0,5	
HEURES D'APPRENTISSAGE		

Total = 15	Contact = 7	Pratique = 4	Autoapprentissage = 2	Évaluation = 2
------------	-------------	--------------	-----------------------	----------------

Cette unité sera transmise au moyen de :

Discussions, pratique, présentations, groupes de travail, jeux de rôles

Cette unité sera évaluée au moyen de :

Contrôle continu, journal réflexif, rapport, démonstrations de compétences, commentaires structurés sur des réunions/discussions

SECTION 2 - LE/LA MÉDIATEUR·TRICE IDÉAL·E AU TRAVAIL

La médiation au travail est un processus volontaire et confidentiel visant à résoudre les litiges du travail. Elle suppose une personne indépendante et impartiale aidant deux ou plusieurs individus à atteindre une solution qui soit acceptable pour tout le monde. Le/la médiateur·trice peut être formé·e et, idéalement, accrédité·e par un service de médiation externe. La façon dont les accords de médiation sont présentés et incorporés au sein du lieu de travail est cruciale afin de permettre leur efficacité. Voici les points recommandés afin d'établir efficacement un processus de médiation au sein de votre organisation :

Choisir une approche adaptée

L'approche choisie doit correspondre à votre organisation.

Une grande organisation pourra préférer une approche plus structurée, et investir dans le développement de son propre schéma interne.

Pour une petite organisation, il peut s'avérer plus approprié d'avoir recours à un médiateur externe, mais il est également possible d'opter pour une combinaison des deux, afin de répondre à des besoins particuliers.

Créer une politique

La médiation sera plus efficace si elle est introduite en conscience comme partie intégrante de la façon dont votre organisation conçoit la gestion des personnes. Les représentants du personnel (syndicats) faciliteront la tâche de mise en place de la médiation comme forme de résolution de conflits. Il est essentiel de rechercher l'acceptation et le soutien des syndicats et représentants du personnel lors de la phase initiale d'introduction de la médiation, car elle pourrait ne pas être vue comme une option légitime de résolution des différends entre les employés.

Engagement des responsables

Obtenir des responsables qu'ils/elles s'engagent est indispensable au succès d'un schéma de médiation. Les responsables peuvent utiliser et promouvoir des accords de médiation comme méthode alternative de résolution de conflits et de malentendus.

Allouer des ressources

La médiation n'est pas une solution miracle, mais une solution qui suppose un engagement en termes de temps et de ressources. Il est nécessaire de soutenir et de superviser les accords de médiation de façon régulière, ce qui implique un investissement suffisant en temps et en argent.

Formation

Afin de garantir leur efficacité, les médiateurs·trices doivent être formé·e·s aux techniques de médiation. Il leur faut comprendre leur rôle et tout particulièrement leur place au sein des politiques

et procédures de votre organisation. Une campagne de sensibilisation adressée aux autres employés ainsi qu'aux responsables hiérarchiques et aux représentants syndicaux/d'employés expliquant quand et comment avoir recours à la médiation vous aidera également à intégrer ce schéma. L'un des objectifs du projet Erasmus+ est d'autonomiser les médiateurs·trices ainsi que de leur fournir des outils adaptés.

Afin d'atteindre ses objectifs, le/la médiateur·trice sur le lieu de travail doit réaliser un ensemble de tâches listées dans le diagramme ci-dessous, intitulé « modèle-échelle ».



Adapté de : H. Verrept & I. Coune, Guide for intercultural mediation in health care, Intercult.be 2016

La signification des différents échelons est expliquée ci-dessous :

Premier échelon : Interprétation linguistique

Traduction fidèle et complète d'un message oral en langue source en un message équivalent, en tenant compte du contenu, de la forme et du but recherché, dans la langue cible. Mais souvent, se contenter de résoudre la barrière du langage ne débouchera pas sur une communication efficace et de bonnes relations de travail.

Second échelon : Facilitation de la communication afin de résoudre les malentendus

Développement d'une relation de confiance et collaboration efficace au travail entre professionnels et migrants et collègues locaux. Informer les migrants des coutumes locales et leur fournir assistance et ressources pour parcourir la société d'accueil. Cela implique que le/la médiateur·trice interculturel·le signale aux personnes impliquées dans les conversations les malentendus possibles et essaie également de les résoudre, et ce faisant, redirige la conversation

Troisième échelon : Intermédiation culturelle ou interprétariat

Le/la médiateur·trice interculturel·le alertera les parties prenantes et les informera lorsqu'il/elle aura l'impression que les différences culturelles rendent la communication, et donc les relations, plus difficiles, par ex. en expliquant la culture du/de la migrant·e aux professionnels locaux, et vice versa. Cela implique également une contribution aux événements et projets informatifs afin de sensibiliser et d'encourager la communication et l'intégration interculturelles

Quatrième échelon : Aider le groupe cible à assumer leurs rôles (Prévention de conflit)

Soutenir ou aider le groupe cible à assumer leurs rôles respectifs le plus efficacement possible, afin d'atteindre un résultat optimal. En ce sens, cette tâche est très proche de « l'intermédiation culturelle », que nous traitons séparément en raison des problèmes spécifiques associés (contexte de travail, organisation du travail, collaboration, travail en équipe...)

Cinquième et dernier échelon : Défense dans des circonstances spécifiques

Par ex. agir en tant qu'intermédiaire ou soutenir les migrants afin qu'ils reconnaissent les violations de leurs droits et dignité (strictement différencié du protectionnisme, de l'implication politique et de la défense juridique)

Afin de réussir les missions ci-dessus, le/la médiateur·trice doit acquérir certaines compétences, en lien avec ses propres compétences, il/elle doit contrôler les instruments et processus de : soutien personnel (empathie, relation d'aide, écoute active, communication, etc.) ; encourager des groupes et diriger des réunions ; analyse des systèmes socio-culturels ; négociation et résolution de conflits

interculturels ; information, sensibilisation et diffusion ; travail d'équipe ; défense des droits et des intérêts (traitement des réclamations, requêtes, etc.) ; Action Sociale ; immersion et distanciation vis-à-vis des différentes situations dans lesquelles ils/elles interviennent. Ces compétences peuvent être résumées comme suit :

Compétences personnelles et interpersonnelles : le/la médiateur·trice doit absolument avoir les compétences permettant d'établir une relation de confiance avec les parties prenantes telles que l'empathie, une attitude ouverte et curieuse, l'écoute active. Son attitude à l'égard du monde doit être ouverte, créative, imaginative et il/elle doit avoir envie d'apprendre à connaître les autres. Il/Elle doit prendre conscience de ce qu'il se passe autour d'elle/de lui ainsi que de sa propre personne. Il/Elle ne se ferme pas à la réalité, se montre sincère et confiant·e, et profite des opportunités présentes lorsqu'il semble n'y en avoir aucune

Expertise de terrain : le/la médiateur·trice doit avoir une certaine expérience de la médiation dans un domaine spécialisé tel que la médiation interculturelle. Il lui faut aussi connaître : la langue de sa culture d'origine ou toute autre langue véhiculaire ainsi que la langue de la société hôte ; il/elle doit disposer de connaissances de base sur différents schémas de développement personnel et de relations interpersonnelles. En outre, il/elle doit connaître les migrations ainsi que les mouvements humains ; et maîtriser les concepts de participation, d'organisation et de revitalisation des groupes.

Compétences de médiation : expertise globale en communication et psychologie, techniques de médiation et compétences relationnelles.

La combinaison du curriculum (section 1) et des méthodes, exercices & ressources (section 3) est conçue pour permettre aux (futur·e-s) médiateurs·trices d'acquérir les compétences nécessaires pour remplir leur mission avec efficacité.

SECTION 3 - RESSOURCES, MÉTHODES & EXERCICES

Cette troisième section consiste en un ensemble d'activités & outils pratiques dont la vocation est d'enseigner le Curriculum « BE IN EUROPE » présenté dans la section 1 de ce document.

Les **objectifs** principaux de ces activités & outils sont :

- Soutenir les médiateurs·trices dans leurs processus de médiation sur le lieu de travail.
- Fournir aux médiateurs·trices des outils pratiques innovants, prêts à l'emploi ou à adapter aux besoins et contextes spécifiques dans lesquels ils/elles interviennent.
- Fournir aux médiateurs·trices un ensemble de Ressources Éducatives Libres (REL)

Dans cette section, nous nous repons sur les définitions suivantes :

Exercices (violet) : Toute activité réalisée dans le processus interactif afin d'atteindre des objectifs d'apprentissage. Elle peut être :

- ✓ Visuelle : lire, regarder, ...
- ✓ Orale : faire une déclaration, formuler, poser des questions, donner des conseils, une opinion, discussions
- ✓ Auditive : discussion légère, musique, discours, ...
- ✓ Écrite : écrire des histoires, des rapports, ...
- ✓ Dessinée : créer des graphiques, cartes, diagrammes, ...
- ✓ Jouée : jeux, jeux de rôles, ...

Méthodes (vert) : Tout élément utilisé dans une stratégie pédagogique, telle que :

- ✓ Narration d'histoire
- ✓ Simulation
- ✓ Travaux pratiques
- ✓ Jeux de rôles
- ✓ Études de cas
- ✓ Techniques de facilitation, ...

Ressources (ajouté à la fin de chaque tableau) : Données et références des ressources existantes sur le sujet :

- ✓ Articles, livres, ...
- ✓ Sites web, plateformes en ligne, vidéos...

