

**Marie Lefelle**

Laboratoire Grammatica, Université d'Artois

[mldefelle.pro@gmail.com](mailto:mldefelle.pro@gmail.com)

## *L'empathie en EHPAD : une pédagogie interculturelle à destination des aidants*

### **Empathy in the nursing home: an intercultural pedagogy for caregivers**

Assistance to the elderly remains a sector in high demand which is interested in recruiting people from migrant backgrounds. Language training for these learners in particular raises new questions for the language educator because beyond the language aspect, there is also the cultural component essential to practice. Indeed, how can we as language educator address a empathy culturally situated in the relationship with the elderly. Empathy is expressed differently depending on the culture present, through communication or gesture or a mixture of both. Through a collection of data, we will illustrate the importance of concepts such as empathy in situations involving end-of-life. The corpus will serve as a basis for reflection on the cultural component necessary for the care of the elderly and on the educational solutions envisaged in the training of carers of migrant background.

**Keywords:** care for the elderly, migration, empathy, end-of-life, language training, French for Specific Purposes

**Słowa kluczowe:** opieka nad osobami starszymi, imigracja, empatia, schyłek życia, szkolenie językowe, język francuski do celów zawodowych



## 1. Introduction

En France l'une des pistes pour pallier les difficultés de recrutement dans le secteur du soin aux personnes âgées dépendantes reste le recrutement de personnes issues de l'immigration. Or l'intégration de personnel d'origine et de culture étrangères pour les métiers de l'aide à la personne avec les personnes âgées pose des questionnements aux formateurs en langue qui, s'ils se préoccupent de l'intégration de l'apprenant à une culture professionnelle, doivent également regarder quels sont les concepts culturellement situés qui influencent continuellement la pratique. Les personnes âgées souvent fragilisées par le changement de cadre de vie, la maladie ou la perte d'autonomie introduisent les professionnels de l'aide et du soin à des problématiques graves comme la fin de vie des aidés. L'empathie est ainsi au centre des interactions avec les résidents, un professionnel d'origine étrangère naturellement empathique pourrait ainsi ne pas l'exprimer d'une manière intelligible pour les personnes âgées. A partir d'un corpus issu d'une récolte de données opérée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) et d'une démarche issue du Français sur Objectif Spécifique, nous isolerons les situations où les professionnels sont confrontés à des résidents souvent fragilisés et nous examinerons comment ces professionnels utilisent l'empathie notamment sur le plan verbal pour y réagir.

A travers une recherche qui emprunte ses réflexions à la didactique des langues étrangères ainsi qu'à l'interculturel, nous tenterons de proposer des pistes didactiques qui abordent l'empathie en tant que concept culturellement situé. La question ainsi posée sera la suivante : Comment aborder en classe de langue, l'empathie exprimée envers la personne âgée en EHPAD ?

## 2. Le secteur et les besoins

Depuis plusieurs années maintenant le nombre de personnes âgées dépendantes augmente en France en raison du vieillissement de la population : « au 1<sup>er</sup> janvier 2012, en France métropolitaine, 1,17 million de personnes âgées étaient dépendantes [...] A l'horizon 2060, selon le scénario intermédiaire des projections de dépendance, le nombre de personnes âgées dépendantes atteindrait 2,3 millions » (Trivalle, 2016 : 6). Le vieillissement de la population accompagne une hausse de la demande de personnels capables de s'occuper des personnes âgées. C'est ainsi que l'ensemble des professionnels du soin et de l'aide bénéficie d'une forte dynamique de l'emploi notamment dans les institutions : « En 2015, 44 % des Ehpad déclarent rencontrer des

difficultés de recrutement » (DREES, [en ligne], 2018 : 3). Il existe donc une forte demande de professionnels émanant de ce secteur qui n'est pas couverte. Or l'une des solutions envisagées à ce problème est de recruter des personnes migrantes ou issues de l'immigration qui sont par ailleurs poussées vers ces secteurs en tension :

Miser sur les secteurs professionnels qui recrutent

Autant d'obstacles pour les réfugiés qui viennent s'ajouter à la situation difficile de l'emploi en France qui a l'un des plus forts taux de chômage de l'Union européenne (8,7 % en avril 2019), encourageant d'autant plus les réfugiés à accepter ce qu'ils trouvent : le plus souvent un métier dans un secteur dit « en tension ». Aide à la personne, restauration, bâtiment, agriculture... Certains domaines offrent donc des emplois (Fillon, [en ligne], 2019).

### 3. Les Ehpads

Les Ehpads ou établissements d'hébergements pour personnes âgées dépendantes font partie des structures qui accueillent les personnes âgées qui ne peuvent ou plus rarement ne veulent plus résider à domicile. Il peut s'agir d'un choix volontaire comme involontaire pris collectivement (en famille par exemple) ou d'un choix personnel (Sauveur, 2013 : 184). On trouvera ainsi au sein d'un Ehpads, des personnes âgées qui y sont rentrées pour diverses raisons : une chute, un mari décédé, une charge trop lourde pour le conjoint valide mais âgé, un AVC, etc. Malgré tout, le changement brusque du lieu de vie entraîne toujours une forme de rupture pour la personne âgée et celle-ci peut être plus ou moins bien vécue (nous verrons que c'est d'autant plus vrai avec la prévalence des suicides chez cette catégorie de la population), le ressenti de ce changement est ainsi souvent perçu négativement :

Si la personne doit quitter son domicile, le cerveau supérieur participera activement à la restauration de l'estime de soi qui a été lourdement hypothéquée par le choc émotionnel causé par la rupture des repères connus et par l'abandon du patrimoine [...] L'individu passe d'un monde où il était visible à un monde où il est invisible, où le silence règne en maître pendant des heures, où l'on dort plus longtemps et selon des horaires établis et où la parole devient silence (Robichaud, 2009 : 48).

