

ASSISTANT FAMILIAL

CHAPITRE 1/1



TÂCHE INDIVIDUELLE

Imaginez que vous déménagez dans un nouveau pays avec votre famille. Vous ne parlez pas la langue. Votre langue n'est pas non plus très répandue dans ce pays. Votre arrivée n'a pas été planifiée à l'avance. Quels sont vos besoins fondamentaux ? Que voulez-vous régler en priorité ? Choisissez vos trois principaux besoins, classez-les par ordre de priorité et expliquez pourquoi. Vous pouvez choisir dans la liste ci-dessous ou rédiger votre propre liste.



**ACQUISITION DE LA LANGUE | LOGEMENT | TRAVAIL | SOUTIEN FINANCIER (ALLOCATION) | SOUTIEN MÉDICAL | ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE | ORIENTATION CULTURELLE | ÉCOLE POUR LES ENFANTS | RÉGLEMENTATION LÉGALE DE VOTRE SÉJOUR | RENCONTRE DE NOUVELLES PERSONNES | CREER DES LIENS AVEC DES PERSONNES DANS UNE SITUATION SIMILAIRE (À LA VÔTRE)**

CLASSEMENT:



1

2

3

EXPLICATION:



---

DISCUSSION DE GROUPE



Comparez maintenant votre liste et vos explications avec celles des autres participants. Discutez de l'importance de ces besoins et imaginez les émotions qui peuvent y être associées (par exemple, à quel point vous souhaitez qu'ils soient satisfaits ; comment faire face à la possibilité qu'ils ne soient pas satisfaits).

ASSISTANT FAMILIAL

CHAPITRE 1/2

# ensuite



## FAITES DES COMPARAISONS

entre les participants et essayez de répondre aux questions suivantes:

**Pourquoi les gens accordent-ils des priorités différentes à certains besoins plutôt qu'à d'autres ? Qu'en est-il des besoins qui ne figurent pas sur la liste ? Avez-vous oublié quelque chose d'important?**

## DISCUSSION FINALE



réfléchissez aux questions suivantes et répondez-y en groupe:

1

Lorsqu'elles s'installent dans un nouveau pays, les personnes qui migrent ont-elles généralement la possibilité de choisir l'ordre dans lequel leurs besoins seront satisfaits ? Quels sont les facteurs qui déterminent la liste de leurs priorités?

2

Les individus connaissent-ils et comprennent-ils suffisamment le nouveau pays pour établir leurs priorités de manière optimale ? Que sont-ils susceptibles d'ignorer?

3

Qui est le mieux placé pour savoir quelle devrait être la liste des priorités pour répondre aux besoins des personnes qui migrent à leur arrivée dans un nouveau pays?

4

En utilisant vos connaissances ou en cherchant dans les règlements et les procédures, essayez de remplir le tableau du point de vue de votre pays en tant qu'État d'accueil. Quelles sont les priorités lorsque des personnes vulnérables arrivent? Pourquoi pensez-vous qu'il en est ainsi?



EXPLANATION



**Kit de formation** inclusif à la communication interculturelle pour le primo-accueil des migrants

## ASSISTANT FAMILIAL

### CHAPITRE 2/1

Voici 3 cartes avec des affirmations. Chaque participant en choisit une et lit uniquement la face A.

Maintenant, pensez à votre milieu professionnel et imaginez qui aurait pu dire cela, imaginez pourquoi, en se référant à qui et dans quelles circonstances.

Dessinez ensuite le contexte que vous avez imaginé autour de cette situation sous la forme d'une bande dessinée. Présentez votre travail aux autres participants. Retournez les cartes et lisez les déclarations dans leur intégralité. Correspondent-elles à ce que vous avez imaginé? Qu'est-ce qui est similaire, qu'est-ce qui est différent?



**1<sup>A</sup>**

VOTRE AIDE N'EST JAMAIS SUFFISANTE.

CHAPITRE 2/1  
ASSISTANT FAMILIAL

**2<sup>A</sup>**

DISONS QU'IL NE FAUT PAS S'ATTENDRE À DE LA GRATITUDE.

CHAPITRE 2/1  
ASSISTANT FAMILIAL

**3<sup>A</sup>**

LA PERSONNE N'EST PAS EN MESURE DE VOIR RÉELLEMENT CE QU'ELLE REÇOIT.