Narration d'histoire – compétence interculturelle

Qu'est-ce que c'est ? L'objectif de la médiation interculturelle est d'aider des personnes issues de différentes origines culturelles à mieux se comprendre, en mots mais aussi dans la mentalité, afin d'avoir une communication plus efficace. C'est sur cette base que repose la « compétence interculturelle ». Au cours de cette activité, les apprenant·e·s vont recourir à la méthode inductive pour définir ce qu'est la « compétence interculturelle », en regardant une vidéo, et utiliser la méthodologie de la narration d'histoire pour partager des situations réelles dans lesquelles ils/elles l'ont utilisée (ou auraient pu l'utiliser).

Comment l'utiliser ?

1. Montrer au groupe la vidéo https://www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck (sous-titres disponibles en traduction automatique de l'anglais).
2. À la fin du visuel, demander au groupe de citer cinq mots/expressions clé mentionnés dans la vidéo et dont ils pensent qu'ils sont liés à la compétence interculturelle. Si nécessaire, montrer la vidéo une seconde fois afin que chacun puisse sélectionner 5 mots/expressions.
3. Lister les 5 mots/expressions les plus cités parmi le groupe (sur un tableau blanc ou à feuilles mobiles) et demander pourquoi ils/elles les ont choisis ainsi que leurs significations possibles.
4. En groupe, créer et écrire une définition de la « compétence interculturelle ».
5. Maintenant que chacun·e est sensibilisé·e à la « compétence interculturelle », vous pouvez introduire la méthodologie de la narration, afin que les individus puissent savoir s'ils ont déjà utilisé cette compétence (ou pas) :

- demander aux individus de prendre quelques minutes pour penser/écrire les grandes lignes d'une situation qu'ils ont vécue et qu'ils peuvent partager, relative à leur contact avec des personnes issues d'un héritage culturel différent ;
- leur demander ensuite de se lever et de se mettre en groupes de deux avec une personne d'un autre coin de la pièce ;
- chaque personne doit écouter l'histoire de son/sa partenaire et la raconter avec ses propres mots ;
- ensuite, chacun·e change de partenaire et répète le processus ;
- après avoir échangé des histoires avec au moins 3 partenaires, former de petits groupes (3/4 personnes) et leur demander de trouver des éléments communs dans les histoires de toutes les personnes entendues (par exemple, où les situations se sont-elles déroulées ; quelles étaient les différences culturelles entre les personnes impliquées ; qu'est-ce qui en a fait une expérience positive (ou pas)).

À la fin, rappeler aux bénéficiaires que l'objectif de cette activité est de leur faire prendre conscience de l'importance de comprendre la diversité des cultures des autres en se mettant à la place des autres – adopter leur perspective culturelle. Ce n'est qu'à partir de là que nous pouvons faire un pas en avant dans l'établissement de meilleures relations interculturelles.

Acquis d'apprentissage (UA 1) : Définir le concept de compétence interculturelle ; Utiliser la narration d'histoire pour illustrer l'utilisation de la compétence interculturelle.

Ressources/Références :

www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck

adirajan.wordpress.com/2014/10/24/10-interactive-storytelling-activities/

Communication interculturelle

Méthode comparative

Dans cette méthode, les apprenant·e·s peuvent comparer ce qui est commun et évaluer les choses inhabituelles comme « différentes » plutôt que « moins bien ». Ainsi, les comparaisons de valeurs doivent être remplacées par les comparaisons de compréhension. Les différences doivent être vues sans jugement tout en exprimant respect et compréhension à l'égard des personnes ayant un héritage culturel différent. Adopter la perspective des autres aide à développer des attitudes de respect et d'ouverture, la compétence de comparaison est source de connaissance relative à la construction des stéréotypes.

Comment l'utiliser ?

Comparaisons et contrastes sont particulièrement précieux car ils nous permettent de contempler les choses familières d'un point de vue différent. Le « bon sens » nous indique que deux choses sont les mêmes, mais une comparaison attentive et une étude des contrastes montrent leurs différences significatives.

Elle peut être utilisée avec des activités pratiques, en salles de classe, comme par exemple dans des jeux de rôles source d'expérience pratique des défis que représente la communication avec des personnes d'origines culturelles différentes ayant des valeurs et normes de communication différentes. Ces types de jeux de rôles permettent de reconnaître et d'observer les caractéristiques des autres cultures. En jouant des rôles établis dans des situations sociales et culturelles non familières, les étudiant·e·s ont l'opportunité d'expérimenter différents comportements, et de reconnaître les différentes valeurs dont ils découlent. Ceci est particulièrement utile, car tant que les étudiant·e·s ne sont pas exposé·e·s aux coutumes sociales et valeurs culturelles étrangères, ils/elles ne sauront pas comment réagir dans des configurations interculturelles. Ils/Elles peuvent facilement élaborer des opinions subjectives à l'égard d'autres personnes, tout simplement car ils/elles n'ont jamais vu autre chose que les normes et standards de leur propre culture.

Acquis d'apprentissage (UA 2) :

être capable de reconnaître les différences culturelles dans les styles de communication

Ressources/Références :

Proposition de jeu de rôles <http://maledive.ecml.at/Portals/45/Roleplay2.pdf>

Proposition de jeu de rôles

<http://civet.dedi.velay.greta.fr/sites/default/files/civet/l.%20Role%20Plays.pdf>

Écoute active

Méthode comparative

L'écoute est la composante la plus fondamentale des compétences de communication. Écouter n'est pas une chose qui se fait toute seule, il s'agit d'un processus actif au cours duquel une décision consciente est prise d'écouter et de comprendre les messages de l'orateur·trices.

L'écoute active exige de l'auditeur·trice qu'il/elle se concentre, comprenne, réponde puis se souvienne de ce qui est dit. Vous réalisez un effort conscient pour entendre et comprendre l'intégralité du message transmis, plutôt que de juste l'entendre de façon passive.

L'écoute active suppose également de la patience ; les auditeurs ne doivent pas interrompre de leurs questions et commentaires. L'écoute active implique de donner à l'autre personne suffisamment de temps pour explorer ses pensées et ses sentiments.

Comment l'utiliser ?

L'écoute n'est pas accidentelle, mais plutôt réfléchie et concentrée. Elle nécessite donc de la motivation et des efforts. Idéalement, l'écoute se montre active, concentrée, attentive afin de comprendre les différents sens exprimés par l'orateur·trice.

Écouter signifie être attentif·ve non seulement à l'histoire, mais aussi à la façon dont elle est racontée, le choix de langage, de voix ainsi que de gestuelle corporelle. En d'autres termes, il faut prêter attention aux messages verbaux et non-verbaux. Votre capacité à écouter de façon efficace dépend de votre degré de perception et de compréhension de ces messages.

Acquis d'apprentissages (UA 3) :

être capable de reconnaître les variations de la parole à l'écoute dans l'expression personnelle

Ressources/Références :

<https://www.adelaide.edu.au/writingcentre/sites/default/files/docs/learningguide-activelisting.pdf>

https://www.westernsydney.edu.au/__data/assets/pdf_file/0007/1082419/Active_listening.pdf

Analyse SWOT des parties prenantes

Qu'est-ce que c'est ?

L'analyse SWOT est une méthode permettant de faire le point des atouts en notre faveur en accord avec un état final souhaité, ainsi que des points que nous pouvons améliorer. Elle nous offre la possibilité d'estimer les opportunités et dangers à venir, et d'évaluer la gravité des conditions qui affectent notre futur. Lorsque nous comprenons ces conditions, nous pouvons influencer les événements à venir. Cet outil permet donc d'évaluer les chances de succès par rapport à l'objectif que votre organisation ou votre équipe s'est fixé.

Comment l'utiliser ?

Durée : 60 min. Matériaux : 4 tableaux à feuilles mobiles, post-it, stylos, marqueurs, feuilles A4 (avec les questions fournies dans « L'Espace conseils »).

ÉTAPE 1 :

Créer un quadrillage à quatre cases à l'aide de quatre feuilles mobiles.

ÉTAPE 2 :

> En haut à gauche du quadrillage, écrire le mot « FORCES » (sur la première feuille mobile) et dessiner un dessin qui rappelle ce concept.

> En bas à gauche du quadrillage, écrire le mot « FAIBLESSES » (sur la seconde feuille mobile) et dessiner un dessin représentant ce concept.

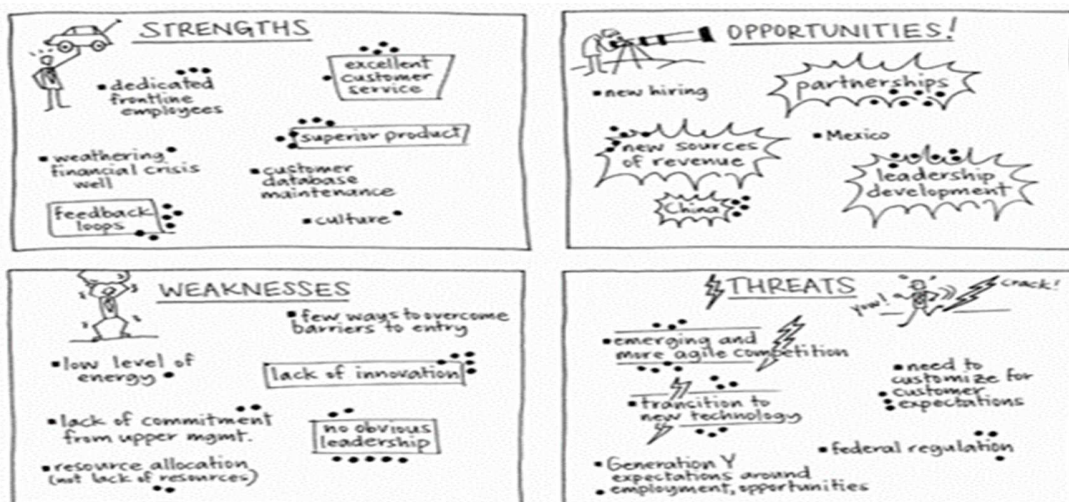
> En haut à droite du quadrillage, écrire le mot « OPPORTUNITÉS », et faire un dessin.