Par ailleurs, l'Ehpads du fait de son coût important constitue le dernier recours pour des personnes âgées qui ne peuvent définitivement plus se maintenir chez elle (DREES, [en ligne], 2016). L'âge d'entrée des personnes âgées au sein des Ehpads s'est ainsi avancé et les pathologies et les

dépendances dont elles souffrent sont plus débilatantes. La proportion de personnes âgées atteintes d'une pathologie démentielle est par ailleurs relativement importante dans des établissements de ce type, puisqu'elle est de l'ordre de 42 % des résidents (DREES, [en ligne], 2016). Les établissements de type Ehpad se médicalisant de plus en plus pour s'adapter à ce nouveau type de public, le profil du personnel a évolué ces dernières années en gagnant en qualification (DREES, [en ligne], 2016). Avec un public de plus en plus fragilisé, les professionnels sont ainsi amenés à accompagner les personnes âgées en fin de vie en établissant un contact et un relationnel avec elles qui se traduit par une empathie omniprésente dans la pratique. L'empathie dans un contexte de soin et de formation d'allophones est ici comprise comme un concept culturellement situé qui contrôle le verbal et le non-verbal dans des situations souvent sensibles qui nécessitent de se mettre à la place d'autrui.

## 4. Cadre théorique

### 4.1. La pluralité de l'aide et l'importance du langage

Le professionnel au contact avec les personnes âgées est ainsi amené à s'inscrire dans une définition ouverte de l'aide en se préoccupant de besoins qui dépassent l'action et les besoins vitaux de la personne âgée, il participe donc à des besoins non vitaux :

si les **besoins vitaux**, nécessaires pour l'auto-préservation et le maintien en bonne santé (par exemple, la faim, la soif, le sommeil, l'élimination, l'activité musculaire et neurologique, le contact corporel, la vie sexuelle, la respiration, le maintien de la température), la **sécurité**, (la protection morale et physique), la **socialisation** (l'appartenance à un groupe), **l'estime de soi**, (le respect de soi, la considération), ne sont pas satisfaits, l'être humain, selon John Shlien est un animal souffrant (Robichaud, 2009 : 111).

Le professionnel loin de participer uniquement aux besoins vitaux est également censé participer à la sécurité, au besoin de socialisation et à une restauration de l'estime de soi (souvent fortement affecté lors de l'entrée en établissement). Pour cela il fera forcément appel à de l'empathie or celle-ci peut prendre de multiples formes. Elle s'exprime aussi bien sur le plan actionnel (établir des postures rassurantes, etc.) que sur le plan langagier. L'importance de la communication est d'ailleurs un élément abordé dans la formation même des aides-soignantes destinées à un service de gériatrie.

Nous trouverons ainsi des recommandations en termes de thématiques de communication avec les personnes âgées :

Les sujets privilégiés

La personne âgée aime évoquer le temps de sa jeunesse. [...] La famille [...]

Les valeurs

[...] la vie quotidienne, de ce qui les touche (par exemple, demander des nouvelles de leurs enfants...) Elle aime leur communiquer son expérience de la vie (Beaulieu, Holstensson & Rioufol, 2010 : 49-50).

Si la formation insiste sur la communication, c'est que l'aide à la personne en est toujours accompagnée quand bien même l'interaction n'est plus possible avec la personne âgée notamment dans le cas de maladies neuro-dégénératives. Dans notre corpus nous aurons ainsi pu nous rendre compte que l'empathie s'exprime au travers de la communication verbale. Or il est possible que dans toutes les cultures, elle ne s'exprime pas forcément par ce biais. Cette expression de l'empathie semble avoir un lien avec l'importance accordée à la communication dans la société de manière générale, Kerbrat-Orecchioni (1996) distinguait ainsi deux types de peuple ou société :

- **les peuples faiblement communicatifs**, comme les Finlandais ou les Lapons, qui désapprouvent la parole profuse et accordent au silence des vertus supérieures ;
- **les sociétés volubiles**, comme le sont dans leur ensemble les sociétés africaines, mais aussi la nôtre (nous sommes incontestablement un peuple de bavards) ; sociétés où le silence est à l'inverse perçu comme menaçant, où la vie sociale est dans son entier médiatisée par le langage, et où le pouvoir repose en grande partie sur le don de parole (1996 : 78).

Or dans le cadre du recrutement de personnels étrangers, la formation devra ainsi se préoccuper d'une acculturation au concept d'empathie dans son acception française tel qu'il est utilisé dans les interactions avec les personnes âgées. Il s'agira donc de se préoccuper de l'appropriation de concepts culturellement situés tel que l'empathie notamment dans la gestion de thématiques de communication graves comme la fin de vie ou encore le suicide dans les interactions avec la personne âgée.

