



Co-funded by
the European Union



Erasmus+

Enriching lives, opening minds.

CARING COMPASS



**Renforcer les capacités
des personnes apportant un
soutien dans le domaine social**

Programme de formation et matériel
pédagogique méthodologique



JOHANNES
MIHKELSONI
KESKUS



Social
Innovation
Teams





INTRO	3
1. Contexte du projet et aperçu de l'étude	4
2. Structure du programme, modules et normes	5
3. Stage pratique et séminaire d'analyse de cas	6
4. Conformité aux normes et applicabilité internationale	7
5. PROGRAMME DE FORMATION DES PERSONNES DE SOUTIEN	8
MODULE 1: Principes du travail des personnes de soutien	8
MODULE 2: Compétences en communication	9
MODULE 3: Développement des compétences sociales et de la capacité opérationnelle du bénéficiaire dans la vie quotidienne	10
MODULE 4: Fixation d'objectifs dans le travail avec les bénéficiaires sur la base d'une méthodologie de soins	14
MODULE 5: Cycle de vie humaine et santé mentale	15
MODULE 6: Gestion de cas et travail en réseau	16
MODULE 7: Système de protection sociale	18
MODULE OPTIONNEL 1: Accompagner les enfants ayant des besoins particuliers	20
MODULE OPTIONNEL 2: Soutien aux nouveaux immigrants et aux réfugiés	21
6. SUPPORTS DE FORMATION MÉTHODOLOGIQUE: RECOMMANDATIONS PRATIQUES, SUGGESTIONS MÉTHODOLOGIQUES ET EXEMPLES ILLUSTRATIFS POUR LES FORMATEURS	24
CONCLUSION	57



INTRO

Les personnes de soutien apportent **une aide émotionnelle, pratique et éducative essentielle** aux personnes confrontées à diverses difficultés dans leur vie. Leur mission principale consiste à **aider les personnes vulnérables à surmonter leurs difficultés, à améliorer leurs capacités d'adaptation, à renforcer leur autonomie et à s'intégrer dans la société**. Les personnes de soutien travaillent avec des groupes cibles divers, notamment **des adultes en situation de précarité sociale ou économique, des personnes handicapées, des personnes souffrant de troubles mentaux, des personnes aux prises avec une addiction, des personnes ayant un passé criminel, des réfugiés et des demandeurs d'asile, ainsi que des enfants ayant des besoins spéciaux**. Leur travail consiste notamment à **établir des relations de confiance, à donner aux bénéficiaires les moyens de fixer et d'atteindre leurs objectifs, à les guider dans leurs activités quotidiennes et à les aider à naviguer dans des systèmes sociaux et administratifs complexes**. En favorisant l'indépendance et l'inclusion sociale, les personnes de soutien jouent un rôle crucial dans l'amélioration de la qualité de vie globale et dans la promotion de communautés résilientes et inclusives.

Le projet *Caring Compass : autonomiser les personnes de soutien dans le domaine social* a été lancé afin de **renforcer les capacités et l'efficacité des personnes de soutien à travers l'Europe**, en favorisant l'inclusion sociale et en améliorant la qualité de vie des personnes vulnérables. Les personnes de soutien jouent un rôle crucial dans l'autonomisation des personnes confrontées à divers défis, qu'il s'agisse de personnes handicapées, de personnes souffrant de troubles mentaux, de réfugiés, de migrants ou d'enfants ayant des besoins particuliers.

Le programme et le guide méthodologique qui l'accompagne ont été élaborés dans le cadre **du volet 3 (WP3)** du projet *Caring Compass*. Ce travail s'appuie directement sur l'étude transnationale approfondie menée dans le cadre **du volet 2 (WP2)**, qui a recueilli les points de vue de plus de 100 personnes de soutien en Estonie, en France, en Italie, en Lettonie et en Suède.

Ce programme est conçu pour être **universel et adaptable**, et s'adresse aux personnes de soutien qui travaillent principalement avec **des adultes ayant des difficultés à faire face à la vie quotidienne** (appelés « adultes en difficulté »). Ces difficultés peuvent avoir diverses origines, notamment des problèmes de santé mentale, des handicaps, l'exclusion sociale ou des crises prolongées.

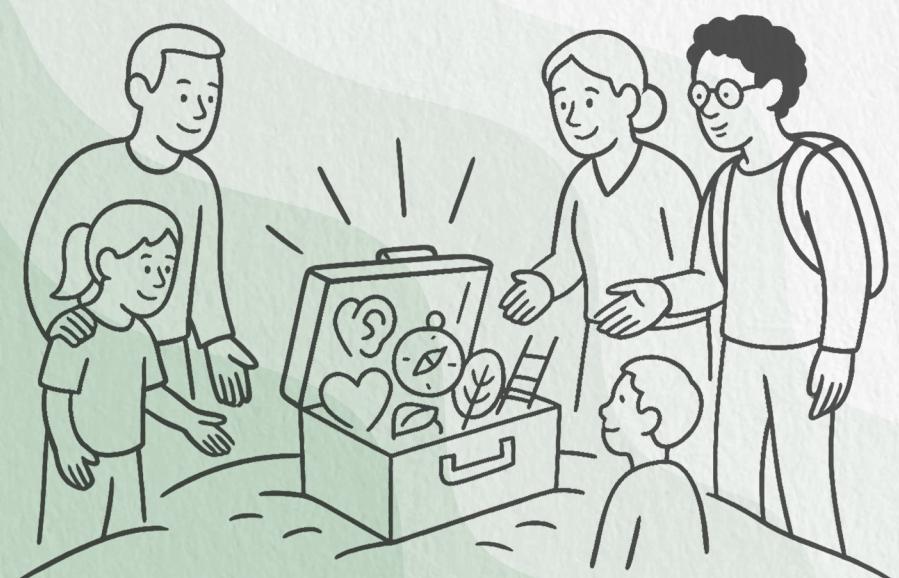
Outre l'accent mis sur les adultes, le programme comprend **des modules optionnels spécialisés** pour le travail avec **les enfants ayant des besoins particuliers et les migrants, notamment les demandeurs d'asile, les immigrants nouvellement arrivés et les personnes bénéficiant d'une protection temporaire**, en particulier celles touchées par la guerre en Ukraine. Ces groupes cibles spécifiques ont été sélectionnés sur la base des objectifs généraux du projet et des besoins identifiés lors de la recherche préparatoire. Les adultes ayant des difficultés d'adaptation représentent **le groupe le plus universel et le plus large**, englobant des personnes issues de divers milieux vulnérables, notamment les personnes aux prises avec une addiction, les anciens détenus, les chômeurs de longue durée et les personnes en situation d'isolement social. Les enfants ayant des besoins spéciaux ont été prioritaires afin de mettre l'accent sur **l'intervention précoce et le soutien familial holistique**, tandis que l'inclusion des migrants répond au besoin urgent et croissant **d'un soutien adapté à la culture** dans le contexte des crises humanitaires récentes.