> En bas à droite du quadrillage, écrire le mot « MENACES » assorti d'un dessin.

Demander aux joueurs-euses de prendre 10 minutes et de produire, dans le calme, des idées de forces, faiblesses, opportunités et menaces qu'ils/elles peuvent avoir concernant l'état final désiré, puis les écrivent sur des post-it, une idée par post-it.

CONSEILS POUR LES FORMATEURS-TRICES :

- L'image suivante vous donne une idée de ce à quoi devrait ressembler l'activité en utilisant des feuilles mobiles :



- Donnez aux participant·e·s des post-it colorés.
- Afin d'être plus spécifiques, donnez aux participant·e·s les questions suivantes :
 1. Quelles sont les forces de la Partie Prenante ?
 2. Ces forces peuvent-elles contribuer au projet ou à l'entreprise ?
 3. Ces forces peuvent-elles empêcher le projet ?
 4. Quelles sont les faiblesses de la partie prenante ?
 5. Ces faiblesses peuvent-elles aider ou entraver le projet ?
 6. Quelle expertise positive, connexions et influence cette partie prenante a-t-elle ? Peuvent-elles s'avérer utiles ?
 7. Dans quelle mesure la partie prenante peut-elle représenter une menace pour le projet ?
 8. La partie prenante peut-elle mettre en danger le projet ou l'entreprise ?
 9. Comment ces menaces peuvent-elles être minorées ?

- Vous pouvez recourir à la Méthode de l'Analyse SWOT, également comme outil d'étude pour l'activité 1 « Analyse des Parties Prenantes ». Ces deux outils peuvent en effet être combinés pour ne faire qu'un. La première partie est l'exercice, la seconde partie consiste en le processus d'Analyse SWOT

ÉTAPE 3 :

Commencez une conversation de groupe pour créer une vaste catégorie dans chaque zone. Par exemple, une catégorie de la zone des forces pourrait être « communication ». Pendant que le groupe fait des suggestions et se met d'accord sur les catégories de chaque zone, notez ces catégories dans la partie appropriée du quadrillage.

ÉTAPE 4 :

Discutez de la zone « forces & opportunités » pour découvrir de quelle manière les parties prenantes peuvent influencer et affecter le processus de médiation.

Discutez de la zone « faiblesse & menaces » pour la résolution de problème ou les parties qui doivent être évitées.

CONSEIL POUR LES FORMATEURS-TRICES :

Vous pouvez utiliser les questions suivantes – ou en ajouter en plus :

- Concernant la zone « forces & opportunités », comment une Partie Prenante pourrait-elle influencer le processus de médiation d'une façon positive ?

- Concernant la zone « forces & opportunités », comment une Partie Prenante pourrait-elle influencer le processus de médiation d'une façon négative ?

- En connaissant les points faibles, quelles zones pensez-vous que nous devrions éviter afin de trouver des solutions efficaces ?

Acquis d'apprentissages (UA4) :

La méthode d'analyse SWOT vise à définir de quelle manière les parties prenantes peuvent influencer le processus de médiation, en prenant tout d'abord connaissance de leurs forces et faiblesses afin de respectivement se réapproprier ou éviter certaines situations

Ressources/Références :

L'image a été récupérée sur le site : <https://gamestorming.com/swot-analysis/>

Méthode d'analyse des chocs culturels

Le choc culturel consiste en une interaction avec une personne ou un objet provenant d'une culture différente, se déroulant dans un espace et une durée spécifiques, et qui provoque des réactions cognitives et affectives pouvant être négatives ou positives, une représentation de soi négative et une sensation de perte des points de référence ainsi que de manque d'approbation pouvant générer malaise et colère. Cette méthode a été développée par Margalit Cohen-Emerique. La méthode d'analyse des chocs culturels se présente sous la forme d'un questionnaire pouvant être appliqué aux conflits entourant les convictions religieuses et philosophiques, à l'école ou ailleurs. Cette méthode peut être utilisée pour « décentrer », « comprendre l'Autre » et « développer des actions ». C'est une façon d'expérimenter l'approche interculturelle.

Comment l'utiliser ?

L'objectif est d'organiser une rencontre interculturelle entre différentes personnes concernant leur culture, leurs croyances et leur foi. Cohen-Emerique envisage l'approche interculturelle comme une approche innovante et pratique pour gérer le choc culturel et basée sur trois étapes :

- Décentrement : prendre de la distance vis-à-vis de soi afin de mieux comprendre la situation.
- Découvrir le « cadre de référence » de l'autre : essayer de comprendre la « rationalité » de l'autre sans nécessairement admettre ses prémisses et ses débouchés.
- Négociation : dialogue et médiation pour résoudre les conflits

La mise en œuvre de cette méthode repose sur 7 questions/points et 4 concepts principaux :

- Identité
- Choc culturel
- Cadre de référence
- Incident critique

Les 7 questions/points sont :

1. Quels sont les acteurs impliqués dans cette situation interculturelle ? leurs identités (âge, sexe, origine, profession, etc.) ? La nature de leurs relations et relations avec leurs propres groupes ? Qu'est-ce qui les rapproche, ou les éloigne ?
2. La situation dans laquelle la scène se déroule (contexte physique, social, professionnel et psychologique, etc.)
3. La réaction de choc : émotions ressenties et comportements qui se sont déclenchés.
4. Représentations, valeurs, normes, conceptions, préjugés ... tout ce qui constitue le cadre de référence de la personne ayant vécu le choc.
5. Quelle image émerge de l'analyse du « point 4 » pour les personnes ayant déclenché le choc (neutre, légèrement négative, légèrement ridicule, négative, très négative, « stigmatisation », positive, très positive, réelle, irréelle ...) ?
6. Représentations, valeurs, normes, préjugés ... tout ce qui constitue le cadre de références de la personne ou du groupe à l'origine du choc ayant causé le choc du/de la narrateur·trice.
7. Cet incident critique pose-t-il un problème substantiel concernant soit la pratique professionnelle soit le respect des différences dans une situation interculturelle en général ? Pouvons-nous faire des propositions pour résoudre cette situation ?

Acquis d'apprentissage (**Transversaux**) :

Ressources/Références :

<http://www.cohen-emerique.fr/>

Jeux de rôles

Cet outil développe la compétence interculturelle des apprenant·e·s en leur permettant d'agir de façon très différente des normes et standards usuels et en adoptant une nouvelle identité. La discussion est très utile après un jeu de rôle car les apprenant·e·s peuvent réfléchir sur leur expérience et révéler clairement ce qu'il s'est passé pendant le jeu. Cet outil permet de développer l'empathie, des attitudes de respect et de curiosité ainsi que des compétences d'adaptation. La mise en œuvre du jeu de rôle dans le développement de la compétence interculturelle permet d'enseigner les similarités, différences ainsi que la communication verbale/non-verbale.

Comment l'utiliser ?

Sélection de la Situation de Jeu de Rôle :

Certaines situations s'offrent naturellement au jeu de rôle. Ces situations comprennent les dilemmes individuels (par ex. avoir affaire à un·e vendeur·euse insistant·e, être témoin d'un crime, témoigner au tribunal) et des situations de résolution de conflit (par ex. un·e locataire·trice négociant avec un·e propriétaire les termes de location, ou un officier de police se confrontant à une personne suspectée de vol). Le jeu de rôles peut être utilisé pour traiter une problématique spécifique ; par exemple, le jeu de rôles peut servir à discuter le fait de savoir si des personnes adoptées doivent avoir accès aux dossiers révélant les noms et localisations de leurs parents naturels. Enfin, ces jeux sont utiles pour développer les compétences des étudiant·e·s pour interviewer, négocier, enquêter, prendre des décisions, être consommateur·trice averti·e.

Préparation et Échauffement :

Les étudiant·e·s doivent connaître la situation ou le problème ainsi que les différents rôles. S'ils ne connaissent pas encore le jeu de rôles, des activités « d'échauffement » ou d'introduction se révéleront utiles. Par exemple, le jeu de rôles peut consister à accueillir un·e ami·e de longue date, ou à réagir après avoir gagné une grosse somme d'argent.

Sélection des Participant·e·s :

On peut soit assigner des rôles aux étudiant·e·s, soit demander des volontaires. Les jeux de rôles doivent être conduits devant toute la classe, ou plusieurs jeux simultanés peuvent se dérouler en divisant la classe en petits groupes. Les étudiant·e·s ne participant pas au jeu agissent en tant qu'observateurs·trices.

Conduire le Jeu de Rôles :

Dirigez les participant·e·s afin qu'ils jouent le rôle de la façon dont ils pensent qu'une personne dans la même situation réagirait. Le/La formateur·trice ne doit pas interrompre le jeu, mais offrir son aide. Une fois le jeu terminé, il est parfois utile d'inverser les rôles entre les étudiant·e·s, ou de conduire le même jeu avec d'autres participant·e·s. Par exemple, deux étudiant·e·s peuvent jouer les rôles d'un·e jeune et d'un·e officier·e de police. Une fois le jeu terminé, la personne ayant joué le/la jeune prend la position de l'officier·e de police, et vice versa. Débriefing : l'activité de jeux de rôles doit être débriefée et évaluée.