## 4.2. La démarche de création des pistes didactiques

Notre démarche de création de formation est inspirée du Français sur Objectif Spécifique qui dans ses étapes intègre la collecte des données pour aboutir à

la création de pistes didactiques : « 1<sup>ère</sup> étape – La demande de formation ; 2<sup>ème</sup> étape – L’analyse des besoins ; 3<sup>ème</sup> étape – La collecte des données ; 4<sup>ème</sup> étape – L’analyse des données ; 5<sup>ème</sup> étape – L’élaboration des activités » (Mangiante et Parpette, 2004 : 7-8).

L’utilisation de données récoltées sur le terrain nous permettra à la fois de comprendre les compétences interculturelles nécessaires à la pratique mais également de créer des pistes didactiques pertinentes qui utilisent des documents authentiques. Ceux-ci pourront être bruts c’est à-dire utilisés sans aucune modification, semi-traités, ou inutilisables en tant que tel mais qui servent de base d’informations à la constitution de documents fabriqués.

## **5. Cadre méthodologique : le corpus et la collecte des données**

Le corpus est constitué de données brutes issues d’un Établissement d’Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes. L’Ehpad qui nous a accueillis pour notre récolte de données est un établissement de la Vie Active, une association privée à but non lucratif. L’Ehpad Stéphane Kubiak localisé à Oignies (commune du nord de la France) dispose de plusieurs secteurs qui s’adaptent au degré de dépendance de la personne âgée : il a ainsi à son usage un accueil de jour, un accueil de nuit, un accueil permanent mais aussi trois Unités de Vie Alzheimer (UVA), un accueil temporaire mais aussi un accueil d’urgence.

La collecte des données aura été permise durant la période 2018-2019 grâce à une relation de confiance établie entre la Vie Active et l’Université d’Artois, l’objectif commun étant ici de valoriser des compétences souvent invisibilisées de la pratique mais aussi de faciliter le recrutement et la formation de personnes issues de l’immigration. Ayant pu avoir plusieurs réunions avec le personnel de soin et de santé, nous avons pu présenter le projet d’abord dans une optique d’enregistrements audio, il aura été possible dans un second temps de les suivre et de procéder à des enregistrements vidéo de leur pratique sous réserve de leur accord et de la signature d’une autorisation de captation. Certaines des personnes âgées étant sous tutelles, il aura été décidé de toutes les anonymiser complètement et de modifier leurs noms de famille. Nous n’avons pas ainsi mis en place de stratégies de captation et n’avons donné aucune consigne aux professionnels. C’est ainsi que pour notre corpus, nous nous retrouvons principalement dans des situations d’aide authentiques non scénarisées. La multiplicité des situations d’aide possibles et des personnes aidées aura été un autre argument en faveur de la captation aléatoire des situations observées. Ces interactions filmées ou enregistrées d’une durée de quelques minutes à plus d’une heure

sont entièrement transcrites pour constituer des données écrites. Le corpus est ainsi constitué de plus de 30 enregistrements vidéo et audio (aide au repas, au coucher, au lever, etc.). Il permet en outre d'appréhender langage et action conjointement grâce à l'ajout dans le corpus de transcriptions, des actions accompagnant la parole entre parenthèses et crochets :

Professionnel 1 : <((en mélangeant la préparation)) Ça a été préparé avec amour ça va  
Monsieur D<sup>1</sup> ? >

Le contexte de la recherche et du type de public aidé aura montré que l'aide aux personnes âgées est par essence protéiforme. S'agissant d'un public souvent fragilisé, l'aide aux personnes âgées se traduit aussi bien dans les gestes du professionnel pour pallier une dépendance (aide au repas, au lever, etc.) que dans une empathie exprimée face à la souffrance de la personne âgée. Dans un établissement spécialisé pour personnes âgées dépendantes, nous nous intéresserons donc aux situations où l'empathie est utilisée grâce à des extraits d'interactions aidant-aidé. Nous identifierons l'empathie utilisée dans les situations d'aide et, à partir des données authentiques, nous proposerons une démarche interculturelle destinée à des allophones qui permet d'appréhender l'empathie à la fois comme connue (et universelle) mais également comme concept culturellement situé pour commencer à opérer un changement de représentation de la culture étrangère et de la culture d'origine.

## 6. Analyse des données et résultats

Comme nous avons pu le montrer dans le contexte de la recherche, le passage en établissement spécialisé constitue un moment de rupture pour les personnes âgées qui vivent plus ou moins bien ce moment. Dans le corpus, une résidente s'exprime ainsi sur ce passage qu'elle a vécu difficilement :

Résidente : Au début j'y ai pensé parce que on a du mal à s'habituer moi j'avais du mal à m'habituer mon handicap<sup>2</sup>

Professionnelle 2 : Hm hm c'est une étape à passer

Résidente : Ouais à passer mais après quand on réfléchit on dit 'y a pas d'autre solution

Professionnelle 2 : Hm hm

---

<sup>1</sup> Nom de famille du résident anonymisé.

<sup>2</sup> Langage parlé.

