



FICHE PRATIQUE

COMMUNIQUER DE MANIÈRE EFFICACE ET RESPECTUEUSE

Il n'est pas toujours facile de rester amical, patient et attentif. Les émotions, les préjugés ou la fatigue peuvent entraver la capacité d'une personne à s'exprimer clairement, à écouter activement et à agir avec respect. Voici des conseils pour traiter les personnes relevant de la compétence du HCR avec dignité et empathie et faciliter une communication efficace.

AU DÉBUT DE LA CONVERSATION



1. CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE CONFIANCE

Les réfugiés peuvent être réticents à parler de questions sensibles et privées. Il est de notre responsabilité de les faire se sentir en sécurité en créant une atmosphère de confiance et de confidentialité et clarifier les attentes pour éviter les déceptions.

- Sécurisez un espace privé où personne ne peut entendre la conversation.
- Supprimez les barrières physiques comme les bureaux, afin de montrer que vous êtes égaux.
- Adaptez votre comportement à l'état émotionnel des réfugiés
- Mettez les réfugiés à l'aise en les accueillant dans leur langue ou par un échange informel (s'informer sur le bien-être de leur famille avant de commencer l'entretien)
- Les réfugiés peuvent se sentir plus à l'aise de parler avec des personnes de même sexe.
- Gardez de l'eau et des mouchoirs à portée de main.
- Présentez tous les autres participants et expliquez pourquoi ils sont présents.
- Informez les réfugiés qu'ils peuvent faire une pause à tout moment



FICHE PRATIQUE



2. ASSURER LA CONFIDENTIALITÉ

Des détails très privés de la vie des réfugiés peuvent être discutés. Ils peuvent être réticents à partager ces détails avec une personne qu'ils ne connaissent pas ou avoir peur que ces informations soient partagées.

- Utilisez une déclaration de confidentialité au début de la conversation : *"Vous avez le droit à la vie privée. Les informations que vous me communiquez aujourd'hui ne seront partagées avec personne sans votre autorisation."*
- Assurez-vous que l'interprète connaît la politique de confidentialité du HCR et qu'il a signé un accord de confidentialité.
- Si des informations confidentielles doivent être partagées, informez le réfugié des raisons et demandez-lui son consentement.
- Arrêtez la conversation si d'autres personnes entrent dans la pièce.
- Ne discutez pas d'autres personnes affectées en présence du réfugié, ou avec l'interprète.
- Ne laissez pas de papiers ou de dossiers confidentiels sans surveillance
- Lorsque vous prenez des notes, expliquez pourquoi vous écrivez
- Vous pouvez partager avec le réfugié le type d'informations que vous notez



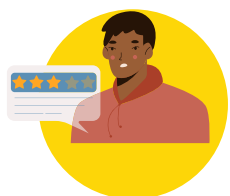
3. CONFIDENTIALITÉ LORS D'UN ENTRETIEN AVEC UNE FAMILLE

La famille est d'une importance capitale. Même en cas de suspicion d'abus, ou lorsqu'un membre de la famille doit révéler quelque chose dont il ne peut pas parler ouvertement, vous devez d'abord voir la famille ensemble, puis proposer une raison neutre pour parler individuellement avec une ou plusieurs personnes.

- Préparez les entretiens individuels à l'avance et avec discrétion.
- Prévoyez des salles d'attente séparées pour les personnes avant et après l'entretien individuel, afin de garantir la confidentialité.
- Veillez à ne pas exposer les enfants à des informations sensibles ; essayez de parler à leurs parents en privé et prévoyez une pièce séparée où les enfants peuvent dessiner ou jouer.



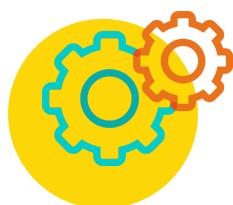
FICHE PRATIQUE



4. UTILISER LES INTERPRÈTES AVEC PRÉCAUTION

Un réfugié peut se sentir réticent si l'interprète ne semble pas digne de confiance. Compte tenu des différences ethniques ou sociales, l'interprète peut avoir (ou être perçu comme ayant) des préjugés qui influencent sa traduction.