1. Contexte du projet et aperçu de l'étude

Les conclusions **d'une étude transnationale approfondie (WP2)** ont mis en évidence plusieurs **lacunes importantes et besoins en formation** chez les personnes de soutien. Les participants ont exprimé un fort désir de **développer des compétences pratiques**, notamment dans **l'établissement de relations de confiance, l'écoute active, la gestion de crise et le travail avec des groupes cibles difficiles ou vulnérables**. Ils ont également souligné l'importance **des compétences en matière de soutien émotionnel et psychologique, de prévention du stress et de l'épuisement professionnel, ainsi que du renforcement des compétences interculturelles**.

De plus, de nombreux accompagnateurs ont estimé que leur formation initiale ou de base était **insuffisante**, manquant souvent de contenu pratique, d'outils clairs et d'orientations structurées pour faire face à des situations réelles. Une forte préférence s'est dégagée en faveur de **méthodes d'apprentissage expérientielles et interactives**, notamment des ateliers, des simulations, des analyses de cas et des possibilités d'apprentissage et d'échange entre pairs.

Sur la base de ces conclusions, il est apparu clairement qu'un nouveau programme de formation était nécessaire, qui soit **pratique, adaptable et profondément ancré dans les défis du monde réel**. Ce programme vise à combler ces lacunes en offrant aux personnes de soutien un cadre complet pour renforcer leurs compétences, améliorer leur confiance professionnelle et, en fin de compte, fournir un soutien de meilleure qualité et centré sur la personne.



2. Structure, modules et normes du programme

Le programme de formation comprend **sept modules théoriques de base**, un module de spécialisation optionnel et un volet pratique. Cette structure modulaire permet une approche globale et flexible, permettant aux formateurs et aux organisations d'adapter le programme à des besoins et à des contextes spécifiques tout en maintenant un niveau de qualité constant.

La répartition approximative du temps, exprimée en **heures académiques** (45 minutes par heure), est la suivante :

- **Module 1 – Principes du travail des personnes de soutien** : 24 heures académiques
- **Module 2 – Compétences en communication** : 56 heures académiques
- **Module 3 – Compétences sociales et capacité opérationnelle** : 40 heures académiques
- **Module 4 – Méthodologie CARe** : 24 heures académiques
- **Module 5 – Cycle de vie humaine et santé mentale** : 24 heures académiques
- **Module 6 – Gestion de cas et travail en réseau** : 8 heures académiques
- **Module 7 – Système de protection sociale** : 8 heures académiques
- **Module optionnel 1 – Soutien aux enfants ayant des besoins spéciaux** : 24 heures académiques
- **Module optionnel 2 – Soutien aux nouveaux immigrants et aux réfugiés** : 24 heures académiques
- **Stage pratique (stage)** : 50 à 60 heures académiques

Au total, le programme comprend **environ 260 heures académiques**, offrant un mélange riche de connaissances théoriques, de compétences pratiques et d'expérience réelle afin de préparer les personnes de soutien à un travail de haute qualité et centré sur la personne. En outre, bien que cela ne fasse pas partie intégrante du programme, il est **fortement recommandé d'intégrer une formation de base en premiers secours** dans la mesure du possible, car les compétences en premiers secours peuvent être cruciales lorsque l'on travaille avec des bénéficiaires vulnérables et contribuent à la sécurité et à la préparation générales.



3. Stage pratique et séminaire d'analyse de cas

Afin de garantir que les participants intègrent correctement leurs acquis et comprennent l'importance du rôle de l'accompagnant, les principes éthiques et l'impact de leur travail, chaque participant doit effectuer un **stage pratique** d'environ 50 à 60 heures académiques, généralement réparties sur une période de six mois à raison de 2 à 3 heures par semaine.

À l'issue du stage, les participants préparent une **analyse écrite d'un cas** concernant un bénéficiaire à l'aide d'un modèle fourni. Cette analyse doit démontrer leur capacité à mettre en pratique leurs connaissances théoriques, à réfléchir à leur comportement professionnel et à évaluer de manière critique les résultats obtenus. L'analyse est ensuite **soutenue oralement lors d'un séminaire final**, qui sert de base à la délivrance d'un certificat de fin de formation.

D'autres méthodes d'évaluation peuvent également être utilisées pour évaluer les compétences pratiques, telles que des présentations de portfolios, des journaux de réflexion, des discussions de groupe, des évaluations de jeux de rôle ou des démonstrations pratiques. Ces approches flexibles permettent de mieux comprendre les progrès et le niveau de préparation professionnelle de chaque participant.



4. Alignement sur les normes et applicabilité internationale

La structure et le contenu du programme sont largement alignés sur **les normes professionnelles fondamentales et les meilleures pratiques**, garantissant ainsi que les participants soient bien préparés à fournir un soutien de haute qualité et centré sur la personne. Les modules couvrent de manière exhaustive les compétences essentielles telles que **les principes éthiques et professionnels, l'établissement de la confiance et des relations, le soutien à l'autonomie et à la capacité opérationnelle des bénéficiaires, la communication et la résolution des conflits, la sensibilisation à la santé mentale, les systèmes de protection sociale et le réseautage communautaire**.