Résidente : Chez moi impossible parce que même si on a des aides mais on peut pas

Professionnelle 2 : Ouais

Résidente : J'pourrais pas la maison elle n'était pas adaptée à ce fauteuil et les enfants j'irai pas, c'est pas qui sont, ils sont pas méchants, ils sont très gentils mes garçons

Professionnelle 2 : Mais chacun sa place

Résidente : J'pensais pas oui chacun sa place voilà alors je non je ma place elle est là puis après petit à petit on accepte quand on voit euh des choses qui nous font plaisir on accepte, on accepte

Professionnelle 2 : Mais c'est bien<sup>3</sup>

D'autre part la souffrance des personnes âgées s'exprime ainsi sur plusieurs plans. Elle peut bien entendu être physique comme dans cet extrait :

Professionnelle 1 : <((en descendant la résidente dans son lit)) on descend voilà terminus ça y est>

Professionnelle 2 : Ça y est

Résident : **J'ai mal**

Professionnelle 2 : Bah ouais <((en retirant la ceinture)) ça fait mal j'comprends bien hop><sup>4</sup>

Mais elle peut être aussi émotionnelle :

Professionnelle 2 : Bah oui à tout à l'heure

Professionnelle 1 : A tout à l'heure Madame L

**Résidente ((se met à pleurer))**

Professionnelle 2 : Vous êtes pas bien ? Pourquoi ? Vous voulez que j'ouvre votre persienne ?<sup>5</sup>

Au passage en établissement s'ajoute également comme exprimé précédemment par la résidente, une acceptation de la dépendance, un renoncement forcé à l'autonomie à cause d'une pathologie par exemple. Ce changement de perception de soi et ce nouveau lieu de vie peuvent également entraîner des pensées suicidaires chez la personne âgée :

Résidente : Energie pfo ! 'ttendez j'ai pas mon mouchoir non j'voudrais finir euh, finir ma vie euh comme elle doit être finie encore aussi comme j'veus ai dit on au début on a du mal à s'habituer et les garçons ils m'ont ramené un gâteau et y avait un couteau dedans 'y avait un couteau ou qui fallait j'sais pas moi qui ont mis le couteau mais un couteau même il était cassé ce cou-

---

<sup>3</sup> Extrait de l'élément du corpus n°55a.

<sup>4</sup> Extrait de l'élément du corpus n°46.

<sup>5</sup> Extrait de l'élément du corpus n°45.



teau là et puis je l'avais laissé traîner là et Rémi il m'a vu qu'est-ce qui fait ce couteau-là ? Il savait bien que c'était pas un couteau d'ici

Professionnelle 2 : Hm hm

Résidente : J'ai dit bah c'est pour euh couper mon gâteau et puis ça peut me servir j'dis, alors lui il dit servir à quoi ?

Professionnelle 2 : Vous y pensez des fois ?

Résidente : Au début j'y ai pensé parce que on a du mal à s'habituer moi j'avais du mal à m'habituer mon handicap<sup>6</sup>

Ici la résidente fait référence aux pensées suicidaires en étant au sein de l'Ehpad en faisant allusion à un discours qu'elle a eu avec un professionnel sans jamais le mentionner directement, par pudeur. Dans un contexte de soin et de fin de vie, les professionnels doivent aussi prendre en compte les menaces d'une mise en danger volontaire. Rappelons rapidement que « le suicide des plus de 65 ans représente près de 30 % du total des suicides » (Sauveur, 2013 : 150). Les menaces sont ainsi omniprésentes dans un Ehpad, parce qu'il s'agit évidemment d'un établissement d'accompagnement de fin de vie pour les personnes âgées mais également à cause des problématiques graves qui engendrent l'admission dans ce type d'établissement comme le fait de quitter son domicile, de faire face à une maladie débilitante, de renoncer à son autonomie et d'accepter sa dépendance.

### 6.1. La fin de vie et l'empathie des professionnels

En reprenant la transcription précédente (n° 55a), nous pouvons nous rendre compte que ce sont les réactions des professionnels sur le plan langagier qui ont dissuadé la résidente de passer à l'acte en mettant fin à ces jours :

Résidente : J'pensais pas oui chacun sa place voilà alors je non je ma place elle est là puis après petit à petit on accepte quand on voit euh des choses qui nous font plaisir on accepte, on accepte

Professionnelle 2 : Mais c'est bien

Résidente : Vous savez même ceux qui lavent ici euh très, très gentilles 'y en a un là bah euh à (*barbouiller*)<sup>7</sup> il était là euh Émile très, très, très gentil, j'sais pas **ses paroles euh très douces comme ça** et

Professionnelle 2 : Bah c'est bien

Résidente : On est content vous savez on dit on dit on est vieux j'ai 88 ans au mois d'octobre quatre-vingt-huit ans encore un jeune qui vous qui vous il vous regarde il vous

---

<sup>6</sup> Extrait de l'élément du corpus n°55a.

<sup>7</sup> Mot incertain.

