

NOTE PÉDAGOGIQUE

rédigée par Budapest Esély Nonprofit Kft, Tea Erdélyi, Norbert Szalai-Komka

L'histoire de Mária – Reconnaître les besoins des bénéficiaires et y répondre

Compétence : Reconnaître les besoins des bénéficiaires et y répondre

Table des matières

Mots-clés	2
Compétence : Reconnaître les besoins des bénéficiaires et y répondre	2
Objectif de l'étude de cas et de l'atelier	2
Résumé de l'étude de cas	3
Objectif pédagogique	3
Compétences ciblées	4
Groupe cible	4
Suggestions méthodologiques et questions	4
Méthode 1	5
Méthode 2	6
Expérience-test	8

Mots-clés

professionnalisation de l'accompagnement et de l'orientation, compétence, besoins divers des bénéficiaires, étude de cas, outil pédagogique

Compétence :

Reconnaître les besoins des bénéficiaires et y répondre

Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation rencontrent une grande variété de personnes dans leur travail quotidien, d'origines culturelles, ethniques ou religieuses différentes, issues de différentes minorités, ayant des capacités de communication, une éducation et des aptitudes différentes. Ces différents bénéficiaires ont des besoins divers, et les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent sélectionner leurs besoins principaux et trouver la bonne façon de les aider. Parfois au cours de ce processus, ils rencontrent des problèmes liés à l'égalité des chances et parfois, ils doivent se battre contre leurs propres préjugés.

Objectif de l'étude de cas et de l'atelier

L'objectif de cette étude de cas et de l'atelier associé est d'améliorer la capacité des participants à reconnaître la diversité des besoins des bénéficiaires et à gérer les problèmes variés de ces derniers. Elle sensibilise les participants aux préjugés possibles contre les minorités. En outre, nous espérons qu'elle contribuera aussi à accroître leurs connaissances des minorités et leur capacité à communiquer avec celles-ci.

Résumé de l'étude de cas

Cette étude de cas décrit l'histoire de Mária, une femme rom à la recherche d'un emploi. Cette femme célibataire vivait dans un centre d'hébergement pour femmes avec ses deux enfants. En raison de son manque d'éducation, elle n'était pas en mesure de trouver un emploi stable. Elle a donc été candidate à un projet qui lui donnerait la possibilité d'apprendre un métier et d'acquérir une première expérience. En outre, ce projet offrait une formation de développement personnel et des conseils sur la recherche d'emploi.

Mária a démarré le projet avec motivation ; ses difficultés mineures d'apprentissage ont été surmontées avec succès. En contribuant à la résolution d'un conflit entre le professeur et le groupe, elle est rapidement devenue une figure dominante dans le groupe, ce qui a renforcé sa confiance en soi.

Cependant, après cela, elle a rencontré des problèmes pour trouver un emploi à cause des préjugés contre la communauté rom et des stratégies d'adaptation inadéquates qu'elle avait développées du fait de subir en permanence ces préjugés.

Tout au long du projet, Mária a traversé plusieurs crises dans sa vie privée : son permis de séjour a expiré, si bien qu'elle et ses deux enfants ont dû quitter le centre d'hébergement. À partir de là, les circonstances de résidence de la famille sont devenues très incertaines. Cette incertitude n'a pas été sans conséquences sur les enfants – le plus âgé des deux, son fils de 15 ans, a commencé à traîner dans la rue, ce qui a généré des problèmes à l'école aussi. L'incertitude de Mária était également due au fait qu'elle avait été élevée dans une institution dès sa petite enfance, et qu'elle ne pouvait guère compter que sur une aide très limitée de sa famille ; elle manquait aussi de confiance dans ses propres capacités maternelles.

Cette étude de cas relate la façon dont un professionnel de l'accompagnement et de l'orientation a géré cette situation difficile, notamment comment il a analysé et hiérarchisé les besoins de la bénéficiaire, et comment il l'a sensibilisée à hiérarchiser ses besoins – en d'autres termes : comment il a identifié les différents besoins de la bénéficiaire, et comment il les a gérés. L'étude de cas aborde la diversité des bénéficiaires, les problèmes particuliers des bénéficiaires issus d'une minorité, et les moyens possibles de reconnaître et de gérer ces problèmes particuliers.

