

LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 1/1

▶▶▶ TÂCHE 1

DISCUSSION EN GROUPE

Qu'associez-vous aux centres pour demandeurs d'asile ? Discutez en groupe et créez une carte mentale. Répondez aux questions suivantes:

- ▶ **Pouvez-vous imaginer les difficultés rencontrées par les personnes vivant dans les centres pour demandeurs d'asile?**
- ▶ **Pouvez-vous imaginer un aspect positif de la vie dans un centre pour demandeurs d'asile?**
- ▶ **Pouvez-vous imaginer le type d'assistance dont ont besoin les personnes vivant dans les centres pour demandeurs d'asile?**



LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 1/2

▶▶▶ TÂCHE 2

Eva est une assistante culturelle qui travaille pour une ONG et se rend régulièrement dans un centre pour demandeurs d'asile. Elle a également vécu dans l'un de ces centres avant d'obtenir le statut de réfugiée. Voici ce qu'elle dit de son expérience dans le centre:

Bien sûr, ce n'est pas un endroit joyeux. C'est plutôt déprimant et les conflits surgissent souvent dès le plus jeune âge. Le facteur le plus important est l'incertitude constante de la situation. On ne sait jamais de quoi demain sera fait. Recevrez-vous une décision négative ou positive ? Serez-vous expulsé ? Tout tourne autour de cela.



Votre hypothèse concernant les difficultés des personnes vivant dans un centre de réfugiés correspond-elle à celles mentionnées par Eva?

LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 2/1

▶▶▶ TÂCHE 3



Veillez lire la description d'une situation rencontrée par Eva en tant qu'assistante culturelle ci-dessous, puis répondez aux questions qui suivent.

Dans le centre où travaille Eva, il y a un conflit entre deux familles. Ce conflit est né du fait que deux garçons du centre ne cessent de se provoquer et de se battre l'un contre l'autre. Par conséquent, les familles de ces garçons sont également en conflit.



Eva devrait-elle intervenir dans cette situation? Pourquoi oui ou pourquoi non?

Si oui, comment devrait-elle gérer la situation ? Que devrait-elle faire ? Réfléchissez à qui ou ce qui pourrait aider Eva dans cette situation.



LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 2/2

Mais ce n'est pas tout.

▶▶▶ TÂCHE 4



Voici quelques détails supplémentaires:

L'un des garçons montre clairement des symptômes de neurodiversité, tandis que l'autre semble vivre avec un trouble mental. Cependant, les familles n'ont pas encore de diagnostic médical pour leurs fils. De plus, le conflit s'est aggravé car d'autres familles du centre ont pris parti pour l'une ou l'autre famille.



Compte tenu de ces informations supplémentaires, pensez-vous qu'Eva devrait changer son approche de la situation ? Si oui, pourquoi et comment?

LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 3



TÂCHE 5

Voici comment Eva a abordé cette situation. Lisez le point de vue d'Eva et identifiez le type d'information qui est important pour elle et pourquoi.

« Et comme j'étais assistante culturelle, ma journée commençait par des commérages de part et d'autre. J'ai dû écouter les ragots des deux côtés pour résoudre cette situation. Si vous ne connaissez pas le contexte, au moins la mentalité de ces personnes, de quel pays elles viennent, quelle est leur situation en général, comment elles voient cette situation et ce qui peut en sortir, ce qu'elles veulent... vous ne pouvez tout simplement pas comprendre. »

Pourriez-vous ajouter quelque chose à ce que dit Eva?



LA JOURNÉE D'EVA

CHAPITRE 4/1

SOLUTION



TÂCHE 6

Voici la solution d'Eva à ce conflit. Lisez le résumé et répondez aux questions ci-dessous.

Après avoir consulté l'équipe au sujet du conflit pour obtenir des conseils, Eva a aidé ces deux familles sur le plan administratif, notamment en les aidant à remplir leur demande de statut de réfugié. Elle les a également orientées vers des sites web et des institutions où elles pouvaient recevoir un soutien supplémentaire. En outre, elle a accéléré le processus d'obtention d'un diagnostic pour l'un des garçons, et la même démarche est actuellement en cours pour l'autre garçon.

QUESTIONS

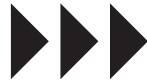


Eva a-t-elle abordé directement le conflit entre les familles?



Pourquoi pensez-vous qu'elle s'est concentrée sur les questions administratives ? Quelle est la logique qui sous-tend l'approche d'Eva dans la résolution du conflit?

LA JOURNÉE D'EVA



TÂCHE 7

CHAPITRE 4/2

Comparez sa solution à celle que vous avez trouvée. Cherchez les différences et les similitudes, ainsi que les avantages et les inconvénients des deux solutions. Vous pouvez utiliser le tableau ci-dessous.

TABLEAU

	▶ Approche d'Eva	▶ Votre approche
SIMILITUDES	▶	▶
DIFFÉRENCES	▶	▶
AVANTAGES	▶	▶
INCONVÉNIENTS	▶	▶

LA JOURNÉE D'EVA

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.

LA JOURNÉE D'EVA

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.



L'OBJECTIF DE CETTE ÉTUDE DE CAS EST DOUBLE. PREMIÈREMENT, IL VISE À REMETTRE EN QUESTION LES SOLUTIONS DES PARTICIPANTS EN LES COMPARANT À CELLES PROPOSÉES PAR EVA, RENFORÇANT AINSI LEURS COMPÉTENCES EN MATIÈRE DE RÉOLUTION DE PROBLÈMES. DEUXIÈMEMENT, IL VISE À AMÉLIORER LES COMPÉTENCES DES PARTICIPANTS EN MATIÈRE DE COLLECTE D'INFORMATIONS ET DE CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES. EVA, DANS CE SCÉNARIO, A EN EFFET CARTOGRAPHIÉ LES RESSOURCES DONT ELLE DISPOSAIT AVANT D'AIDER LES FAMILLES. PLUTÔT QUE D'ABORDER LE CONFLIT DIRECTEMENT, ELLE S'EST CONCENTRÉE SUR CE QU'ELLE POUVAIT ACCOMPLIR, À SAVOIR APPORTER UNE AIDE ADMINISTRATIVE. LA CARTOGRAPHIE DES RESSOURCES NÉCESSITE ÉGALEMENT UNE RÉFLEXION SYSTÉMIQUE, QUI IMPLIQUE UNE COMPRÉHENSION DE L'EXISTENCE OU DE L'ABSENCE DE SOLUTIONS SYSTÉMIQUES. DANS LE CAS D'EVA, CETTE CONNAISSANCE LUI A PERMIS D'ACCÉLÉRER LE PROCESSUS D'OBTENTION D'UN DIAGNOSTIC. POUR IDENTIFIER LES SOLUTIONS ADÉQUATES, ELLE A DÛ RECUEILLIR DES INFORMATIONS SUR LES BESOINS DES FAMILLES.