Professionnelle 2 : Il vous considère  
Résidente : Ouais ouais ouais un p'tit peu oui comme ça  
Professionnelle 2 : C'est important de  
Résidente : Alors ça enlève le, les choses mauvaises qu'on pense  
Professionnelle 2 : Hm hm j'comprends

C'est l'empathie exprimée par le professionnel sous la forme de paroles « gentilles et douces » qui a dissuadé la résidente. L'empathie est une notion importante dans l'aide aux personnes âgées. Elle demeure ainsi centrale dans la réflexion de Ploton<sup>8</sup> (cité par Robichaud, 2009) qui la met en relation avec la création d'un contact de qualité avec les personnes âgées notamment celles qui souffrent de la maladie d'Alzheimer :

- Soutenir l'attention par la qualité des « feed-back » :
  - empathie maxi (présence intellectuelle sans failles, il est unique au monde) ;
  - savoir toucher et recourir à un contact physique expressif et chaleureux.
- Se montrer rassurant :
  - position physique basse (s'accroupir si besoin) ;
  - attitude et geste miroirs des siens ;
  - ne pas crier (éviter de forcer sur les aigus) ;
  - ne pas les mobiliser sans leur parler (Robichaud, 2009 : 135).

Nous constatons que ces recommandations abordent le langagier en indiquant par exemple « soutenir l'attention par la qualité des 'feed-back' » dont on peut imaginer qu'il s'agit de feed-back oraux puisque l'empathie et une présence intellectuelle sont mentionnées en justification après. Ces recommandations abordent également l'action en indiquant des gestes, des actions du professionnel comme ici avec la « position physique basse » qui vise à se montrer rassurant. C'est d'ailleurs tout l'intérêt d'avoir mis en parallèle notre corpus avec les actions des professionnels puisqu'il demeure impossible d'envisager le langage sans les actions dans l'analyse de la pratique professionnelle.

## **6.2. Pistes de réflexion didactique pour l'appropriation du concept d'empathie dans les formations en langue**

De nombreux travaux se sont intéressés à la mise en place d'une approche interculturelle. Ces dernières années, cette approche a suscité de nombreuses polémiques et des avis parfois opposés, la notion d'interculturel selon Pu-

---

<sup>8</sup> Psychiatre et professeur en gériatrie.

ren est devenue un « un concept [...] qui se relève hautement simplificateur, et qui est devenu complètement flou » (2011, [en ligne]). Il faudrait ainsi selon lui, resserrer autour des représentations qui étaient le cœur du travail d'une approche interculturelle. Or de nombreux chercheurs pensent qu'une approche strictement comparative de la culture d'origine et de la culture cible n'est pas suffisante pour opérer un changement des représentations, Dervin (2013) parle même d'un « différentialisme à outrance ». La démarche interculturelle telle que théorisée et conceptualisée par Mangiante (2011, 2014) se base ainsi sur de précédents travaux et réflexions dont ceux communs de Abdallah-Preteceille et Porcher (2001 : 57) : « Il appartient à chaque sujet de mettre en œuvre le parcours selon lequel l'altérité est inscrite en lui, comme lui porte sa trace dans l'autre ». Elle permet d'aborder des pratiques socio-culturelles ou comme ici des concepts culturellement situés comme l'empathie avec des apprenants étrangers afin qu'ils puissent l'intégrer comme connue et appréhensible au sein de la pratique professionnelle dans leurs interactions par exemple.

Cette démarche interculturelle se déroule en 4 étapes :

- l'approche contrastive consiste en la comparaison entre la culture d'origine et la culture cible afin de faire prendre conscience à l'apprenant de la diversité culturelle ;
- l'intercompréhension culturelle consiste en une approche que l'on pourrait dire plus objective : il s'agira pour le formateur de mettre en évidence ce qui, à travers les différences culturelles reste stable ou commun (l'empathie est ainsi vraisemblablement transversale à toutes cultures voire certaines espèces animales, même si elle ne s'exprime pas exactement de la même manière d'une culture à l'autre) ;
- l'étape de l'empathie désigne une étape à travers laquelle les apprenants peuvent expérimenter une situation empreinte de culture tout comme les locuteurs natifs à travers une activité de production orale ou écrite ;
- la phase finale de reconstruction de la représentation de la culture étrangère et de la culture d'origine passe par une sorte de mise à distance et de vision d'ensemble de la part de l'apprenant étranger dans le cadre d'une réflexion à la fois sur la culture d'origine et sur la culture étrangère.

## 7. Mise en place d'une démarche interculturelle autour du concept de l'empathie

La démarche interculturelle se servira de documents authentiques qui sont issus de la récolte de données (utilisés tels que ou modifiés) dans un souci de concision et de cohérence avec les impératifs de la démarche interculturelle. Les apprenants devront être d'un niveau minimum B2 et suivre la formation en langue en parallèle de leur expérience professionnelle ou stage.

### 7.1. Approche contrastive

Dans cette étape, nous nous servons de plusieurs conversations entendues en Ehpad. Il s'agira de comprendre comment le professionnel exprime de l'empathie en validant les propos de la résidente, en la valorisant ou encore en exprimant sa capacité de comprendre ce que la résidente ressent. Il s'agira ensuite de placer l'apprenant dans une forme de réflexivité sur son comportement professionnel lorsqu'il se retrouve dans ce genre de situation en comparant son expression de l'empathie dans de telles situations. Dans cet extrait de conversation modifié l'empathie est clairement présente chez la professionnelle :

#### Conversation 1

Résidente : Vous savez je n'ai pas très bien vécu mon arrivée à l'Ehpad mais je n'avais plus le choix, je ne pouvais être à la maison toute seule avec mon AVC.

Professionnelle : C'est une étape à passer, ce n'est pas évident.

Résidente : Mes enfants ne pouvaient pas me prendre chez eux, ils vivent leurs vies, ils travaillent, pareil pour mes petits-enfants.