Objectif pédagogique

La compétence traitée dans l'étude de cas implique les aptitudes suivantes :

- › Identifier les besoins réels des bénéficiaires parmi leurs nombreux problèmes et trouver les solutions adéquates pour y répondre.
- › Hiérarchiser les problèmes à résoudre, en prenant en compte les différents aspects pratiques.
- › Les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent travailler de concert avec des bénéficiaires qui viennent de divers milieux culturels ou minorités. Ces bénéficiaires ont souvent des besoins particuliers et les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent être capables de les reconnaître et d'y répondre efficacement.

Compétences ciblées

Pour améliorer leur capacité à reconnaître les besoins particuliers des bénéficiaires et à y répondre, les professionnels de l'accompagnement et de l'orientation doivent posséder les aptitudes suivantes :

- › Prendre conscience de sa propre attitude à l'égard des différences culturelles, de la discrimination et des stéréotypes et améliorer sa capacité à acquérir des connaissances sur ces questions.
- › Connaître la législation et les pratiques en matière d'égalité des chances et respecter des valeurs et visions du monde différentes.
- › Développer les techniques de renforcement de la confiance et les techniques de communication et de coopération avec les bénéficiaires dans des situations particulières.
- › Identifier les problèmes principaux : capacité de recueillir, de filtrer et de hiérarchiser (séparation des problèmes essentiels de ceux non essentiels) des éléments d'information.
- › Capacités et compétences nécessaires pour reconnaître, analyser et résoudre des problèmes à plusieurs niveaux ; créativité et réactivité dans la résolution de problèmes.
- › Capacité de travailler dans un environnement multiculturel (avec les membres de minorités nationales, ethniques ou autres).

Groupe cible

Experts de la protection sociale, employés dans les professions d'aide ; responsables (niveau intermédiaire) dans les professions d'aide, coordonnateurs professionnels.

Suggestions méthodologiques et questions

1. Préparation pour la formation

Lecture de l'étude de cas : si possible, demander aux participants à l'atelier de lire l'étude de cas en avance, avant l'atelier. Il est utile qu'ils aient connaissance des grandes lignes de l'histoire avant l'atelier, sans se rappeler tous les détails. Ils doivent simplement lire l'histoire. Cependant, ils devront réfléchir à la compétence – Reconnaître les besoins des bénéficiaires et y répondre (en termes de filtrage et de hiérarchisation) – lors de l'analyse de l'étude de cas car ils n'ont pas besoin de toutes les informations mentionnées !

2. Début de la formation

Il peut y avoir une courte discussion sur les thèmes abordés : égalité des chances, différences culturelles et comment ces aspects sont reliés aux besoins des bénéficiaires et à la communication avec ces derniers.

Les participants peuvent être invités à évoquer leurs propres expériences relativement à ces questions (15 minutes maximum). Après, il est utile de lire (ou lire à haute voix) le résumé de l'étude de cas (5 minutes).

3. Travail sur l'étude de cas

Méthodes suggérées pour travailler sur l'étude de cas :

MÉTHODE 1 :

Il y a 6 parties dans l'étude de cas. Travailler sur les parties 1 à 5 de l'étude de cas en groupes d'au moins 3 personnes. On peut utiliser une structure de travail en groupe classique, où chaque groupe travaille sur une partie de l'étude, à l'aide des questions suivantes :

1ère partie (le contexte) :

- › Quels problèmes potentiels le contexte implique-t-il ? Dresser une liste des besoins, des problèmes potentiels et identifier les priorités.
- › Comment le tuteur peut-il les résoudre ? Dresser une liste d'outils qui pourraient aider à répondre aux besoins et aux problèmes de la bénéficiaire.

2ème partie (le premier semestre / 1) :

- › Sur quoi les problèmes et les besoins des bénéficiaires se polarisent-ils dans la première partie du premier semestre ?
- › Dresser la liste des personnes dont la coopération a été nécessaire pour résoudre le problème avec le prof de math.
- › Quelles options de déménagement la bénéficiaire avait-elle ? Comment le tuteur a-t-il pu aider à la décision ?
- › À la suite de la bagarre avec son père, quels futurs problèmes et besoins Mária aura-t-elle, d'après vous, vis à vis de ses enfants et de sa résidence ?

3ème partie (le premier semestre / 2) :

- › Sur quoi les problèmes et les besoins des bénéficiaires se polarisent-ils dans la seconde partie du premier semestre ?
- › Que pensez-vous du niveau et de la méthode de communication entre Mária, l'école, son tuteur, le service de soutien à la famille ? Quel est le rôle du tuteur dans cela ?
- › Quelles options de déménagement la bénéficiaire avait-elle ? Comment le tuteur peut-il aider la bénéficiaire à déménager, en tenant compte de sa situation familiale ?
- › Quels autres problèmes financiers/résidentiels la bénéficiaire peut-elle avoir ?