Ce programme et ce guide méthodologique ont été **élaborés en collaboration**, avec la contribution significative des partenaires du projet en Estonie, en France, en Italie, en Lettonie et en Suède. Chaque partenaire a partagé **ses meilleures pratiques nationales, son expertise contextuelle et ses connaissances pratiques**, enrichissant ainsi le contenu et garantissant sa pertinence dans différents contextes culturels et organisationnels.

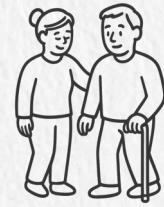
Bien que les exigences en matière de certification diffèrent d'un pays à l'autre et que les qualifications officielles ne soient pas obligatoires partout, ce programme est conçu pour être **applicable et adaptable à l'échelle internationale**. L'équipe du projet encourage vivement l'utilisation de ce programme pour **former et autonomiser les personnes de soutien, quel que soit le système de certification national**.

De plus, la **structure modulaire offre une grande flexibilité** : les modules individuels peuvent être utilisés indépendamment ou combinés de différentes manières pour s'adapter à divers besoins et contextes de formation. Cette approche permet aux organisations et aux formateurs **d'adapter le programme aux priorités locales et aux profils des participants**, favorisant ainsi une plus grande accessibilité et une mise en œuvre pratique.

Grâce à cette conception globale, le programme vise à **favoriser le développement professionnel, à inspirer l'apprentissage continu et à encourager les personnes de soutien à rechercher des possibilités de développement continu**, contribuant ainsi à rendre **les communautés européennes plus inclusives, plus résilientes et plus autonomes**.



5. PROGRAMME DE FORMATION DES PERSONNES DE SOUTIEN



MODULE 1: Principes du travail des personnes de soutien

Brève description du module : développer une compréhension du travail des personnes de soutien, de ses valeurs et principes éthiques, ainsi que de sa place dans la société.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Principes du travail des personnes de soutien	<ul style="list-style-type: none"> Rôle, tâches, objectifs et limites des personnes de soutien L'accompagnateur en tant que promoteur de la socialisation Éthique et confidentialité Stéréotypes et préjugés 	8	Mini-conférences (courtes présentations théoriques)	<ul style="list-style-type: none"> connaît le rôle, les tâches et les objectifs de la personne de soutien sait comment fixer des limites dans les relations de soutien Comprend le rôle et l'importance en tant que promoteur de la socialisation des bénéficiaires est conscient de la nature du service de soutien et de ses aspects éthiques connaît les différents stéréotypes et préjugés
2. Attitude de la personne de soutien	<ul style="list-style-type: none"> Stigmatisation du bénéficiaire Vulnérabilité du bénéficiaire Sécurité du bénéficiaire Présence et empathie de la personne de soutien 	8	Discussions et exercices sur les valeurs Analyses de cas Jeux de rôle	<ul style="list-style-type: none"> prend en compte la sécurité, la vulnérabilité et la stigmatisation potentielle du bénéficiaire comprend l'importance de la présence et de l'empathie s'abstient d'exposer ses bénéficiaires et lui-même à des dangers, en tenant compte des risques pour la sécurité
3. Durabilité personnelle de la personne de soutien	<ul style="list-style-type: none"> Prévention du burn-out Développement et phases du stress, gestion du stress Évaluer la capacité émotionnelle Apprentissage autodirigé Autorégulation Gestion du temps Sécurité 	8	Exercices d'auto-réflexion Travail en binôme et en groupe	<ul style="list-style-type: none"> apprécie sa capacité émotionnelle à travailler dans ce domaine et se protège contre les influences négatives analyse son comportement d'apprentissage, sa motivation et ses attitudes comprend les relations entre la conscience de soi et l'apprentissage autonome connaît l'importance du maintien de la santé mentale et de la prévention du burnout sait comment assurer sa sécurité personnelle

MODULE 2 : Compétences en communication

Brève description du module : fournir des connaissances sur la manière d'établir une relation de conseil efficace et de mener le processus de conseil, ainsi que les compétences nécessaires pour appliquer ces connaissances dans le travail pratique avec les bénéficiaires afin d'identifier leurs principaux problèmes.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Le concept de diversité dans la société	<ul style="list-style-type: none"> Le concept et les types de diversité Gestion de la diversité et société 	4		<ul style="list-style-type: none"> Comprend la diversité et reconnaît les différents groupes de la société
2. Établir le contact avec le bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> Compétences et techniques de communication Communication verbale et non verbale Styles et niveaux de communication, communication empathique communication avec un bénéficiaire agressif 	16	Mini-conférences (courtes présentations théoriques), immédiatement suivies d'activités pratiques en groupe	<ul style="list-style-type: none"> sait comment établir une relation de confiance avec le bénéficiaire sait comment interagir avec des bénéficiaires agressifs/difficiles communique avec le bénéficiaire dans un langage respectueux et compréhensible.
3. Développer et maintenir une relation de travail avec le bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> Entretien motivationnel Écoute active Notions de base en matière de conseil Autonomisation du bénéficiaire Compétences en mentorat Signes d'une relation toxique avec le bénéficiaire 	16	Exercices interactifs et simulations Ateliers d'écoute active	<ul style="list-style-type: none"> Connaît et utilise différentes techniques de communication Comprend les différences entre le conseil, l'autonomisation et le mentorat sait fixer des limites
4. Gestion des conflits et des crises	<ul style="list-style-type: none"> Reconnaître les signes avant-coureurs Autogestion dans les situations conflictuelles Communication dans les situations conflictuelles Rôle de la personne de soutien dans différentes situations conflictuelles Communiquer en situation de crise Analyse de cas 	16	Jeux de rôle Analyses de cas Discussions et réflexions en groupe Analyse vidéo	<ul style="list-style-type: none"> sait comment communiquer de mauvaises nouvelles sait comment communiquer en cas de crise de santé mentale sait comment se comporter dans des situations de conflit et de crise
5. Mettre fin à la relation avec le bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> Préparer le bénéficiaire à mettre fin à la relation d'accompagnement Désengagement des deux parties Feedback 	4		<ul style="list-style-type: none"> sait comment mettre fin à la relation bénéficiaire de manière respectable