Professionnelle : Je comprends.

*La résidente se met à pleurer*

Professionnelle : Il ne faut pas pleurer Marie-Hélène, vous n'aviez pas d'autre choix, qu'est-ce que je peux vous ramener ? Vous voulez de l'eau ?

Résidente : Non, je suis une charge à mon âge, je ne peux plus rien faire.

Professionnelle : Mais non, il ne faut pas dire ça, on passe des bons moments ensemble, vous vous rappelez quand vous avez fait des beignets polonais avec Émile ?

Résidente : Il m'avait aidée.

Professionnelle : Vous nous aidez pour arroser les fleurs également.

Résidente : C'est vrai j'avais déjà des géraniums chez moi, mon mari les aimait bien.

Questions :

Comment la professionnelle rassure-t-elle la personne âgée ?

Comment auriez-vous rassuré la personne âgée ?

Constatez-vous des différences entre votre comportement dans ce genre de situation et celui de la professionnelle ?

## 7.2. Intercompréhension culturelle

Pour cette étape nous nous baserons sur un article du journal anglophone, *The Week* datant du 10 janvier 2015 écrit par Karina Martinez-Carter. Cet article que nous avons entièrement traduit, aborde la manière dont les personnes âgées sont traitées dans le monde en fonction des différentes cultures. Ce qui demeure intéressant dans cet article, est qu'il universalise le concept de solidarité envers les aînés ce qui peut résonner chez des apprenants de presque toutes les cultures. En effet l'étape de l'intercompréhension culturelle s'apparente à un processus « transculturel » tel que défini par Puren (2013 : 10) :

Capacité à retrouver, dans les grands textes classiques, sous la diversité des manifestations culturelles, le « fonds commun d'humanité » (E. Durkheim), celui qui sous-entend tout « l'humanisme classique » ou encore actuellement, la « philosophie des droits de l'homme » capacité à reconnaître son semblable dans tout être humain.

Il permet ainsi tout à la fois de mettre en valeur une préoccupation mondiale qui peut rentrer en résonance avec l'apprenant étranger, celle de prendre soin des personnes âgées mais il permet également de mettre en parallèle comment cela se traduit en fonction de différentes cultures (solidarités familiales, dispositifs publics de soutien, etc.).

### **Comment les personnes âgées sont traitées dans le monde**

[...]

Une nouvelle « loi sur les droits des personnes âgées » adoptée en Chine pointe du doigt les enfants adultes, les avertissant de « ne jamais négliger ou snober les personnes âgées » et exigent qu'ils rendent souvent visite à leurs parents âgés, quelle que soit la distance à laquelle ils vivent. La loi comprend également des mécanismes d'application : les enfants qui ne parviennent pas à se rendre chez leurs parents encourrent des sanctions potentielles allant d'amendes à des peines de prison.

Si la loi sur les droits des personnes âgées en est un exemple, les relations parent-enfant chinoises sont devenues un peu compliquées ces derniers temps. Les cultures orientales comme celle de la Chine adhèrent à la tradi-

tion confucéenne de « piété filiale », qui donne la priorité à l'unité familiale et valorise les aînés avec le plus grand respect. Mais l'industrialisation rapide de la Chine a forcé les gens à affluer vers les zones urbaines pour travailler, ce qui a poussé de nombreux enfants adultes à s'éloigner davantage de leurs parents, qui restent souvent dans les zones rurales.

La façon dont les cultures perçoivent et traitent leurs personnes âgées est étroitement liée à leurs valeurs les plus importantes. Ici, un échantillon du traitement du vieillissement dans différentes cultures à travers le monde :

Corée : Célébrer la vieillesse

Non seulement les Coréens respectent les personnes âgées, mais ils les célèbrent aussi. Pour les Coréens, les 60<sup>e</sup> et 70<sup>e</sup> anniversaires sont des événements marquants de la vie, qui sont commémorés par des fêtes et des fêtes de famille à grande échelle. Comme dans la culture chinoise, l'attente universelle en Corée est que les rôles s'inversent une fois que les parents vieillissent, et qu'il est du devoir d'un enfant adulte de prendre soin de ses parents.

[...]

France : Les parents aussi protégés par la loi

Il est difficile d'imaginer qu'une telle loi sur les droits des personnes âgées soit une priorité législative dans de nombreuses cultures occidentales. La France a cependant adopté un décret similaire en 2004 (article 207 du Code civil) obligeant ses citoyens à rester en contact avec leurs parents gériatriques. Il n'a été promulgué qu'à la suite de deux événements troublants : l'un était la publication de statistiques révélant que la France avait le taux de suicide de retraités le plus élevé d'Europe, et l'autre était les conséquences d'une vague de chaleur qui a tué 15 000 personnes – pour la plupart des personnes âgées, et dont beaucoup étaient mortes depuis des semaines avant d'être retrouvées<sup>9</sup> (Martinez-Carter, [en ligne], 2015).

La lecture du texte est guidée par les questions suivantes :

- 1) En quoi toutes les cultures se rejoignent-elles dans la prise en charge des personnes âgées ?
- 2) Dans votre culture, comment sont traitées les personnes âgées, quelle est leur place ? Existe-il également des lois pour les protéger ?