Exemples de questions typiques de débriefing :

Comment vous êtes-vous senti·e·s dans le jeu de rôles, et dans chacun des rôles ? Le jeu était-il réaliste ? En quoi était-il similaire ou différent de la vie réelle ? Le problème a-t-il été résolu ? Si oui, comment ? Si non, pourquoi ? Qu'est-ce qui aurait pu être fait différemment ? Quelles autres issues étaient possibles ? Qu'avez-vous appris de l'expérience ?

Acquis d'apprentissage (UA5) : être capable de reconnaître les variations culturelles dans les styles de communication

Ressources/Références :

<https://otis.coe.uky.edu/ccsso/cssapmodules/sbp/sbp/Role%20PlaySimulation.html>

EXERCICES

Jeu des Cercles

Un jeu pour comprendre le choc culturel et savoir comment le gérer.

Comment l'utiliser ?

Durée : 50 minutes - Matériel nécessaire : 2 grandes feuilles de papier et des marqueurs – Nombre de participants : minimum 12, maximum 25

1. Temps de jeu

Demander à 4 ou 5 participant·e·s de quitter la pièce volontairement.

Diviser le reste du groupe en petits groupes, un groupe par volontaire sorti·e.

Donner l'instruction suivante au groupe : débiter une discussion sur un sujet spécifique et ne laisser aucun volontaire se joindre à la discussion. Toutes les stratégies peuvent être utilisées à l'exception de la violence physique ou verbale.

Les volontaires sont invité·e·s à réintégrer la pièce et à essayer d'intégrer la conversation. Ils/Elles ont également droit à toutes les stratégies à l'exception de la violence physique ou verbale.

L'activité prend 5 à 10 minutes.

Si la tension monte trop, il est recommandé d'interrompre l'exercice.

2. Temps d'observation

Une grande feuille de papier est fournie aux volontaires, une autre aux groupes. Chaque feuille est divisée en deux colonnes, « SENTIMENTS » et « COMPORTEMENTS/ATTITUDES ».

Deux questions sont posées successivement aux groupes, puis aux volontaires :

- comment vous êtes-vous senti·e·s pendant cet exercice ?
- comment avez-vous agi et réagi ?

Les réponses sont notées sur la grande feuille.

3. Temps de discussion en groupe

La discussion en grand groupe peut se dérouler en posant les questions suivantes :

- Comment cette activité peut-elle être comparée à ce qui arrive lorsque nous rencontrons des personnes de culture différente ? Pourquoi ?
- Avez-vous déjà fait l'expérience de ce type de situation vous-même avec des personnes de culture différente ? Quelle était la situation ?
- Qu'avez-vous trouvé d'incompréhensible ou d'impénétrable dans cette situation interculturelle, comme le cercle dans cet exercice ?
- Durant la situation interculturelle, vos émotions et réactions sont-elles similaires ou bien différentes de celles exprimées lors de l'activité ?

Acquis d'apprentissage (**Transversaux**)

Transversaux, Exprimer ses sentiments, Identifier des comportements et Comparer avec une situation interculturelle vécue

L'Oignon Culturel

Objectifs clés pour permettre aux apprenant·e·s de réfléchir à leur propre compréhension de la culture.

Introduire un modèle de la culture et des influences culturelles.

Sensibiliser aux composantes à la fois visibles et non-visibles de la culture.

Durée 10 à 15 minutes.

Matériel nécessaire : Papier avec les cinq définitions alternatives de la culture

Explications

Il s'agit d'un exercice simple explorant la question de « Pourquoi la culture est-elle importante ? » et clarifie ses éléments visibles et moins visibles.

Comment l'utiliser ?

1. Distribuer aux apprenant·e·s les cinq définitions alternatives de la culture.
2. Demander aux apprenant·e·s de réfléchir à la/aux définition(s) qu'il ou elle préfère. Ils/Elles peuvent en choisir autant que souhaité.
3. Demander à chaque apprenant·e d'indiquer son/ses choix et d'expliquer sa décision.

Observations et suggestions pour la discussion

La plupart des apprenant·e·s choisiront une ou peut-être deux déclarations, plutôt que de voir chacune comme un élément d'un concept plus large. En réalité, chaque description reflète un aspect de la culture. Le recours au dessin de l'Iceberg (présenté dans Reading 1) permettra de soutenir la discussion, afin d'explorer dans quelle mesure chaque déclaration correspond aux autres. L'objectif est de former une compréhension plus globale de la culture comme cadre de valeurs, d'attitudes et de comportements.

Papier avec cinq définitions alternatives de la culture

Voici cinq définitions alternatives de la culture. Quelle·s définition·s préférez-vous ? Vous pouvez en choisir autant que vous le souhaitez.

1. Éléments objectivement visibles tels que les rituels, superstitions, héros, mythes, symboles et tabous.
2. Vérités basiques sur l'identité et les relations, le temps et l'espace, les façons de penser et d'apprendre, les façons de travailler et de s'organiser, et les façons de communiquer.
3. Idéaux partagés par les membres d'un groupe auxquels sont rattachés des émotions fortes.
4. Les « bonnes » et « mauvaises » façons de faire les choses. Les règles que suivent les personnes dans la pratique.
5. Orientations comportementales subjectives pour faire les choses d'une façon plutôt que d'une autre. Elles sont le plus visibles dans les styles de relations, les styles de pensée et d'apprentissage, les styles d'organisation et de travail ainsi que les styles de communication.

Acquis d'apprentissage (UA5 ; UA6) :

Approfondir la connaissance de la communication interculturelle et des concepts associés

Ressources/Références :

<http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

Travailler ensemble

Le jeu de rôles est une structure d'apprentissage qui permet aux étudiant·e·s d'appliquer immédiatement les contenus, car ils/elles sont mis·e·s dans le rôle de preneur·euse de décision devant décider d'une politique, allocation de ressource ou tout autre décision. Cette technique est un excellent outil pour impliquer les étudiant·e·s et leur permettre d'interagir avec leurs pairs tandis qu'ils/elles essaient de réaliser la tâche qui leur a été confiée dans ce rôle spécifique. Ce travail peut être réalisé en groupes coopératifs et/ou les étudiant·e·s peuvent conserver le personnage de leur rôle pendant toute la classe. Les étudiant·e·s s'impliquent encore plus lorsqu'ils/elles essaient de répondre aux matériaux à partir de la perspective de leur personnage.

Au cours de cette activité, les étudiant·e·s doivent collaborer afin de répondre aux questions convenues en travail de groupe.

Temps nécessaire : 45 minutes.

Comment l'utiliser ?

Considérer le scénario suivant et discuter des problématiques qui en découlent.

« Une étudiante infirmière anglaise signale qu'elle se sent isolée et « laissée pour compte » pendant ses stages.

Ceci est dû au fait que la majorité du personnel et des étudiant·e·s était d'origine africaine. Elle dit qu'ils parlent souvent dans leur langue, et lorsqu'elle s'approche du bureau où ils se trouvent, elle ne se sent pas la bienvenue, car ils continuent à parler ou rient et l'ignorent. Comme elle ne comprend pas, elle pense qu'ils parlent d'elle. Souvent, ils partagent leur nourriture et ne l'incluent pas. Cela la blesse et l'attriste, elle souhaite faire partie de l'équipe, mais ne sait comment faire. »

Avec votre groupe, discutez les questions suivantes :

Quels sont les facteurs principaux contribuant au sentiment d'isolement de l'étudiante ?

- Si vous étiez à sa place, comment pourriez-vous parler de ce problème avec l'équipe ?
- Quelles actions l'équipe peut-elle entreprendre afin de s'assurer que tous les membres sont inclus, indépendamment de leur culture ?

Acquis d'apprentissage (UA5 ; UA6) :

Approfondir la connaissance de la communication interculturelle et des concepts associés

Ressources/Références :

<http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

Écoute active

Cet exercice est conçu pour aider les participant·e·s à pratiquer l'écoute active des autres et éviter d'intervenir avant d'avoir montré qu'ils/elles ont compris ce qui est partagé. Après quelques essais, les participant·e·s sauront écouter avec attention et amélioreront significativement leurs compétences communicatives en comprenant les positions des autres personnes et en évitant de répéter ce qui a déjà été dit.

Comment l'utiliser ?

Cet exercice peut être réalisé de deux façons :

1. En exercice de brainstorming la prochaine fois que vous avez une réunion dans votre organisation traitant de sujets du travail.
2. Lors d'un cours de formation, vous pouvez établir un groupe de discussion artificiel spécialement pour cet exercice afin que les participant·e·s puissent apprendre à s'écouter avant de parler. Dans ce cas, il vous faudra fournir un sujet de discussion, ou demander aux délégué·e·s d'en choisir un. Chacun doit facilement pouvoir contribuer à ce sujet.