CHAPITRE 2/1  
ASSISTANT FAMILIAL

CE QUI EST SURPRENANT, CE QUI M'A SURPRIS AU DÉBUT, C'EST QUE L'ON PEUT CONSTATER LA TENDANCE QUE CE N'EST JAMAIS SUFFISANT. **VOTRE AIDE N'EST JAMAIS SUFFISANTE** ET VOUS N'ÊTES PAS EN MESURE DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE CES PERSONNES, QU'IL S'AGISSE DE LEURS BESOINS MENTAUX OU DE LEURS BESOINS MATÉRIELS ET FINANCIERS. IL Y A TROP DE CHOSES ET CERTAINES DE CES FAMILLES SONT COMPLÈTEMENT PERDUES. ET VOUS NE DONNEZ JAMAIS ASSEZ ET CE N'EST JAMAIS ASSEZ.

1<sup>B</sup>

EN MÊME TEMPS, IL Y A QUELQUE CHOSE QUE J'AI APPRIS TRÈS VITE. **DISSONS QU'IL NE FAUT PAS S'ATTENDRE À DE LA GRATITUDE.** BIEN SÛR, ON... JE NE LE FAIS PAS POUR LA GRATITUDE, MAIS CELA ARRIVE PARFOIS. VOUS AIDEZ QUELQU'UN DANS LE BESOIN ET CETTE PERSONNE NON SEULEMENT NE VOUS REMERCIE PAS, MAIS VOUS MONTRE QU'ELLE EST DÉÇUE PAR EXEMPLE. C'ÉTAIT TRÈS NOUVEAU POUR MOI. PARCE QUE, AUPARAVANT, JE TRAVAILLAIS AVEC DES RÉFUGIÉS EN GRÈCE ET C'ÉTAIT TRÈS DIFFÉRENT.

2<sup>B</sup>

**LA PERSONNE N'EST PAS EN MESURE DE VOIR RÉELLEMENT CE QU'ELLE REÇOIT.** ELLE EST EN COLÈRE CONTRE VOUS, ALORS QUE JE NE SUIS MÊME PAS RESPONSABLE DE L'ACTIVATION DU POSTE. IL FAUT QUE JE PRENNE LES CHOSES BIEN. IL FAUT POUVOIR RÉPONDRE À CELA.

3<sup>B</sup>



**Kit de formation** inclusif à la communication interculturelle pour le primo-accueil des migrants

**ASSISTANT FAMILIAL**

**CHAPITRE 2/2**

**Ensuite** ▼

chaque participant doit répondre à la question suivante:

**Carte n° 1:**

Lorsque nous aidons d'autres personnes à titre professionnel, sommes-nous en droit d'attendre de la gratitude?

**Carte n° 2:**

Lorsque des personnes reçoivent de l'aide à titre professionnel, doivent-elles nécessairement en être reconnaissantes?

**Carte n° 3:**

Lorsqu'on aide les gens à titre professionnel, est-il possible de résoudre tous leurs problèmes et de répondre à tous leurs besoins?

**Kit de formation** inclusif à la communication interculturelle pour le primo-accueil des migrants

## ASSISTANT FAMILIAL

### CHAPITRE 3/1

Chacun des participants prend au hasard le rôle de:



Lors d'une récente visite à la famille des bénéficiaires, il s'est avéré que la famille recevait beaucoup de soutien de la part du service de l'éducation, tout du moins selon leurs déclarations, car "l'éducation est très importante" comme l'ont reconnu le directeur **[participant 1]** et l'assistant **[participant 2]**. Un jour, le père **[participant 3]** de la famille est venu trouver l'assistant après sa séance de soutien scolaire et s'est enquis avec colère et frustration des efforts déployés par l'ONG et aussi personnellement par l'assistant d'éducation pour lui trouver un emploi. L'assistant a clarifié la répartition des responsabilités au sein de l'ONG, a informé le bénéficiaire que l'emploi ne relevait pas de sa responsabilité en tant qu'assistant d'éducation, mais a promis de soumettre son cas à son collègue et est reparti très affecté.

## LA TÂCHE

Il s'agit de dessiner deux courtes bandes dessinées - l'une où la situation est résolue et l'autre où elle s'aggrave. Illustrez les étapes suivantes et les interactions. Racontez-les. Chaque personne est responsable des répliques de son personnage. Définissez les critères de réussite [solution] et d'échec [aggravation].