Dans cette étape, il s'agit de mettre en évidence ce qui reste stable ou commun aux différentes cultures pour faire prendre conscience aux apprenants, que globalement toutes les cultures se préoccupent de leurs personnes âgées quand bien même cela peut prendre diverses formes voire réglementations sur le plan légal.

---

<sup>9</sup> Martínez-Carter K. (2015), *How the elderly are treated around the world*. On-line <https://theweek.com/articles/462230/how-elderly-are-treated-around-world> [consulté 15.09.2021].

### 7.3. L'étape de l'empathie

Dans cette étape nous mettrons les apprenants à la place des locuteurs natifs. Par groupe de deux, en s'appuyant sur les données obtenues lors de la première étape, les apprenants joueront tour à tour le rôle d'une personne âgée et d'un professionnel. Pour le rôle de la personne âgée, une fiche sera donnée qui précisera l'état d'esprit du résident au moment de l'interaction avec le professionnel, l'apprenant qui jouera le rôle du résident devra ainsi simuler une situation de détresse plus ou moins profonde. Toutes les situations sont basées sur des situations réelles issues du corpus récolté en Ehpad.

#### Situation 1

*Madame Violette vient d'arriver en Ehpad. Elle semble fragile et a du mal à se faire à son nouvel environnement.*

#### Situation 2

*Monsieur Abbas revient de l'hôpital. Il se sent faible et d'autant plus dépendant, il exprime des regrets d'être allé à l'hôpital en pensant que son état s'est empiré depuis.*

#### Situation 3

*Madame Nowak exprime de la détresse à cause d'un soin qui s'est mal passé le matin même : un soignant est entré par erreur dans sa chambre alors qu'elle se faisait aider par une soignante pour sa toilette.*

### 7.4. Reconstruction de la représentation de la culture étrangère et de la culture d'origine

S'agissant de futurs professionnels déjà insérés en contexte professionnel par le biais de stages ou d'une formation continue, il semblerait intéressant de faire un retour sur l'expérience en contexte réel. Les apprenants reviendront dans cette étape sur la manière dont ils ont géré des situations requérant une forme d'empathie verbale. Sous la forme d'une discussion commune, un retour sera fait sur les premières étapes de la démarche et la manière dont elles ont pu opérer (ou non) une reconstruction de la représentation de la culture étrangère et de la culture d'origine dans leurs rapports face à ce genre de situations.

Cette démarche interculturelle n'est bien entendu que suggestive, elle pourra s'adapter en fonction des besoins des apprenants tant au niveau du choix des documents authentiques que dans l'expression de l'empathie sélectionnée. La connaissance de la culture des apprenants et futurs professionnels pourrait ainsi modifier les activités moins généralistes et plus orientées vers les besoins du groupe. Dans le cadre d'apprenants issus de « peuples faiblement communicatifs » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 78), l'étape de l'empathie et les jeux de rôles pourraient faire l'objet d'une préparation supplémentaire voire d'un retour possible sous la forme d'une auto-évaluation. La démarche devra en revanche toujours se baser sur des situations et des interactions réelles afin d'éviter le risque de sembler superficielle voire fabriquée.

## 8. Conclusion

L'empathie est donc une notion essentielle dans l'accompagnement de la fin de vie. Elle participe à des besoins qui vont au-delà des besoins primaires et prend notamment part à la restauration de l'estime de soi de la personne âgée souvent fragilisée. Le formateur en langue, s'il est éloigné du domaine du soin, doit ainsi prendre en compte les compétences interculturelles qui peuvent être en jeu dans la pratique professionnelle. Le Français sur Objectif Spécifique prend ainsi la direction d'une compréhension de la pratique professionnelle qui comprend les besoins langagiers et les compétences interculturelles contextualisées et nécessaires à la pratique. La proposition faite autour d'une démarche interculturelle par rapport à l'empathie montre à la fois que ce concept culturellement situé est didactisable dans le contexte d'une classe de langue et qu'un changement de représentation de la culture d'origine et de la culture cible est sans doute possible.

Si en 2015, 44 % des Ehpad déclaraient déjà rencontrer des difficultés de recrutement (DREES, [en ligne], 2018 : 3), la piste du recrutement de personnels étrangers issus de l'immigration (ou non) pour faire face aux besoins du secteur de l'aide aux personnes âgées dépendantes semble donc être une piste viable et envisageable. Si des formations dans le domaine de l'aide aux personnes âgées peuvent tout à fait être adaptées à des niveaux inférieurs et ce, dès le niveau A1 dans la gestion de situations relativement simples. Il nous semble ici que la gestion seule des situations les plus sensibles telles que l'agressivité ou une extrême tristesse requérant une adaptation à l'état émotionnel de son interlocuteur dans l'intégration de formulations traduisant l'empathie devraient être réservés à des niveaux supérieurs. Il reste que ce secteur offre la possibilité d'un travail en équipe notamment dans



les situations les plus difficiles et donc de l'intégration à tous niveaux de personnes qui seraient issues de l'immigration.