Premier Tour :

Demandez à un·e volontaire de lancer la discussion en donnant sa propre opinion sur le sujet choisi. Quiconque souhaite exprimer son opinion doit d'abord résumer ce qu'a dit la personne précédente avant de pouvoir parler. Par exemple, il/elle peut dire, « Comme Mark vient de dire... » Si celui/celle qui prend la parole ne se rappelle pas ce qui a été dit, alors il/elle ne peut parler et doit attendre que quelqu'un d'autre ait pris la parole. Au départ, les personnes peuvent hésiter à intervenir, tout simplement parce qu'elles ont besoin de savoir ce que la personne précédente a dit, et peuvent l'avoir raté car elles réfléchissaient à ce qu'elles voulaient dire. Encouragez chacun·e à participer, jusqu'à ce que plus de personnes prennent l'habitude. Lorsque les conversations progressent, surveillez les participant·e·s afin de vous assurer qu'ils/elles n'oublient pas de résumer avant d'exprimer leurs avis. Continuez jusqu'à ce que tout le monde soit à l'aise avec ce style de discussion. Passez ensuite au second tour.

Second Tour :

Demandez aux participant·e·s de choisir un autre sujet. Comme avant, il leur faut résumer le point de vue de la personne précédente avant de fournir leur propre contribution. Toutefois, dans ce tour, celui ou celle qui oublie ce résumé est contraint·e de quitter le reste de la discussion et ne peut plus participer. Étant donné que la punition est plus sévère, attendez des participant·e·s la plus grande attention et concentration. Poursuivez jusqu'à ce qu'il ne reste que deux personnes ou que le sujet a été épuisé. Continuez avec une brève discussion.

Durée

Expliquer l'Exercice : 2 minutes, Activité : 1 min choix du sujet + 10 min tour 1 + 1 min choix du sujet + 10 min tour 2 = 22 minutes, Feedback du Groupe : 10 minutes

Discussion

Est-ce facile de résumer le point de vue de la personne précédente ? Est-ce facile de se tromper et de parler de sa propre opinion d'abord ? Le fait de résumer a-t-il affecté votre façon de penser ? Avez-vous progressé à cette activité multitâche consistant à écouter tout en pensant ? Qu'avez-vous pensé de la qualité des conversations du second tour ? Que pensez-vous d'appliquer cette technique aux réunions de la vie réelle ?

Acquis d'apprentissage (UA4) : Approfondir la connaissance de l'écoute active et des concepts associés

Ressources/Références :

<http://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/articleType/ArticleView/articleId/1026/categoryId/138/Active-Listening-Exercise-As-Mark-Just-Said.aspx>

Jeu du Test d'Écoute

Exprimer clairement et efficacement ce que l'on pense ou ce que l'on ressent fait partie du processus de communication. Une telle expression est complétée par une écoute active ainsi que par la compréhension des messages que les autres essaient de transmettre. En effet, une bonne communication et compréhension sont rendues possibles par l'écoute active.

Les compétences d'écoute active peuvent être améliorées par la pratique. Il ne faut pas se laisser distraire par les choses qui se déroulent autour de nous. Bien que l'on ne soit pas nécessairement d'accord avec les autres, on peut apprécier les nombreuses expériences et perspectives que différentes personnes peuvent partager.

Fondamentalement, s'il y a eu malentendu, l'écoute active permettra de clarifier la communication avant qu'il n'y ait encore plus de confusion. Afin d'aider chacun à progresser, la mise en œuvre de quelques stratégies d'écoute active aidera à réduire le potentiel de stress et de tension, à créer des postures de meilleure ouverture et à forger une relation avec le/la conférencier·e, les tuteurs·trices et les autres étudiant·e·s.

Temps nécessaire : 90 minutes.

Comment l'utiliser ?

Faites comme si vous étiez conducteur·trice de bus.

Votre travail est de conduire le Main Street Bus.

Aujourd'hui, vous montez dans votre bus et commencez à compter.

Au premier arrêt, 5 personnes montent dans votre bus.

À l'arrêt suivant, 3 personnes montent et 2 personnes descendent du bus.

À l'arrêt suivant, 2 personnes descendent du bus.

À l'arrêt suivant, 3 personnes montent et 1 personne descend du bus.

Voici la question. Quelle est la couleur des yeux du chauffeur de bus ?

Levez la main si vous connaissez la réponse.

(En général, à ce moment-là, moins de 25 % du groupe connaît la réponse.)

Répétez la question

(D'après la recherche menée par les auteurs. 87 % des personnes faisant le test pour la première fois ne sauront pas répondre correctement à la question. La seconde fois que les personnes sont soumises au test immédiatement après le premier test, 50 % ne sauront pas répondre correctement. La troisième fois que les personnes reçoivent le test le même jour immédiatement après le test précédent, 20 % ne seront toujours pas capables de répondre correctement.)

Acquis d'apprentissage (UA4) :

RAGOTS

Exprimer clairement et efficacement ce que l'on pense ou ce que l'on ressent fait partie du processus de communication. Une telle expression est complétée par une écoute active ainsi que par la compréhension des messages que les autres essaient de transmettre. En effet, une bonne communication et compréhension sont rendues possibles par l'écoute active.

Les compétences d'écoute active peuvent être améliorées par la pratique. Il ne faut pas se laisser distraire par les choses qui se déroulent autour de nous. Bien que l'on ne soit pas nécessairement d'accord avec les autres, on peut apprécier les nombreuses expériences et perspectives que différentes personnes peuvent partager.

Fondamentalement, s'il y a eu malentendu, l'écoute active permettra de clarifier la communication avant qu'il n'y ait encore plus de confusion. Afin d'aider chacun à progresser, la mise en œuvre de quelques stratégies d'écoute active aidera à réduire le potentiel de stress et de tension, à créer des postures de meilleure ouverture et à forger une relation avec le/la conférencier·e, les tuteurs·trices et les autres étudiant·e·s.

Temps nécessaire : 90 minutes.

Comment l'utiliser ?

Le jeu des « ragots » invite une personne à raconter une courte histoire à une autre (trois à quatre phrases courtes qui sont écrites), l'auditeur·trice murmure ensuite l'histoire à son/sa voisin·e, et ainsi de suite jusqu'à ce que la dernière personne dise l'histoire à haute voix. L'objectif est de voir combien l'histoire a été transformée dans le processus. Faites cette activité. Afin de démontrer les bénéfices d'une écoute active, faites la même activité mais demandez aux participant·e·s de recourir à de bonnes capacités d'écoute plutôt que de murmurer dans l'oreille de l'autre. Pour cet exercice, le/la formateur·trice fait sortir une personne de la salle et lui raconte une autre histoire. Cela permet à l'orateur·trice et à l'auditeur·trice d'utiliser leurs compétences. Une fois l'histoire racontée, le/la formateur·trice appelle un·e autre étudiant·e à sortir et observe l'auditeur·trice précédent·e raconter l'histoire à la nouvelle personne. Continuez jusqu'à ce que chaque étudiant·e ait eu la possibilité d'écouter. Si le groupe est trop nombreux, arrêtez l'activité après 5 à 10 minutes. Rassemblez le groupe et demandez au/à la dernier·e auditeur·trice de raconter l'histoire. Le/La formateur·trice doit lire l'histoire d'origine afin que la classe puisse comparer.

Acquis d'apprentissage (UA3) :

Approfondir la connaissance de l'écoute active et des concepts associés

Études de cas

Exprimer clairement et efficacement ce que l'on pense ou ce que l'on ressent fait partie du processus de communication. Une telle expression est complétée par une écoute active ainsi que par la compréhension des messages que les autres essaient de transmettre. En effet, une bonne communication et compréhension sont rendues possibles par l'écoute active.

Les compétences d'écoute active peuvent être améliorées par la pratique. Il ne faut pas se laisser distraire par les choses qui se déroulent autour de nous. Bien que l'on ne soit pas nécessairement d'accord avec les autres, on peut apprécier les nombreuses expériences et perspectives que différentes personnes peuvent partager.

Quelques études de cas pour travailler sur l'écoute active.

Comment l'utiliser ?

Cas 1 :

Ted et Donna sont mariés depuis 8 ans et ont une fille et un garçon à la maternelle. Un jour, alors que les enfants sont dans leur chambre à faire leurs devoirs, Donna est à la cuisine pour préparer le dîner lorsque Ted entre à la cuisine prendre un verre d'eau, voici leur échange :

Donna : Tu ne me parles plus, Ted

Ted (face au frigo et lui tournant le dos) : Qu'est-ce que tu veux dire par ne plus te parler, qu'est-ce que je fais en ce moment alors ?

Donna : Je ne parle pas de ce genre de discussion

Ted (qui regarde son téléphone mobile) : Quel genre de discussion alors ?

Donna : Je veux dire parler de choses importantes

Ted (toujours occupé avec son téléphone) : Comme quoi ?

Donna (les larmes aux yeux) : N'importe quoi ... comme comment je me sens... Ou ce que toi tu ressens... Ou n'importe quoi d'autre

Ted (la regarde avec colère) : Eh bien je sens que tu m'ennuies... je ne sais pas vraiment ce que tu veux... j'ai du travail maintenant ... ok !!!

Donna (en larmes) : Je t'ennuie ? Ok oublie ça, je suis désolée de t'avoir demandé de parler avec toi !!

Ted (remet son téléphone dans sa poche, l'air exaspéré) : Ok Donna, parle, je t'écoute

Donna (en colère) : Je ne veux pas parler ... OK

Ted : Pourquoi est-ce que tu pleures maintenant ?? Qu'est-ce qui ne va pas chez toi ? Tu cherches à ce qu'on se dispute ? Je dois partir d'ici ? Je ne supporte plus de te voir aussi pitoyable tout le temps !!!