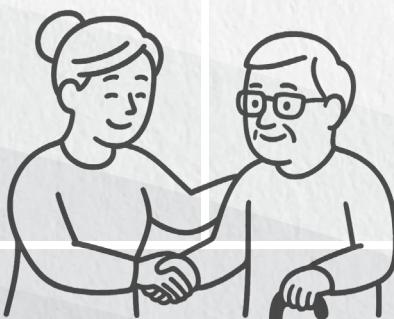


MODULE 3 : Développer les compétences sociales et la capacité opérationnelle du bénéficiaire dans la vie quotidienne

Brève description du module: fournir les compétences nécessaires pour développer, maintenir et soutenir les compétences sociales et la capacité opérationnelle du bénéficiaire, guider et soutenir le bénéficiaire dans ses activités quotidiennes.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Développer les compétences sociales du bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> Soutenir le bénéficiaire dans sa communication Aider le bénéficiaire à apprendre les normes comportementales Soutenir le bien-être émotionnel du bénéficiaire Aider le bénéficiaire à résoudre les conflits et à adopter un comportement assertif 	8	<ul style="list-style-type: none"> Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et simulations Jeux de rôle Analyses de cas et exercices de résolution de problèmes Discussions de groupe Missions sur le terrain ou tâches communautaires Exercices de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> enseigne au bénéficiaire comment établir et entretenir différentes relations, en tenant compte de sa volonté, de ses capacités et de ses compétences en matière de communication utilise diverses formes de communication alternatives dans le cadre des activités, en tenant compte des particularités du bénéficiaire aide le bénéficiaire à apprendre à se comporter de manière appropriée en développant ses valeurs humaines universelles, son autorégulation et son empathie, tout en tenant compte des règles générales de comportement et du contexte culturel du bénéficiaire, et en donnant lui-même l'exemple note les comportements significatifs en observant l'expression des sentiments du bénéficiaire dans différentes situations aide le bénéficiaire à exprimer et à gérer ses sentiments, explique les sentiments et le comportement des autres explique les différents niveaux de communication (amitié, famille, travail et relations sexuelles) enseigne au bénéficiaire comment se comporter de manière appropriée dans différentes relations et situations aide le bénéficiaire à remarquer, prévenir et résoudre un conflit ; aide le bénéficiaire à apprendre à s'affirmer

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
2. Développement, maintien et soutien de la capacité opérationnelle quotidienne du bénéficiaire	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation et analyse des capacités opérationnelles du bénéficiaire et de ses besoins en matière d'assistance • Suivi et notation des changements dans l'état de santé du bénéficiaire • Modification des comportements en matière de santé • Autonomisation du bénéficiaire 	8	<ul style="list-style-type: none"> Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et simulations Jeux de rôle Analyses de cas et exercices de résolution de problèmes Discussions de groupe Missions sur le terrain ou tâches communautaires Exercices de réflexion 	<ul style="list-style-type: none"> • Identifie les points forts du bénéficiaire et ses besoins d'assistance, analyse le niveau de capacité opérationnelle et participative du bénéficiaire et, en fonction de ses compétences, adapte l'environnement aux activités • surveille l'état de santé du bénéficiaire en tenant compte des informations disponibles ; en cas de changement, informe le spécialiste concerné (par exemple, infirmier, médecin de famille, professionnel de la santé mentale, etc.) • enseigne au bénéficiaire à surveiller son propre état de santé en lui expliquant les symptômes d'une maladie • sensibilise le bénéficiaire à son comportement en matière de santé (y compris la santé sexuelle) en élaborant avec lui un programme qui répond à ses besoins et qui respecte l'équilibre entre le travail, les loisirs et l'exercice physique/les activités de plein air, etc. • encourage et motive le bénéficiaire à adopter un mode de vie sain en utilisant diverses méthodes • informe et motive le bénéficiaire à prendre ses médicaments conformément au traitement prescrit par le médecin, en lui signalant les effets secondaires possibles • en fonction des capacités du bénéficiaire, guide et informe le bénéficiaire afin qu'il se fixe des objectifs réalisables ; motive et encourage le bénéficiaire à utiliser de manière cohérente les compétences acquises • aide à créer un environnement calme et détendu pour le bénéficiaire afin qu'il puisse réaliser ses activités • motive et encourage le bénéficiaire à participer aux activités prévues pour soutenir son développement (y compris les activités de type professionnel) et l'aide à atteindre ses objectifs



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
3. Encadrer et soutenir le bénéficiaire dans ses activités quotidiennes	<ul style="list-style-type: none"> Aider le bénéficiaire à planifier sa vie quotidienne. Établir un budget ménager avec le bénéficiaire. Aider le bénéficiaire à prendre soin de lui-même. Instruire le bénéficiaire sur l'entretien ménager. Donner des conseils au bénéficiaire en matière de nutrition. Guider et inclure le bénéficiaire dans les activités de loisirs. 	8	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et simulations Jeux de rôle Analyses de cas et exercices de résolution de problèmes Discussions de groupe Missions sur le terrain ou tâches communautaires Exercices de réflexion	<ul style="list-style-type: none"> • Instruire et soutenir le bénéficiaire dans la planification des activités quotidiennes, en adaptant le rythme quotidien et hebdomadaire aux besoins du bénéficiaire. • surveille et soutient la mise en œuvre des activités planifiées, en les adaptant aux changements de besoins et de conditions de vie • Informe le bénéficiaire sur la planification des opérations financières, en tenant compte de ses ressources • aide le bénéficiaire à décider si les transactions sont raisonnables et nécessaires et l'aide à les effectuer ; conseil en matière d'endettement si nécessaire informe et aide le bénéficiaire dans ses activités d'hygiène personnelle, d'habillage et autres activités d'autonomie ; motive le bénéficiaire à prendre soin de lui-même ; informe le bénéficiaire sur les tâches ménagères, y compris la cuisine, l'utilisation des appareils électroménagers, les activités liées à l'entretien de la maison et de la propriété, tient compte de la capacité de travail du bénéficiaire et respecte les exigences en matière de santé, d'environnement et de sécurité • informe et aide le bénéficiaire à choisir et à consommer une alimentation équilibrée • surveille l'alimentation du bénéficiaire en tenant compte de ses besoins et de son état de santé enseigne au bénéficiaire à trouver et à participer à des activités de loisirs qui lui conviennent, en tenant compte de son budget, de ses besoins et de ses souhaits