4ème partie (le second semestre) :

- › Sur quoi les problèmes et les besoins des bénéficiaires se polarisent-ils au second semestre ?
- › Quelles options de déménagement la bénéficiaire avait-elle ? Quels problèmes financiers/résidentiels et autres besoins connexes la bénéficiaire peut-elle avoir ? Quelles solutions le tuteur peut-il apporter à ces problèmes ?

› Comment réagiriez-vous en tant que tuteur si votre bénéficiaire vous appelait pour se plaindre des emplois qu'il a obtenus et expliquant sa vision de la situation comme Mária l'a fait ? Comment pouvez-vous vérifier si une discrimination a réellement eu lieu ? Comment réagiriez-vous si c'était vraiment le cas ?

5ème partie (le troisième semestre) :

› Sur quoi les problèmes et les besoins des bénéficiaires se polarisent-ils au troisième semestre ?

› Considérez les facteurs qui ont été susceptibles de contribuer à la perte du premier emploi. Comment discuteriez-vous de cela avec la bénéficiaire ? Comment et de quelle façon amélioreriez-vous sa capacité à conserver un emploi ? Que peut faire le tuteur ? (Faire une liste). Si vous étiez son tuteur, comment argumenteriez-vous auprès de Mária pour qu'elle signale le cas de discrimination ? Quels groupes (et pour quelles caractéristiques) peuvent être cibles de discrimination ? Dresser une liste de ces groupes. À qui dans votre pays peut-on demander assistance en cas d'une éventuelle discrimination ?

MÉTHODE 2 :

Cette méthode implique également de travailler en groupes, mais chaque groupe travaille sur l'ensemble du cas. Il est préférable d'organiser la session sous forme de café du savoir (débats en sous-groupes). Le groupe est divisé en 3 à 5 sous-groupes, composés de 3 à 5 personnes, qui se réunissent chacun autour d'une table. Chaque table doit discuter et répondre à des questions sur l'ensemble du cas par rapport à un thème particulier. Les thèmes et les questions sont les suivantes :

Groupe Besoins :

› Quels sont les besoins de Mária ? Dresser une liste en attribuant des priorités aux divers éléments.

› Essayez d'identifier ses besoins réels et le type de chacun (par ex. besoin d'éducation).

› Comment et par quels moyens percevez-vous les besoins de vos bénéficiaires lors de votre travail avec eux ?

› Comment le tuteur peut-il identifier et hiérarchiser les besoins de la bénéficiaire ?

› Identifiez les outils qui peuvent répondre à ces besoins. Quels outils le tuteur a-t-il utilisés dans l'étude de cas ?

Groupe Problèmes :

› Quels sont les problèmes personnels de Mária ? Dresser une liste en attribuant des priorités aux divers éléments.

› A-t-elle des problèmes cachés ? De quel genre de problèmes s'agit-il ? Comment le tuteur peut-il reconnaître ce genre de problèmes et que peut-elle faire ?

› Quels problèmes résultent de ses origines et de l'histoire de sa vie ?

› Comment et par quels moyens percevez-vous les problèmes de vos bénéficiaires lors de votre travail avec eux ?

› Comment le tuteur peut-il identifier et hiérarchiser les problèmes de la bénéficiaire ?

Groupe Circonstances :

› Comment le contexte (origines et histoire de sa vie) de Mária influence-t-il ses besoins et la perception qu'elle en a ?

› Comment le contexte du bénéficiaire influence-t-il les méthodes/techniques de communication choisies par le tuteur/conseiller ? En quoi cela influence-t-il sa motivation et les méthodes/techniques de motivation utilisées par le tuteur/conseiller ?

› Comment cela influence-t-il sa coopération ?

› Que peut faire le tuteur à ce sujet pour accroître l'efficacité ?

Groupe Scénario de vie principal :

› En ce qui concerne la recherche de logement, quels sont les besoins et les problèmes de la bénéficiaire ? Quels types d'outils ont été utilisés ? Quels outils utiliseriez-vous dans cette situation ?

› En ce qui concerne l'éducation, quels sont les besoins et les problèmes de la bénéficiaire ? Quels types d'outils ont été utilisés ? Quels outils utiliseriez-vous dans cette situation ?