Cas 2 :

John était un serviteur actif à son église alors qu'il était étudiant, après avoir terminé ses études, il était tellement occupé au travail, et a aussi décidé de se marier, tous les détails du mariage ont pris beaucoup de son temps. Quelques mois après son mariage, il s'assoit seul et pense combien le service lui manque et qu'il se sent mal du fait que personne à l'église ne prenne de ses nouvelles, il décide d'aller rencontrer le chef de service le jour suivant et de discuter avec lui, voici leur dialogue :

John : Bonjour Mr. Joseph, vous vous souvenez de moi ?

Joseph : Ahhhh John !!! comment allez-vous mon cher, cela fait longtemps

John : Oui Monsieur, vous me manquez beaucoup, ainsi que le service Puis-je vous parler quelques instants ?

Joseph : Bien sûr une minute je vais donner des instructions aux serveurs et revenir vers vous. Quelques minutes plus tard

Joseph : Ah John, vous nous manquez mon cher.

John : Eh bien si vraiment je vous avais manqué, vous auriez demandé !!

Joseph (après avoir parlé à l'un des serveurs) : Désolé John ... que disiez-vous ??

John : Eh bien, je disais que je me sentais mal du fait que personne du service ne prenne plus de mes nouvelles.

Joseph : (après avoir répondu à un appel téléphonique) : John vous êtes trop dur avec moi, je m'attendais à ce que justement vous ne disiez jamais une telle chose, vous étiez très proche de moi et savez exactement combien je suis épuisé et occupé des nombreux services dans lesquels je m'implique. Parfois, je n'ai même pas le temps d'aller à mon travail.

John : Je pensais être quelqu'un de spécial pour vous, et pas juste un parmi d'autres !!

Joseph (occupé à suivre les mouvements des serveurs) : Chacun et chaque service est spécial à mes yeux John. Bien, il me faut maintenant partir et retrouver Abouna, vous êtes le bienvenu quand vous le voulez pour réintégrer le service... ok, appelez-moi quand vous êtes prêt !!

John (se lève pour partir) : merci pour votre temps précieux, j'y penserai.

Cas 3 :

Lora, une adolescente, rentre de l'école, se rue dans sa maison, cherche sa mère occupée dans la cuisine à préparer le déjeuner pour la famille. Lora jette son sac par terre et pleure, en colère : je ne retournerai plus jamais dans cette école.

Mère (face au four à vérifier la cuisson) : Lora, sors tout de suite je suis occupée.

Lora (donnant un coup de pied dans la chaise) : Je te parle, tu pourrais me regarder.

Mère : Tu ne vois pas que je suis occupée.

Lora : Je suis plus importante.

Mère (toujours occupée) : Je dois finir le repas avant que ton père ne rentre, SORS.

Lora (en criant) : Je déteste ma vie, je déteste l'école... ET JE NE RETOURNERAI PLUS À L'ÉCOLE.

Mère (jetant la cuiller par terre) : N'importe quoi, tu dis toujours les mêmes choses et puis tu t'en vas, tu cherches juste à m'ennuyer.

Lora (pleurant et sortant de la cuisine en trombes) : Personne ne me comprend.

Mère (criant) : Personne ne m'aide dans cette maison, je suis épuisée.

Réflexion sur les Études de Cas (30 min)

Chaque groupe jouera son cas tel qu'il est écrit, puis discutera avec les autres des erreurs faites dans la conversation, pour rejouer le cas en utilisant les outils de l'Écoute Active

Acquis d'apprentissage (UA4) :

Développer une conscience de vos propres propos et une appréciation des besoins des autres

Ressources/Références :

<https://www.anba-abraam.com/Uploads/StPaul/TextFiles/797867fo-3705-4857-9deb-b99b4cd97162.pdf>

L'histoire de mon nom

Un nom peut révéler beaucoup de choses du contexte dans lequel une personne est née et de ses références culturelles. Cet exercice peut servir à briser la glace et est une façon intéressante pour se présenter au sein de groupes à diversité culturelle, car chacun·e parlera du sens de son nom, généralement relié à des aspects culturels. Ainsi, cet exercice peut aider à établir un partage et une compréhension interculturels, et du respect.

Comment l'utiliser ?

- 1- Demandez aux participant·e·s de s'asseoir en cercle.
- 2- Ensuite, chaque participant·e doit se tourner vers le/la partenaire à sa droite et lui expliquer l'origine de son nom. Suggestion de sujets pour développer :
 - qui les a nommé·e·s;
 - de qui portent-ils/elles le nom, et pourquoi ;
 - quelle est l'étymologie de leur nom ;
 - souvenirs ou histoires à propos de leurs noms ;
 - est-ce qu'ils/elles aiment leur nom et pourquoi, ou pourquoi pas ?
- 3- Si le nombre de participant·e·s est impair, vous pouvez former un groupe de trois ou le/la facilitateur·trice peut se mettre en binôme avec un·e des participant·e·s.
- 4- Le/La partenaire qui a entendu l'explication la répète avec ses propres mots, afin que son/sa collègue puisse s'assurer que les explications soient bien comprises.
- 5- Il leur faut maintenant échanger leurs rôles, le/la participant·e qui a expliqué son nom écoute maintenant l'explication de son/sa collègue.
- 6- Enfin, demandez à chaque personne de présenter son/sa partenaire à tout le groupe et d'expliquer l'histoire de son nom.
- 7- Optionnel : si pertinent, l'activité peut être élargie en révélant l'histoire cachée derrière d'autres noms, comme leurs surnoms ou le nom de leurs partenaires/enfants.

La plupart des personnes révèlent une quantité surprenante d'informations sur l'origine de leur nom et sa signification. Plus la diversité culturelle du groupe est grande, plus l'exercice fonctionne bien. S'il y a des participant·e·s qui ne sont pas à l'aise avec leur nom, laissez-les partager l'histoire d'autres noms ou surnoms avec lesquels ils/elles sont plus à l'aise.

Acquis d'apprentissage (UA5 ; UA6) : Utiliser des activités pour faciliter la médiation interculturelle sur le lieu de travail

Ressources/Références :

<https://sites.lsa.umich.edu/inclusive-teaching/2017/08/23/name-story/>
<http://www.wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html>

Le/La médiateur·trice interculturel·le

Le/La médiateur·trice interculturel·le doit présenter certaines caractéristiques en termes d'études réalisées, de compétences interpersonnelles et linguistiques, d'expérience avec/en tant que migrant·s, de déontologie, de compétences interculturelles, de domaines de connaissance et de compétences numériques. Avec cette activité, les bénéficiaires vont explorer ces caractéristiques et en faire la liste, puis définir les tâches principales du/de la médiateur·trice interculturel·le au sein d'une organisation.

Comment l'utiliser ?

1. L'activité débute avec un brainstorming sur la question « Quelles caractéristiques un·e médiateur·trice culturel·le doit-il/elle avoir ? ». Écrivez les idées sur un tableau blanc ou un tableau à feuilles mobiles.
2. Ensuite, le groupe se divise en binômes et réalise des recherches internet sur ce sujet. Vous pouvez recourir aux liens listés dans les ressources ou toute autre ressources, tant qu'elles sont de source sûre.
3. Distribuez le modèle joint « Le médiateur interculturel ».
4. Demandez à chaque paire de se mettre d'accord et de lister les 6 caractéristiques principales qu'ils/elles considèrent indispensables en tant que médiateur·trice interculturel·le, dans la section « Profil » du modèle distribué. Lorsque c'est possible, les bénéficiaires doivent penser aux caractéristiques et rôles correspondant au profil des migrants les plus nombreux dans leur organisation/région/pays.
5. Répétez le processus (points 1 et 4) pour la question « Quelles tâches un·e médiateur·trice interculturel·le doit-il/elle réaliser au sein d'une organisation ? » et demandez-leur de remplir la section « Tâches » du modèle.
6. Lorsque tous les groupes ont terminé l'activité, demandez à chacun d'élire un porte-parole qui partage avec tout le monde les choix du binôme.
7. Enfin, débattre des différences entre les idées issues du brainstorming et celles issues de la recherche. À cette fin, vous pouvez poser les questions suivantes :
 - Y avait-il des différences significatives entre les résultats du brainstorming et de la recherche ? Si oui, à votre avis, que s'est-il passé ?
 - Les tâches du/de la médiateur·trice interculturel·le sont-elles plus simples ou plus complexes que vous ne le pensiez au début de l'activité ?
 - Seriez-vous la bonne personne pour être médiateur·trice interculturel·le ? Pourquoi ?

En conclusion, soulignez l'importance de la médiation dans des organisations avec diversité culturelle afin d'améliorer les relations entre les personnes et, ainsi, contribuer à atteindre les objectifs de l'organisation. Pour l'activité de brainstorming, assurez-vous que :

- le/la facilitateur·trice souligne le besoin de concision dans les commentaires ;
- les personnes doivent s'exprimer chacune leur tour ;

- vous vous gardez d'analyser les idées des autres personnes ;
- les idées de chacun·e soient prises en compte et affichées

Acquis d'apprentissage (UA3) : Expliquer le profil et les tâches du médiateur interculturel

Ressources/Références : http://www.mediation-time.eu/images/TIME_O3_intercultural_mediator_profile.pdf
www.conse.es/inmigracion/index.php?option=com_content&view=category&id=185&Itemid=575&lang=en

Analyse des Parties Prenantes

L'Analyse des Parties Prenantes a pour but d'aider les formateurs/professionnels à distinguer les parties prenantes importantes de celles qui ne le sont pas vraiment. Cette activité comprend le « Modèle de Saliency ». Il s'agit d'un modèle tridimensionnel qui étudie le pouvoir, la légitimité et l'urgence des parties prenantes. L'intersection de ces trois facteurs est tracée comme pour un diagramme Venne.