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
4. Aider le bénéficiaire à contribuer à la société en fonction de ses capacités	<ul style="list-style-type: none"> Trouver et maintenir des possibilités d'apprentissage, de travail et d'emploi appropriées pour le bénéficiaire Soutenir le développement des habitudes de travail et d'étude du bénéficiaire Aider le bénéficiaire à acquérir les compétences pratiques nécessaires pour étudier, travailler et exercer un emploi 	8	<p>Mini-conférences (courtes présentations théoriques)</p> <p>Ateliers pratiques et simulations</p> <p>Jeux de rôle</p> <p>Analyses de cas et exercices de résolution de problèmes</p> <p>Discussions de groupe</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aider le bénéficiaire à trouver des domaines d'activité tels que les études, l'emploi ou d'autres occupations qui correspondent à ses capacités note les obstacles à la participation à l'emploi et aide à obtenir les services et l'aide nécessaires Aider le bénéficiaire à développer des habitudes d'apprentissage et/ou de travail en le motivant, en l'observant et en lui fournissant un retour sur ses performances Aider le bénéficiaire à acquérir les compétences de base (par exemple, gestion du temps et compétences professionnelles) nécessaires pour étudier, travailler et exercer d'autres activités professionnelles.
5. Aider le bénéficiaire à organiser ses affaires quotidiennes	<ul style="list-style-type: none"> Aider le bénéficiaire dans différentes tâches Aider le bénéficiaire à utiliser les services publics Aider le bénéficiaire à utiliser les outils TIC 	8	<p>Missions sur le terrain ou tâches communautaires</p> <p>Exercices de réflexion</p>	<ul style="list-style-type: none"> Aide le bénéficiaire dans la coopération et la communication quotidiennes entre les différentes parties, en expliquant les attentes mutuelles, les obligations et les règles communes informe et aide le bénéficiaire à utiliser les services publics et, si nécessaire, l'aide à remplir les documents requis explique la nécessité des documents personnels (passeport, carte d'identité, carte bancaire, etc.) et les options pour les conserver en toute sécurité aide le bénéficiaire à utiliser les outils TIC pour accéder aux appareils numériques et communiquer en toute sécurité



MODULE 4 : Fixer des objectifs dans le travail avec le bénéficiaire sur la base de la méthodologie de soins

Brève description du module: présenter l'objectif central de la méthodologie CARe (Comprehensive Approach of Rehabilitation, approche globale de la réadaptation), qui est d'améliorer la qualité de vie des personnes présentant une vulnérabilité psychologique ou sociale.



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Méthodologie CARe : principes fondamentaux et étapes méthodologiques Partie I	<ul style="list-style-type: none"> Signification et histoire de la méthodologie CARe Travailler sur les points forts, le rétablissement et la présence Qualité de vie. Soutenir la qualité de vie en se basant sur la vie et les domaines personnels. Évaluation des souhaits et des besoins, exploration des possibilités et des expériences. 	8	Mini-conférences (courtes présentations théoriques)	<ul style="list-style-type: none"> connaît les principes fondamentaux de la réadaptation psychosociale connaît les principes de la méthodologie CARe sait comment mettre en valeur les points forts et les opportunités des bénéficiaires
2. Méthodologie CARe : étapes méthodologiques Partie II	<ul style="list-style-type: none"> Création d'un profil personnel Fixer des objectifs et identifier les opportunités Aider à faire face à la vulnérabilité La force comme réponse à la vulnérabilité 	8	Analyses de cas Exercices pratiques de planification Outils visuels et exercices de cartographie	<ul style="list-style-type: none"> sait comment aider le bénéficiaire à établir un profil des forces personnelles sait comment aider le bénéficiaire à formuler ses souhaits et à fixer des objectifs connaît les principes pour enseigner aux bénéficiaires à faire face à leur vulnérabilité
3. Méthodologie CARe : étapes méthodologiques Partie III	<ul style="list-style-type: none"> Établir une relation d'équivalence, de présence, d'adaptation et de communication avec le bénéficiaire Élaboration d'un plan d'action ou de soutien individuel Évaluer et adapter le processus de soutien, évaluer les objectifs et les résultats 	8	Activités de réflexion Discussions de groupe	<ul style="list-style-type: none"> connaît les principes essentiels pour établir et maintenir une relation avec le bénéficiaire et être disponible pour lui sait comment créer un environnement favorable au bénéficiaire soutient le bénéficiaire dans son autonomie au sein de la communauté comprend l'importance du réseautage et de la collaboration avec la famille du bénéficiaire sait évaluer et suivre le processus et les résultats du travail avec le bénéficiaire et du travail en réseau



MODULE 5 :