› En ce qui concerne son histoire familiale, quels sont les besoins et les problèmes de la bénéficiaire ? Quels types d'outils ont été utilisés ? Quels outils utiliseriez-vous dans cette situation ?

› Que pensez-vous de la question de l'égalité des chances dans le cas ? Comment pouvez-vous déterminer si une discrimination a eu lieu ? Quels types d'outils ont été utilisés dans cette étude de cas ? Que feriez-vous ou quels outils utiliseriez-vous dans cette situation ?

Groupe Scénario de vie secondaire :

› Comment le tuteur motive-t-il et aide-t-il la bénéficiaire à comprendre ses propres besoins de façon adéquate et à séparer ses besoins réels de ses désirs irréalistes, de ses problèmes personnels et de ses antécédents familiaux ?

› Comment et de quelle manière pouvons-nous répondre aux problèmes et aux besoins décrits dans l'étude de cas ? Que peut faire un tuteur indépendamment et quand a-t-il besoin d'impliquer d'autres organismes (autorités, institutions, services sociaux) ? Comment la bénéficiaire et son tuteur coopèrent-ils dans le processus ?

Si vous ne disposez que de 3 tables, il est suggéré d'utiliser seulement les trois premiers thèmes. Si vous ne disposez pas de 90 minutes pour le travail en groupe et la discussion, il est suggéré de poser moins de questions dans chaque thème.

4. Fin du processus, travail frontal :

Pour les deux méthodes, chaque groupe doit alors partager ses réponses aux questions ci-dessus, puis le groupe entier en discute. À ce stade, on peut poser à l'ensemble du groupe les questions suivantes : Avez-vous déjà rencontré un cas similaire ? Qu'avez-vous fait ? Que feriez-vous de la même façon ou de façon différente pour résoudre le problème ? (Cela doit prendre environ 30 à 60 minutes – selon le nombre de groupes).

Expérience-test

Cette étude de cas a été testée deux fois en Espagne, avec des groupes de professionnels de l'accompagnement et de l'orientation, de formateurs et de travailleurs sociaux travaillant dans différents domaines et ayant différents niveaux d'expérience de travail. Le groupe de la première session était composé de douze personnes, tandis que celui de la seconde en comptait huit. Les sessions ont eu lieu dans une salle avec une grande table ronde. Cette forme a été choisie car elle est moins formelle qu'une configuration en salle de classe et contribue à créer une atmosphère plus conviviale.

Les deux sessions se sont déroulées sur une demi-journée et la structure ci-après a été suivie : tout d'abord, l'animatrice a présenté les objectifs de la session et le résumé de l'étude de cas. Pour briser la glace, elle a demandé aux participants de partager leurs expériences professionnelles liées aux questions soulevées par l'étude de cas. Après cela, elle a demandé aux participants de relire l'étude de cas (qui leur avait été envoyée à l'avance et que la majorité des participants avait déjà lu) ; elle leur a demandé de souligner dans le texte les besoins et les problèmes de la bénéficiaire, ainsi que les actions du tuteur. Ensuite, l'animatrice a suivi la deuxième méthode proposée dans la présente note pédagogique. L'animatrice a décidé de former 3 groupes de 4 personnes (première session). Le groupe 1 devait se concentrer sur les besoins de la bénéficiaire, le groupe 2 sur les problèmes de la bénéficiaire et le groupe 3 sur le scénario de vie principal. Comme dans la deuxième session, il y avait moins de participants, seuls deux groupes de travail ont été formés (sur les thèmes des besoins et des problèmes de la bénéficiaire). Une fois que chaque groupe avait répondu à leurs questions, l'animatrice leur a demandé de parler du contexte de la bénéficiaire (origines et antécédents familiaux) (troisième thème de la présente note pédagogique). Ensuite, les réponses de chaque groupe ont été présentées au reste des participants et inscrites sur un tableau à feuilles mobiles. Il y a eu une discussion pour conclure. Dans cette conclusion, les questions finales incluses dans la présente note pédagogique ont été posées.

Le projet GUIDE

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

MetropolisNet GEIE

www.metropolisnet.eu

MetropolisNet GEIE

MetropolisNet GEIE

Kronenstraße 6

10117 Berlin

Tél. : 0049 - (0) 30 - 28409 - 223

Fax : 0049 - (0) 30 - 28409 - 210

Directeur

Dr. Reiner Aster

reiner.aster@metropolisnet.eu

Personne à contacter

Jasmin Zouizi

jasmin.zouizi@metropolisnet.eu

Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.