Parmi les limites signalées du travail de recherche, nous insistons sur le fait que la démarche interculturelle proposée ne se préoccupe ici que de l'empathie verbale or celle-ci ne s'exprime bien évidemment pas qu'à travers ce seul biais. Nous considérons ainsi qu'il est le rôle d'un formateur en langue de s'intéresser à l'expression verbale de l'empathie mais que l'empathie non verbale dépasse quelque peu les compétences et la fonction du formateur en langue. L'empathie passe effectivement par des gestes, des postures compréhensibles dans une culture donnée (mais peut-être pas dans une autre), si la perspective actionnelle envisageait déjà le langage et l'action, est-ce le rôle du formateur en langue de s'intéresser à l'empathie strictement non verbale ?

Par ailleurs, si l'empathie joue un rôle déterminant dans la gestion de l'accompagnement de la fin de vie de la part des professionnels du soin et de l'aide, elle dépend de facteurs qui dépassent l'acculturation à un concept culturellement situé. Selon l'histoire personnelle, la personnalité du professionnel (qu'il soit d'origine étrangère ou non), l'empathie ne s'exprimera pas de la même manière chez tous les individus. En plus d'un facteur culturel s'ajoute aussi un facteur personnel et intrinsèque à l'individu difficilement prévisible. Néanmoins, bien que le formateur en langue n'ait évidemment pas prise sur la personnalité d'un individu ou encore son histoire personnelle, son rôle de médiateur culturel le pousse à comprendre les compétences interculturelles dont aura besoin l'apprenant. Ainsi la validation des propos du résident, sa valorisation par le professionnel, l'expression de sa capacité de compréhension font partie d'une forme d'empathie exprimée verbalement qui se révèle indispensable à l'accompagnement de la personne âgée. Les formations en langue destinées à des professionnels dont le comportement langagier est en partie déterminé par une forme d'acculturation à des concepts culturellement situés, nous poussent ainsi à une collaboration plus étroite avec le milieu professionnel mais surtout à une réflexion orientée sur la pratique. C'est par ailleurs d'autant plus vrai lorsque la gestion de problématiques graves comme le suicide ou la fin de vie dépendent de l'intégration de ces concepts. Nous espérons que le présent article dans ses ouvertures et ses limites permettra une discussion future à la fois sur la fonction et les limites du formateur en langue mais également sur la relation entre la culture d'origine et la culture cible en particulier dans les formations en langue destinées au milieu professionnel.

## BIBLIOGRAPHIE

- Abdallah-Pretceille M. & Porcher L. (2001). *Éducation et communication interculturelle* (2e éd). Paris : Presses universitaires de France.
- Beaulieu M.-B., Holstensson L., Rioufol M.-O. (2010), *L'aide-soignant en service de gériatrie – Soins, communication et besoins affectifs*. Paris : Masson.
- Dervin F. (2013), *Le graal de la compétence interculturelle : évaluer l'inévitable en FLE*. « Le Français dans le monde. Recherches et applications », n°53, 105–112.
- DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) (2016), *Les conditions de travail en EHPAD vécues comme difficiles par des personnels très engagés*. « Les dossiers de la DREES », n°5. Online : <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/dd05.pdf> [consulté 29.04.2020].
- DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques) (2018), *Le personnel et les difficultés de recrutement dans les EHPAD*. « Études & résultats », n°1067. Online : [https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er\\_1067.pdf](https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/er_1067.pdf) [consulté 29.04.2020].
- Fillon T. (2019), *Emploi en France : Dans quels secteurs les réfugiés trouvent-ils le plus un emploi ?* Online : <https://www.infomigrants.net/fr/post/17982/emploi-en-france-dans-quels-secteurs-les-refugies-trouvent-il-le-plus-un-emploi> [consulté 14.02.2020].
- Kerbrat-Orecchioni C. (1996), *La conversation*. Paris : Seuil.
- Mangiante J.-M. (2011), *L'expression du temps comme marqueur culturel : vers une approche interculturelle de l'enseignement des temps verbaux du FLE*, (in :) Goes J. (dir.), Temps, aspects et classes des mots : études théoriques et didactiques. Arras : Artois Presses Université, 13–34.
- Mangiante J.-M. (2014), *La démarche interculturelle dans la didactique du FLE : quelles étapes pour quelles applications pédagogiques ?* (in :) Meunier O. (dir.), Cultures, éducation, identité. Reconstitutions socioculturelles, transculturalité et interculturalité. Arras : Artois Presses Université, 121–233.
- Mangiante J.-M., Parpette C. (2004), *Le Français sur Objectif Spécifique : de l'analyse des besoins à l'élaboration d'un cours*. Paris : Hachette Français Langue Étrangère.
- Puren C. (2011). *Les « représentations », un concept de plus en plus fumigène*. Online:<https://www.christianpuren.com/2011/05/04/les-repr%C3%A9sentations-un-concept-de-plus-en-plus-fumig%C3%A8ne/> [consulté 09.06.2023].
- Puren C. (2013), *La compétence culturelle et ses composantes*. « Savoirs et Formations », n°3, 6–15.
- Robichaud V. (2009), *Accueillir les besoins psychiques de l'adulte vieillissant*. Montréal : Chronique Sociale.
- Trivalle C. (2016), *Gérontologie préventive – Éléments de prévention du vieillissement pathologique*. Issy-les-Moulineaux : Elsevier Masson.
- Sauveur Y. (2013), *Images de la vieillesse dans la France contemporaine : Ambiguïtés des discours et réalités sociales*. Dijon : Éditions Universitaires de Dijon.

Received: 31.01.2023

Revised: 20.04.2023