Le cycle de vie humain et la santé mentale

Brève description du module : présenter le cycle de vie humain et les spécificités liées à la santé.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Dévelop- pement personnel	<ul style="list-style-type: none"> Aperçu des modèles généraux et des facteurs influençant le développement humain 	4	Mini-conférences (courtes présentations théoriques)	<ul style="list-style-type: none"> connaît les régularités du développement humain à différents stades les problèmes et les spécificités du vieillissement, l'impact des maladies sur un adulte les changements hormonaux
2. Santé mentale et bien-être mental	<ul style="list-style-type: none"> Qu'est-ce que la santé mentale ? Qu'est-ce que le bien-être mental Comportements sains Comment préserver sa santé mentale ? Comment atteindre le bien-être mental Traumatisme, deuil 	8	Descriptions et analyses de cas Jeux de rôle Discussions et réflexions en groupe	<ul style="list-style-type: none"> connaît la différence entre la santé physique et mentale connaît la différence entre les problèmes psychologiques et les maladies mentales sait ce qu'est le bien-être mental connaît l'importance de la santé mentale dans la vie quotidienne et comment l'atteindre connaît les expériences traumatisantes possibles
3. Troubles (mentaux) les plus courants	<ul style="list-style-type: none"> Aperçu des différents diagnostics Caractéristiques comportementales 	8	Auto-évaluations pratiques Outils visuels et diagrammes Activités de simulation Exercices de réflexion	<ul style="list-style-type: none"> a une vue d'ensemble de l'anxiété et des crises de panique, de la dépression et du trouble bipolaire, de la schizophrénie et d'autres troubles psychotiques, troubles obsessionnels compulsifs (TOC), troubles alimentaires (anorexie, boulimie, alimentation émotionnelle), troubles liés au stress et épuisement professionnel ; addictions (alcool, drogues, addiction au jeu). surveille l'état de santé du bénéficiaire, en tenant compte des informations disponibles sur sa santé
4. Répondre aux spéci- fités liées à la santé	<ul style="list-style-type: none"> Différentes stratégies d'action pour faire face à différents troubles 	4	Intervenants invités (par exemple, psychologues cliniciens, professionnels de la santé mentale)	<ul style="list-style-type: none"> Connaît et sait utiliser différentes stratégies de communication et d'action pour différents troubles de santé mentale. Connaît différentes thérapies et méthodes, par exemple la thérapie comportementale et le renforcement positif, la thérapie cognitivo-comportementale (TCC), l'art, la musique et la thérapie par le jeu, les méthodes de stimulation sensorielle

MODULE 6 : Gestion de cas et mise en réseau

Brève description du module : créer les conditions préalables au développement des connaissances et des compétences en matière de gestion de cas et de travail en réseau afin d'évaluer et de répondre aux besoins d'aide de la personne dans le besoin sur la base du principe de la gestion de cas.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Réseautage	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographier le réseau du bénéficiaire • Construire et/ou élargir le réseau du bénéficiaire • Lancement du processus 	2	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Analyses de cas Jeux de rôle Ateliers pratiques et exercices Discussions et réflexions en groupe	<ul style="list-style-type: none"> • organise un réseau adapté au bénéficiaire • note la nécessité d'inclure les membres de la famille proche et, avec le consentement du bénéficiaire, établit le contact avec eux • coopère avec les proches et les tuteurs du bénéficiaire, en les impliquant dans les questions le concernant
2. Coopération au sein des réseaux	<ul style="list-style-type: none"> • Communication avec la famille • Communication avec les autres membres du réseau 	2	Exercices de cartographie de réseaux et outils visuels Activités de simulation Exercices de réflexion	<ul style="list-style-type: none"> • connaît les détails des conversations avec les proches au sujet des problèmes • coopère avec les membres du réseau en échangeant avec eux des informations pertinentes • coopère avec un établissement d'enseignement, un employeur ou une autre organisation • coopère avec d'autres professionnels
3. Évaluation des besoins des bénéficiaires dans le réseau	<ul style="list-style-type: none"> • Cartographie des services • Détermination des besoins d'aide du bénéficiaire et évaluation de ces besoins, élaboration d'un plan d'intervention et d'un plan d'action 	2		<ul style="list-style-type: none"> • Aide les membres du réseau du bénéficiaire à trouver des domaines d'activité tels que les études, l'emploi ou d'autres occupations qui correspondent aux capacités du bénéficiaire
4. Travail communautaire	<ul style="list-style-type: none"> • Activation communautaire, prévention et sensibilisation au sein de la communauté • Mobilisation autour d'activités bénévoles/de bénévoles 	1	Intervenants extérieurs (par exemple, professionnels d'autres secteurs)	<ul style="list-style-type: none"> • coopère avec la communauté • informe et aide le bénéficiaire à utiliser les services proposés dans la communauté (par exemple, coiffeur, sauna et transports publics), en tenant compte de ses capacités fonctionnelles ; accompagne le bénéficiaire si nécessaire • organise la participation à des activités de loisirs et à des événements communautaires et y participe avec le bénéficiaire, si nécessaire • Encourage le bénéficiaire à participer à des activités bénévoles

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
5. Défense	<ul style="list-style-type: none"> • Protection des droits du bénéficiaire, promotion de ses souhaits, dignité du bénéficiaire 	1	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Analyses de cas Jeux de rôle Ateliers pratiques et exercices Discussions et réflexions en groupe Exercices de cartographie de réseaux et outils visuels Activités de simulation Exercices de réflexion Intervenants extérieurs (par exemple, professionnels d'autres secteurs)	<ul style="list-style-type: none"> • Explique les besoins du bénéficiaire et l'aide à résoudre les problèmes d'organisation • Dans les limites de ses compétences, explique au bénéficiaire les droits et obligations découlant de ses droits en matière d'emploi • Soutien aux capacités d'auto représentation du bénéficiaire en matière de reconnaissance et de promotion des droits fondamentaux de l'homme fournit des conseils sur la manière d'obtenir de l'aide pour exercer ses droits et aide le bénéficiaire à entrer en contact avec les organisations compétentes



MODULE 7: Système de protection sociale

Brève description du module : fournir les connaissances nécessaires sur la nature, le développement et les principes du système de protection sociale