### Participant 1

## DIRECTEUR

D'UNE ONG AIDANT LES PERSONNES QUI S'INSTALLENT DANS LE PAYS.

CHAPITRE 3/1  
ASSISTANT FAMILIAL

### Participant 2

## ASSISTANT

TRAVAILLANT DANS UNE ONG AIDANT LES PERSONNES QUI S'INSTALLENT DANS LE PAYS.

CHAPITRE 3/1  
ASSISTANT FAMILIAL

### Participant 3

## UNE PERSONNE RECEVANT DE L'AIDE

D'UNE ONG ET QUI VIENT DE S'INSTALLER DANS LE PAYS

CHAPITRE 3/1  
ASSISTANT FAMILIAL

ASSISTANT FAMILIAL

CHAPITRE 3/2

PARTICIPANT

1

**DIRECTEUR**

D'UNE ONG AIDANT LES PERSONNES  
QUI S'INSTALLENT DANS LE PAYS.

---

RÉUSSITE [SOLUTION]

ÉCHEC [AGGRAVATION]

ASSISTANT FAMILIAL

CHAPITRE 3/3

PARTICIPANT

2

**ASSISTANT**

TRAVAILLANT DANS UNE ONG  
AIDANT LES PERSONNES QUI S'IN-  
STALLENT DANS LE PAYS.

---

RÉUSSITE [SOLUTION]

ÉCHEC [AGGRAVATION]

ASSISTANT FAMILIAL

CHAPITRE 3/4

PARTICIPANT

3

**UNE PERSONNE**

**RECEVANT DE L'AIDE**

D'UNE ONG ET QUI VIENT DE S'INSTALLER DANS LE PAYS

---

RÉUSSITE [SOLUTION]

ÉCHEC [AGGRAVATION]



ASSISTANT FAMILIAL

DÉBRIEFING A

# Merci pour le temps que vous nous avez accordé!

AVANT DE TERMINER,

nous avons plusieurs questions à vous poser:



**1. Selon vous, quel était l'objectif de cette session? 2. Selon vous, quelle aide ou quelles ressources seraient nécessaires dans des situations similaires où il faut résoudre des problèmes? 3. Discutez de la manière dont, et dans quelle mesure, cette histoire vous a aidé à:**

Prendre en compte des perspectives différentes.

Prendre davantage conscience de vos attentes.

Réfléchir à vos préjugés.

Comprendre que les gens peuvent avoir des interprétations différentes d'une même situation.

Trouver des solutions ou des approches alternatives à une question/un problème/une situation.

Prendre en compte les relations de pouvoir dans le contexte de l'apport d'aide.

Recueillir des informations.

Établir une cartographie des ressources disponibles.

Penser de manière systémique (c'est-à-dire prendre en compte les interactions, les relations, les interdépendances dans un système complexe).

Évaluer les solutions, les situations et les approches.

ASSISTANT FAMILIAL

DÉBRIEFING B

## Merci pour le temps que vous nous avez accordé!

**Vous pouvez découvrir ci-dessous les buts et les objectifs d'apprentissage de l'étude de cas. Vérifiez si vos réponses y correspondent et si vous êtes en accord avec eux.**



CHAQUE CHAPITRE DE L'ÉTUDE DE CAS SE CONCENTRE SUR DES RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE DIFFÉRENTS. L'OBJECTIF DU CHAPITRE 1 EST DE PRATIQUER LA PENSÉE SYSTÉMIQUE ET LA PRISE DE REcul. LE CHAPITRE 2 VISE À ENCOURAGER LES PARTICIPANTS À RÉFLÉCHIR AUX ATTENTES DU PERSONNEL FOURNISSANT L'AIDE ET À REMETTRE EN QUESTION LES HYPOTHÈSES DES PARTICIPANTS À L'AIDE DE CITATIONS TIRÉES DE LA VIE RÉELLE. LE CHAPITRE 3 VISE À DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES EN MATIÈRE D'ÉVALUATION DES SITUATIONS, DE RECHERCHE DE SOLUTIONS ALTERNATIVES, DE CRÉATION DE DIFFÉRENTS SCÉNARIOS ET DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES, TOUT EN METTANT L'ACCENT SUR LA COMPRÉHENSION DU FAIT QUE LES GENS PEUVENT AVOIR DES INTERPRÉTATIONS DIFFÉRENTES D'UNE MÊME SITUATION.