- Faites appel à des interprètes certifiés et assurez-vous qu'ils possèdent les compétences linguistiques et la formation nécessaire.
- Tenez compte de l'âge, du sexe et de la diversité de l'interprète
- Informez-le de la structure prévue de la rencontre ; discutez de la terminologie commune et soulignez l'importance de la confidentialité et de l'impartialité.
- Présentez l'interprète, expliquez son rôle et encouragez le réfugié à avoir un bref échange informel pour tester la communication.
- Évitez de parler au réfugié "à travers" l'interprète. Adressez-vous directement au réfugié et établissez un contact visuel avec lui.
- Choisissez vos mots avec soin pour que l'interprète comprenne bien. Évitez les acronymes.
- Pour éviter les erreurs d'interprétation et la perte d'informations, reformulez les réponses
- Assurez-vous que des procédures de retour sont disponibles pour donner au réfugié la possibilité de formuler des commentaires concernant l'interprétation
- Restez attentif à tout problème concernant la qualité de l'interprétation (la réponse ne répond pas à votre question, l'interprétation est nettement plus longue ou plus courte, les échanges entre l'interprète et le réfugié ne sont pas traduits...)



5. COMPRENDRE L'OBJECTIF DE LA CONVERSATION

Les réfugiés peuvent commencer avec une question secondaire avant de révéler leurs véritables préoccupations.

- Évaluez le contexte social qui peut influencer les priorités et les décisions du réfugié (niveau d'éducation et d'alphabétisation, langue...)
- Avant la conversation, renseignez-vous sur les principaux problèmes auxquels est confronté le groupe culturel, religieux, social ou économique du réfugié.
- Évaluez si vous êtes bien placé ou si vous avez suffisamment d'expertise pour répondre aux besoins du réfugié. Si non, identifiez les collègues mieux placés.



FICHE PRATIQUE



6. GÉRER LES ATTENTES

Un réfugié peut se sentir réticent si l'interprète ne semble pas digne de confiance. Compte tenu des différences ethniques ou sociales, l'interprète peut avoir (ou être perçu comme ayant) des préjugés qui influencent sa traduction.

- Évitez les attentes irréalistes dès le départ, vous éviterez les malentendus et la frustration qui en découlent. Cela permet également d'établir une confiance avec l'ensemble de la communauté.
- Expliquer ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.
- Assurez la transparence en expliquant les procédures et les politiques du HCR (comme le Code de conduite) ainsi que les répercussions d'actes tels que la fraude.
- Évitez de faire des promesses, vous ferez de votre mieux pour trouver des solutions aux préoccupations, en tenant compte des contraintes.



PENDANT LA CONVERSATION

1. ATTENTION AUX CONSIDÉRATIONS CULTURELLES

Notre culture nous fournit certains préjugés. Nous devons en prendre conscience et accepter que les habitudes culturelles peuvent influencer notre façon de communiquer.

- Tenez compte de l'âge, du sexe et des caractéristiques de diversité des personnes. Échanger avec des personnes âgées, par exemple, peut nécessiter de se référer à elles en tant qu'"aînées" pour faire preuve de politesse et de respect.
- Le réfugié peut préférer parler à une personne de même origine ethnique, religieuse ou linguistique. Cela vaut également pour le choix de l'interprète.
- Faites la connaissance des autres personnes qui accompagnent le réfugié. Évaluez leur relation, en vous basant sur l'utilisation des noms de famille ou des prénoms, des titres, le type de salutation, du niveau d'interaction...



FICHE PRATIQUE



2. ÉCOUTER ACTIVEMENT

Au lieu de vous concentrer uniquement sur la transmission de vos messages, prêtez une attention particulière à ce que dit le réfugié.