Le pouvoir se réfère à l'autorité détenue par certaines parties prenantes de changer l'orientation du projet. La légitimité est l'adéquation/le bien fondé de l'implication des parties prenantes dans le projet. L'urgence décrit la rapidité à laquelle il faut répondre aux besoins de la partie prenante, ainsi que l'importance de ses besoins pour les objectifs du projet.

Comment l'utiliser ?

Durée : 40 min.

Matériaux : stylos, post-it, la question de l'étape 1 imprimée sur une feuille A4, le modèle fourni à l'étape 2 imprimé sur feuille A3 ou A4.

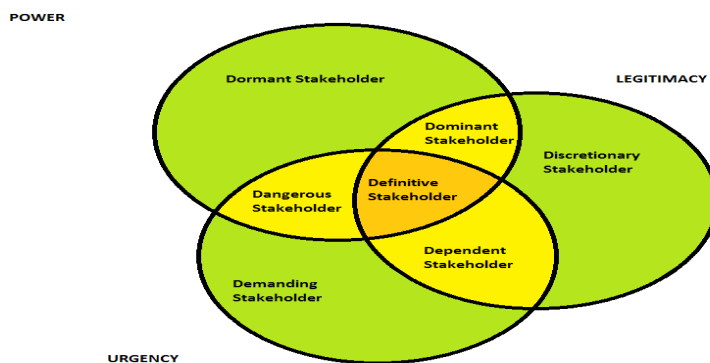
ÉTAPE 1 : Divisez les groupes en binômes et posez-leur les questions suivantes à discuter entre eux pendant 10-15 minutes :

Quelles sont les attentes des parties prenantes ? ; Qu'est-ce qui les intéresse ? ; Qu'espèrent-ils gagner ? ; Quelles sont leurs inquiétudes ? ; Quelle est leur degré d'influence ? ; Quelle serait l'issue gagnante pour nous/notre affaire/projet et cette partie prenante ? ; Ont-elles des droits juridiques ?

Pendant que les binômes discutent entre eux, chacun·e doit prendre des notes pour chaque réponse donnée. Ces notes sont très importantes pour l'étape suivante.

CONSEIL : Pour les notes, vous pouvez distribuer des post-it aux participant·e·s.

ÉTAPE 2 : Vous, formateur·trice, demandez aux individus, d'après les notes issues de leur discussion avec leur interlocuteur·trice, de placer le nom de cet·te interlocuteur·trice dans le modèle suivant, à l'intérieur d'un cercle, d'après ce qui, à leur avis, les représente le plus – en tant que partie prenante. « Veuillez placer le nom de votre interlocuteur·trice dans le cercle qui, à votre avis, correspond le mieux. »



Avant cela, il vous faut expliquer aux participant·e·s les définitions suivantes :

Pouvoir se réfère à l'autorité qu'ont certaines parties prenantes à modifier l'orientation du projet.

Légitimité est l'adéquation/le bien-fondé de l'implication de la partie prenante dans le projet.

Urgence montre la rapidité à laquelle il faut répondre aux besoins de la partie prenante. L'urgence détermine également la mesure dans laquelle les besoins de la partie prenante sont importants pour atteindre les objectifs du projet.

ÉTAPE 3 : Vous faites correspondre le nom situé au sein des cercles avec sa signification et commencez à expliquer à chaque personne la catégorie dans laquelle elle se trouve, et quelles sont les caractéristiques de ces catégories. Les professionnel·le·s doivent lire les explications suivantes :

Catégorie facultatif : partie prenante légitime mais qui n'a ni urgence ni pouvoir. Pas trop de pression pour le GP pour cette catégorie. Peuvent être des bénéficiaires tels que des institutions éducatives.

Catégorie dormante : a beaucoup de pouvoir mais ni légitimité, ni urgence. Ces personnes ne s'impliquent pas beaucoup, par exemple des sponsors.

Catégorie exigeante : n'a ni pouvoir ni légitimité mais veut que les choses soient traitées immédiatement. Le GP doit faire attention.

Catégorie dominante : dispose à la fois de pouvoir et de légitimité, mais pas d'urgence. Cette catégorie a un certain niveau d'attente et peut être celle la plus identifiée pendant l'analyse. A un pouvoir formel.

Catégorie dangereuse : dispose à la fois de pouvoir et d'urgence, mais n'est pas vraiment autorisée à se trouver sur le projet. Il peut s'agir de commerçants/activistes protestant contre la perte perçue de leur entreprise suite à la construction d'un pont autoroutier.

Catégorie dépendante : dispose d'urgence et fait partie du projet, mais n'a pas de pouvoir, donc se repose sur quelqu'un d'autre pour avoir son mot à dire dans le projet. Il peut s'agir de personnes vivant à proximité d'une entreprise chimique en construction impactées par les effluents de l'entreprise.

Catégorie définitive : rassemble les trois facteurs et a donc la saillance la plus élevée. Membres clés de l'équipe. Ou, il peut s'agir du dépendant ou du dominant se reposant sur l'autre facteur de saillance pour obtenir plus d'importance.

Acquis d'apprentissage (à mettre en relation avec le PA des UA comme proposé dans le Curriculum) :

Avec cette activité les apprenant·e·s seront capables d'identifier le profil des parties prenantes et d'évaluer leurs intérêts et l'engagement actif qui assurera qu'elles auront un impact dans le progrès du projet

Ressources/Références :

<https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-analysis-questions.html>

<https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-salience.html>

Plan de Participation des Parties Prenantes

L'objectif du Plan de Participation des Parties Prenantes est d'évaluer la participation des parties prenantes au processus de médiation. Il s'agit d'une activité de groupe promouvant la communication d'équipe, afin de créer une stratégie de participation garantissant l'implication continue des parties prenantes.

Comment l'utiliser ?

Durée : 40 min.

Matériel : Modèles imprimés sur des feuilles A4, stylos

ÉTAPE 1 : Divisez les participant·e·s en groupes (d'au moins 3 individus).

- Donnez à chaque groupe l'un des rôles suivants : Organisation travaillant dans le contexte de la migration ; Experts en études humanitaires ; Association Non-Gouvernementale traitant des questions de la migration ; Employé·e de l'État ; Autre partie prenante (services publics pertinents, universités, etc.)

CONSEIL : Vous pouvez aussi avoir recours à plus de rôles, selon le nombre de participant·e·s impliqué·e·s.

- Laissez 15 minutes à chaque équipe pour discuter de leurs rôles en tant que partie prenante et de compléter le modèle suivant :

Rôle potentiel dans le processus de médiation	Stratégie d'implication	Intervention proposée	Stratégie de suivi
	Comment impliqueriez-vous cette partie prenante dans le processus de médiation ?		Plans pour recevoir des retours ou implication continue (Est-ce que votre organisation a la capacité technique d'assurer la disponibilité et l'accès à des données fiables ?)
Écrivez votre rôle (organisation des parties prenantes, groupe, ou individuel)			

ÉTAPE 2 : À la fin de la discussion, chaque groupe doit présenter aux autres équipes leur rôle de partie prenante et en quoi ils/elles peuvent affecter le projet. L'orateur·trice du groupe passe 5 minutes à expliquer comment son équipe a amélioré le flux d'informations dans son plan d'engagement et en quoi cela facilitera l'utilisation des données. Questions en retour (vous pouvez utiliser les exemples suivants afin d'interroger les équipes sur leur rôle) : Quel était votre rôle ? Quel sera-t-il dans l'activité ? Comment pensez-vous pouvoir impliquer votre organisation dans le Projet ? De quelle manière pouvez-vous affecter le processus de médiation ? Avez-vous le

« pouvoir » de faire cela ? Si oui, expliquez comment... Quels sont vos plans concernant l'implication continue ? En quoi votre organisation soutient la mise à disposition des informations nécessaires pour prendre des décisions ?

Acquis d'apprentissage (UA4) : évaluer de quelle manière une partie prenante peut être active, afin d'apporter un changement ou un résultat positif au projet

Ressources/Références : [The idea of the activity retrieved from DDU Integration Toolkit](#)

UNITÉ 1 Médiation interculturelle

Cartographie des Parties Prenantes

Une partie prenante est toute personne qui peut affecter ou être affectée par une organisation ou par un collaborateur ou un projet. Elle peut être interne ou externe et peut avoir un impact plus ou moins direct. Nous pouvons aussi définir une partie prenante comme un individu ou un groupe qui prétend avoir un ou plusieurs intérêts dans une organisation.

Concernant la définition de « Cartographie des Parties Prenantes », cela signifie définir le profil des parties prenantes impliquées dans le processus de médiation. Tous les outils, méthodes et activités pertinents compris dans ce support de formation seront principalement axés sur leurs intérêts et leurs besoins pour assurer leur participation active au Projet.

Migrant

L'Organisation Internationale pour les Migrations définit un migrant comme un individu qui quitte son lieu de vie habituel et se rend dans un autre pays pour trouver de meilleures conditions de vie. Tout le monde peut être un migrant, quel que soit le statut légal de la personne ou si le déplacement est volontaire ou involontaire.

La définition du migrant est un des concepts les plus importants de ce Projet, car les objectifs et le contenu du programme tout entier sont liés aux besoins et aux nécessités de ce groupe cible en particulier. Le support de formation ne s'adresse pas directement à ce groupe cible, mais les migrants sont les utilisateurs finaux qui bénéficieront du produit de ce Projet.