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Bien-être social, terminologie, législation	<ul style="list-style-type: none"> Concepts fondamentaux : protection sociale, protection sociale, bien-être Principes généraux des droits et obligations Aperçu des principales lois et réglementations (par exemple, loi sur la protection sociale, loi sur la protection de l'enfance) Principes et conventions internationaux 	2	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Analyses de cas Discussions en groupe	<ul style="list-style-type: none"> Connaît les concepts clés liés à la protection sociale, à la protection sociale et au bien-être Comprend les droits et obligations des bénéficiaires dans le cadre du système de protection sociale Connaît les principales lois et réglementations régissant la protection sociale Connaît les conventions et principes internationaux pertinents
2. Types, orientations et missions de l'aide sociale	<ul style="list-style-type: none"> Main directions of social welfare: preventive, rehabilitative, crisis support Goals of welfare: promoting independence, improving coping skills Target groups and assessing need for assistance Core work principles (e.g., individual approach, accessibility, inclusion) 	2	Ateliers pratiques (par exemple, exercices de cartographie des services) Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, représentants des services sociaux)	<ul style="list-style-type: none"> Comprend les différentes orientations et fonctions de l'aide sociale (prévention, réadaptation, aide d'urgence) Connaît les principaux objectifs du travail social (par exemple, promouvoir l'autonomie, aider à faire face) Identifie les groupes cibles et comprend le processus d'évaluation des besoins d'aide Connaît et respecte les principes fondamentaux du travail (approche individuelle, accessibilité, inclusion)

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
3. Prestations et services sociaux	<ul style="list-style-type: none"> Prestations financières (par exemple, allocation de subsistance, allocation d'invalidité, prestations familiales) Services : services d'accompagnement, services de soins, services à domicile, centres de jour Conditions et procédure de demande Combinaison des services et des avantages 	2	<p>Mini-conférences (courtes présentations théoriques)</p> <p>Analyses de cas</p> <p>Discussions en groupe</p> <p>Ateliers pratiques (par exemple, exercices de cartographie des services)</p> <p>Activités de réflexion</p>	<ul style="list-style-type: none"> Connait les différents types d'avantages financiers et leurs objectifs Connait les principaux services sociaux et comprend leurs fonctions Comprend les conditions et la procédure de demande des avantages et des services Est capable d'expliquer l'importance de combiner différentes options de soutien
4. Services fournis par le secteur public et privé	<ul style="list-style-type: none"> Services offerts par l'État et les municipalités locales Rôle du secteur privé et des ONG 	2	<p>Intervenants invités (par exemple, représentants des services sociaux)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Connait la structure et les rôles des services fournis par l'État et les municipalités Comprend la contribution du secteur privé et des ONG au bien-être social





MODULE OPTIONNEL 1:

Soutenir les enfants ayant des besoins spéciaux

Brève description du module: acquérir les connaissances et les compétences nécessaires pour travailler avec des enfants (et leurs familles), obtenir une vue d'ensemble des méthodes éducatives et de l'influence des enfants et des jeunes ayant des besoins sociaux, comportementaux et développementaux particuliers.

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS
1. Les étapes du développement de l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • 0-2 ans • 3-6 ans • 7-15 ans, • 15-21 ans • y compris l'accompagnement du comportement sexuel de l'enfant 	6	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers et exercices pratiques créatifs Analyses de cas Jeux de rôle Simulations d'engagement parental Discussions de groupe Outils visuels et de développement	<ul style="list-style-type: none"> • soutient l'enfant en tenant compte de ses stades de développement et en notant les particularités liées à son âge et à sa santé • soutient l'enfant dans l'acquisition de compétences en matière de comportement sexuel, en tenant compte de son âge et de ses particularités développementales
2. Travail pédagogique avec la famille et les proches	<ul style="list-style-type: none"> • Différents mécanismes de soutien • Collaboration avec la famille et des équipes multidisciplinaires • Rôle de la personne de soutien dans les situations de conflit 	6	Analyses de cas Jeux de rôle Simulations d'engagement parental Discussions de groupe Outils visuels et de développement	<ul style="list-style-type: none"> • Connaît différents mécanismes de soutien (apprentissage adapté, thérapie familiale, programmes parentaux) • Collabore avec la famille et divers professionnels pour le bien-être de l'enfant • Note les conflits, réagit de manière appropriée à la situation et implique l'enfant ainsi que ses parents, tuteurs et professionnels de soutien dans la résolution du conflit
3. Soutenir l'enfant	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir l'enfant ayant des besoins sociaux • Soutenir l'enfant ayant des besoins comportementaux • Soutenir l'enfant ayant des besoins en matière de développement 	6	Analyse vidéo (par exemple, interaction enfant-adulte) Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, psychologues pour enfants, éducateurs spécialisés)	<ul style="list-style-type: none"> • Connaît la différence entre les besoins sociaux, comportementaux et développementaux • Sait créer une atmosphère adaptée à l'enfant • Coopère avec les parents et les autres membres du réseau entourant l'enfant
4. Coopération avec l'établissement d'enseignement	<ul style="list-style-type: none"> • Soutenir un enfant ayant des besoins éducatifs particuliers à l'école 	6		<ul style="list-style-type: none"> • soutient l'enfant dans son processus d'apprentissage en collaborant avec l'établissement d'enseignement, y compris l'enseignant/le superviseur, en aidant l'enseignant ; soutient la communication entre les parents et l'établissement d'enseignement

MODULE OPTIONNEL 2:

Soutien aux nouveaux immigrants et aux réfugiés

Brief description of the module: give an overview of the specifics of working with beneficiaries of international protection and/or refugees.