- Ajustez physiquement votre corps pour favoriser une communication dans les deux sens.
- Écoutez attentivement en accordant toute votre attention et évitez d'interrompre.
- Évitez de regarder votre téléphone, votre ordinateur ou tout autre objet qui pourrait vous distraire.
- Hochez la tête, posez des questions et donnez des commentaires constructifs pour montrer à votre interlocuteur que vous le suivez et le comprenez.



3. POSER DES QUESTIONS

Les questions fermées sont les plus efficaces pour obtenir des données factuelles : quand, où et qui. Les questions ouvertes sont plus efficaces pour obtenir une réponse développée.

- Abordez les questions sensibles d'une manière respectueuse de la culture, adaptée au genre et à l'âge.
- Formulez les questions de manière à ne pas porter de jugement.
- Invitez à répondre : Avez-vous des questions ? N'hésitez pas à m'arrêter si vous n'êtes pas sûr de ce que je dis.
- Posez des questions claires.
- Demandez des clarifications lorsque le sens d'une réponse n'est pas clair.
- Laissez au réfugié le temps de réfléchir, surtout après une question ouverte.
- Ne posez pas plus d'une question à la fois.

4. RÉPONDRE EFFICACEMENT

Placez le réfugié au centre de l'interaction et veillez à ce qu'il se sente écouté, valorisé, compris et respecté. Reconnaissez les différents points de vue et conciliez les éventuels malentendus.

- Reformulez après chaque partie de la discussion pour montrer que vous avez écouté et compris correctement : Je comprends que tu sois contrarié parce que...



FICHE PRATIQUE



- Soyez compréhensif face à la colère ou à la réticence des réfugiés à révéler certains détails, encouragez-les à divulguer les informations que vous demandez de manière aussi complète et précise que possible.
- Répondez en donnant des informations plutôt que des conseils
- Utilisez un langage clair et facile à comprendre

5. PARLER AUX PERSONNES EN DÉTRESSE

Les personnes qui ont vécu des événements traumatisants peuvent ne plus se souvenir avec précision des dates et des événements. Certaines peuvent être incapables d'en parler. Certaines réactions physiques sont facilement reconnaissables : la fatigue, la nervosité et l'évitement du contact visuel.

- Si une personne ne se souvient pas des dates et des événements exacts, rassurez-la en lui disant que ce n'est pas rare et notez-le
- Ne forcez pas la personne à parler d'événements traumatiques.

6. PRENDRE EN COMPTE LA COMMUNICATION NON VERBALE

Le langage corporel peut transmettre l'intérêt, la compréhension, l'hostilité, le désintérêt, l'anxiété ou le malaise. Observer votre langage corporel et celui de la personne avec laquelle vous communiquez.

- Assurez-vous que vos gestes et expressions faciales sont adaptés au contexte culturel
- Tenez compte du comportement non verbal de la personne
- Les groupes culturels accordent une signification différente au langage corporel ; ne faites pas de généralisation.



7. OFFRIR UN ESPACE POUR LA GESTION DE LA COLÈRE

L'expérience d'un conflit, d'une violation des droits de l'homme ou d'un déplacement peut accroître les sentiments d'insécurité, de peur, de colère ou de frustration. Votre objectif est de respecter et de permettre l'expression de la colère et non de la supprimer.

- Soyez patient et laissez le temps à la colère de s'exprimer pleinement
- Rappelez-vous : accepter les émotions de l'autre crée la confiance
- Rappelez-vous que la colère est dirigée vers la situation et non sur vous.
- Faites preuve de respect et de compréhension en vous mettant à la place du réfugié pour avoir un aperçu de sa situation.



FICHE PRATIQUE



CONCLURE UNE CONVERSATION

- Avant de mettre fin à la conversation, assurez-vous que les deux parties sont conscientes des mesures qui seront prises par chacun. Il est important que le réfugié sache que la fin de la conversation ne signifie pas la fin de votre participation.
- Expliquez comment un retour sera fait au réfugié.
- Rappelez les mécanismes de confidentialité et son droit à la vie privée
- Permettez à la personne interrogée de poser des questions.
- Gardez la personne "dans la boucle"