Tout particulièrement dans la Production Intellectuelle 3, l'objectif initial est d'armer les professionnels d'outils, d'activités et de méthodologies pratiques qui promeuvent les valeurs interculturelles dans les entreprises concernées par les questions de migration.

Croyances

Une acceptation qu'une chose existe ou est vraie, particulièrement sans l'existence de preuves (Oxford Dictionary)

Valeurs

Le respect qu'une chose doit être méritée ; l'importance, la valeur ou l'utilité de quelque chose (Oxford Dictionary)

Diversité

Le fait qu'il existe de nombreuses idées ou opinions sur la même chose (Cambridge Dictionary)

Interculturel

Qui a lieu entre différentes cultures, ou dérivant de différentes cultures (Oxford Dictionary)

Culture

Manières de vivre héritées socialement, partagées, apprises, adoptées par des individus en vertu de leur appartenance à des groupes sociaux.

Interculturalisme

Décrit les communautés dans lesquelles il y a une compréhension et un respect profonds de toutes les cultures. La communication interculturelle se concentre sur l'échange mutuel d'idées et de normes culturelles, et le développement de relations profondes. Dans une société interculturelle, personne ne reste inchangé car chacun apprend des autres et tous évoluent ensemble.

Multiculturalisme

Est la coexistence de différentes cultures, comprenant des groupes ethniques, religieux ou culturels, et se manifeste dans des comportements habituels, des suppositions et des valeurs culturelles, des schémas de pensée et des styles de communication. Le multiculturalisme se réfère à une société qui contient plusieurs

<p style="text-align: center;">UNITÉ 2</p> <p>Communication Interculturelle</p>	<p>groupes culturels ou ethniques. Les personnes vivent les unes à côté des autres, mais chaque groupe culturel n'a pas nécessairement des interactions engageantes avec les autres. Par exemple, dans un voisinage multiculturel, les personnes peuvent fréquenter des boutiques ou des restaurants ethniques sans pour autant interagir avec leurs voisins provenant d'autres pays.</p> <p>Cross-culturalisme Traite de la comparaison de différentes cultures. Dans la communication cross-culturelle, les différences sont comprises et reconnues, et peuvent amener à des changements individuels mais pas à un changement collectif. Dans les sociétés cross-culturelles, une culture est souvent considérée comme étant la « norme » et toutes les autres cultures lui sont contrastées ou comparées.</p> <p>Diversité La diversité se réfère aux caractéristiques qui peuvent être utilisées pour différencier des choses ou des personnes. Concernant les personnes, cela se réfère aux caractéristiques particulières de chaque individu ou de chaque groupe, comme : l'âge, le sexe, l'origine sociale ou ethnique, la nation d'origine, la langue, la religion ou les croyances, les opinions, la propriété, le handicap, l'orientation sexuelle, entre autres. Dans le contexte du projet Be in Europe, la diversité se concentre sur les migrants provenant des pays ne faisant pas partie de l'Europe, qui peuvent ne pas connaître les spécificités sociales et culturelles des pays d'accueil européens. L'exploration de la diversité permet de comprendre les différences de chacun, d'être accepté et reconnu, pour que chaque personne puisse vivre en profitant de tout son potentiel.</p>
<p style="text-align: center;">UNITÉ 3</p> <p>Écoute active</p>	<p>Croyances Prépositions considérées comme vraies par des individus ou des groupes, mais qui ne peuvent être prouvées sans doute possible par la raison ou des preuves matérielles ; généralement associées à un système de philosophie ou de croyances religieuses.¹</p> <p>Culture La culture se rapporte à la vie et aux actes. C'est une programmation continue de l'esprit, qui commence à la naissance. Elle comprend les normes, les valeurs, les coutumes et le langage. Elle évolue et s'enrichit constamment alors que la jeune personne s'orient davantage vers son environnement.²</p> <p>Diversité C'est la présence d'un grand nombre de différences ; cela peut être des approches, des opinions, des styles de vie, des pratiques et des attitudes qui diffèrent les unes des autres mais sont présentes au même endroit, ce qui révèle leur différence.³</p> <p>Apprentissage interculturel Cela consiste à apprendre comment nous percevons les autres qui sont particulièrement différents de nous. C'est à propos de nous. C'est à propos de nos amis et de la manière dont nous travaillons ensemble à construire une communauté juste. C'est à propos de la manière dont les communautés peuvent se lier pour promouvoir l'égalité, la solidarité et des opportunités pour tous. Cela consiste à encourager le respect et promouvoir la dignité entre les cultures, tout particulièrement lorsque certaines sont minoritaires, alors que d'autres sont majoritaires.</p> <p>Préjudice Basé sur des faits insuffisants concernant autrui. Nous avons souvent tendance à recourir aux préjugés vis-à-vis d'autres personnes, simplement parce que nous ne les connaissons pas ou que nous ne faisons pas d'efforts pour les connaître. Il se fonde sur des expériences partagées par d'autres, ou sur ce qui est lu dans les journaux du jour.</p> <p>Stéréotypie</p>

¹ Conseil d'Europe (2006) : Diversité religieuse et éducation interculturelle. Un livre de référence pour les écoles.

² https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf

³ Conseil d'Europe (2006) : Diversité religieuse et éducation interculturelle. Un livre de référence pour les écoles.

C'est l'apogée du compartimentage. Les stéréotypes sont des jugements que nous faisons envers les autres, sans fondements suffisants ou sans réflexion véritable.⁴

<p>UNITÉ 4 Développement de la confiance et déontologie</p>	<p>Interculturalité : Capacité à interagir avec des personnes ayant des origines différentes d'un point de vue culturel, social ou religieux, en utilisant en adéquation une langue authentique qui démontre une connaissance et une compréhension de leurs cultures.</p> <p>Minorités culturelles : Groupe de personnes partageant des origines culturelles, dont un nom collectif propre, des mythes d'origine et des caractéristiques culturelles partagés (langue, religion, traditions et coutumes), dans une position non-dominante d'un point de vue numérique et politique dans l'état où elles résident.</p> <p>Discrimination : Comportement négatif injustifié envers les membres d'un groupe, d'une culture ou d'une religion, fondé sur leur appartenance.</p> <p>Préjudices : Attitude négative injustifiable envers un groupe ou les membre d'une culture ou d'une religion.</p> <p>Stéréotypes : Croyances positives ou négatives détenues par des personnes à propos des caractéristiques de groupes sociaux, culturels ou religieux.</p>
<p>UNITÉ 5 Cartographie & autonomisation</p>	<p>Cartographie des parties prenantes Un processus de découverte des parties prenantes clés relatives à un projet. Le processus implique d'identifier tous les individus qui ont un intérêt dans la production du projet.</p> <p>Autonomisation L'attribution du pouvoir, du droit ou de l'autorité à réaliser différents actes ou devoirs.</p> <p>Citoyenneté Dans un sens politique, la citoyenneté est le fait d'être membre d'un pays, et de bénéficier de ses droits et devoirs légaux. Ainsi, les individus disposent d'une identité juridique formelle. La citoyenneté européenne se réfère à une relation entre le/la citoyen-ne et l'Union Européenne (UE) qui est aussi définie par des droits, des devoirs et une participation politique, en plus de la citoyenneté nationale. Chaque personne détenant la nationalité d'un état membre de l'UE est un-e citoyen-ne de l'UE. Au sens large, la citoyenneté peut se référer à un comportement responsable en étant membre d'un groupe particulier.</p>
	<p>Conflit Compétition entre des groupes ou des individus à propos d'objectifs perçus comme étant incompatibles, des ressources insuffisantes, ou le pouvoir nécessaire pour les acquérir.</p> <p>Communication interculturelle (Stella Ting-Toomey) Stella Ting-Toomey identifie 4 éléments nécessaires à la communication interculturelle :</p> <ul style="list-style-type: none">• Deux personnes (ou deux groupes)• de cultures différentes (avec une définition de «culture» assez large)• en interaction

⁴ https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf

UNITÉ 6
Gestion des conflits

- qui négocient dans un sens commun.

Le quatrième élément de la définition est particulièrement intéressant, car il souligne l'importance de ne pas seulement essayer de communiquer, mais aussi d'essayer de comprendre – ce qui est bien plus compliqué et difficile.

Sources et types de conflits (Glasl)

Selon Glasl (2009), les conflits peuvent surgir à différents niveaux sociaux :

- Chez un individu, en tant que conflit intra-individuel
- Entre des individus, en tant que conflit interpersonnel
- Au sein d'un groupe, en tant que conflit intra-groupe
- Entre des groupes, en tant que conflit intergroupe
- Entre des individus et des groupes, en tant que conflit personne-groupe.

La cause racine du conflit peut être résumée comme suit :

- Conflits d'objectif : différences perçues dans les intentions
- Conflits de distribution : différences perçues dans l'utilisation des ressources ou leurs explications
- Conflits de relation : différences perçues dans le comportement et les relations
- Conflits fondés sur l'identité : menaces ou agression perçues envers l'identité et une personne

Conflits de perception :

Différentes perceptions d'un fait ou d'un problème

Médiation interculturelle

L'acte d'établir des liens sociaux entre des personnes provenant de différentes cultures.

Valeurs

Tout ce qui est implicitement ou explicitement désirable pour un individu ou un groupe, et qui influence le choix, la méthode, la manière ou le but d'une action.