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
1. Termes clés, statuts juridiques	<ul style="list-style-type: none"> Nouveau migrant Réfugié Bénéficiaire d'une protection internationale Protection temporaire Motifs de migration Traite des êtres humains Choc culturel, assimilation, intégration, ségrégation, etc. 	4	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et exercices Analyses de cas Jeux de rôle Simulations (par exemple, navigation dans les services) Outils de cartographie visuelle Discussions de groupe Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, dirigeants communautaires, personnes expérimentées dans le domaine du soutien)	<ul style="list-style-type: none"> comprend les concepts clés de la migration Comprend les différences entre les termes clés liés à la migration connaît les causes et les conséquences de l'exil, est familiarisé avec le contexte culturel et politique de l'exil sait rechercher des informations complémentaires sur la politique et l'économie de différents pays sont motivés pour soutenir les réfugiés issus de différents horizons
2. Différences culturelles, éducatives et religieuses	<ul style="list-style-type: none"> Tolérance et valeurs Différentes nationalités ethniques des réfugiés, groupes ethniques Aide et assistance dans différentes cultures Différences entre les sexes Relations communautaires 	4	Simulations (par exemple, navigation dans les services) Outils de cartographie visuelle Discussions de groupe Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, dirigeants communautaires, personnes expérimentées dans le domaine du soutien)	<ul style="list-style-type: none"> est conscient de ses valeurs et de ses limites est tolérant envers les personnes issues de milieux culturels différents comprend l'impact des différentes visions du monde et des différentes religions sur le comportement humain aide le bénéficiaire à faire face à ses particularités culturelles et à s'adapter à son nouvel environnement physique et social, en tenant compte de son contexte culturel
3. Traumatisme	<ul style="list-style-type: none"> Stress post-traumatique, aide aux personnes souffrant de stress post-traumatique (chronique et aigu), travail avec les réfugiés, hommes et femmes, et les membres de leur famille en situation de crise/stress 	8	Simulations (par exemple, navigation dans les services) Outils de cartographie visuelle Discussions de groupe Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, dirigeants communautaires, personnes expérimentées dans le domaine du soutien)	<ul style="list-style-type: none"> comprend la signification de la famille dans différentes cultures Comprend les étapes et le déroulement d'une crise sait poser des questions qui l'aideront à découvrir la vie du réfugié jusqu'à présent et les raisons de son départ est disposé(e) à rechercher un soutien professionnel pour résoudre les problèmes des réfugiés peut apporter son aide à différentes phases d'une crise

THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
4. Cadre juridique, droit des migrations, droit du travail	<ul style="list-style-type: none"> • Aperçu de la législation applicable 	4	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et exercices Analyses de cas Jeux de rôle Simulations (par exemple, navigation dans les services) Outils de cartographie visuelle	<ul style="list-style-type: none"> • est conscient des problèmes auxquels peut être confrontée une personne ayant grandi dans une autre culture en Estonie • a une vue d'ensemble de la législation pertinente • soutient le bénéficiaire dans ses démarches auprès de la police et des services de garde-frontières ainsi que des organisations internationales compétentes dans le cadre des activités liées aux permis de séjour, au regroupement familial et au retour volontaire
5. Soutien administratif	<ul style="list-style-type: none"> • Réseautage • Cartographie des services • Enfants réfugiés scolarisés 	2	Discussions de groupe Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, dirigeants communautaires, personnes expérimentées dans le domaine du soutien)	<ul style="list-style-type: none"> • a une vue d'ensemble des informations dont un réfugié a besoin et sait où les trouver • sait où s'adresser pour les questions relatives aux réfugiés • aide le bénéficiaire dans ses démarches auprès des autorités locales, des établissements d'enseignement, de l'agence pour l'emploi, etc. en tenant compte du plan d'action établi pour le bénéficiaire



THÈMES	SOUS-THÈMES	HEURES	MÉTHODOLOGIE	RÉSULTATS D'APPRENTISSAGE
6. Communication avec le public et les médias 	<ul style="list-style-type: none"> Le rôle et les droits de représentation de l'accompagnateur (quand il peut / ne peut pas parler au nom du bénéficiaire) Vie privée, confidentialité et éthique dans la communication avec les médias Représentation des réfugiés et des migrants dans l'espace public – stéréotypes et stigmatisation Comment donner une interview ou intervenir lors d'un événement public Coopération avec les médias locaux et messages sécurisés Comment orienter l'intérêt des journalistes vers le canal approprié (p. ex. porte-parole, autorité publique) 	2	Mini-conférences (courtes présentations théoriques) Ateliers pratiques et exercices Analyses de cas Jeux de rôle Simulations (par exemple, navigation dans les services) Outils de cartographie visuelle Discussions de groupe Activités de réflexion Intervenants invités (par exemple, dirigeants communautaires, personnes expérimentées dans le domaine du soutien)	<ul style="list-style-type: none"> Comprend le rôle de l'accompagnateur et sait quand il a le droit ou l'obligation de communiquer avec le public au nom du bénéficiaire, et quand ce n'est pas le cas Respecte les principes de vie privée, de confidentialité et d'éthique dans la communication avec les médias Est capable d'observer et d'analyser comment les réfugiés et les migrants sont représentés dans l'espace public et peut éviter de renforcer les stéréotypes et la stigmatisation Est prêt(e) à donner des interviews ou à intervenir lors d'événements publics de manière professionnelle et claire Est capable de coopérer avec les médias locaux en formulant des messages sûrs et solidaires Est capable d'orienter l'intérêt des journalistes vers le canal approprié (par ex. porte-parole, autorité publique), garantissant ainsi la sécurité du bénéficiaire et la sienne



6. MATÉRIEL DE FORMATION

MÉTHODOLOGIQUE : recommandations pratiques, suggestions méthodologiques et exemples illustratifs pour les formateurs



Le guide méthodologique de formation est conçu comme un **outil pratique et flexible** destiné à aider les formateurs à mettre en œuvre efficacement le programme. Les formateurs doivent être des professionnels expérimentés, capables **d'adapter le contenu et les méthodes de formation** aux différents besoins des participants, aux contextes organisationnels et aux environnements culturels.

Au lieu de fournir un script rigide et détaillé, ce guide propose **des recommandations pratiques, des suggestions méthodologiques et des exemples illustratifs** pour favoriser un apprentissage dynamique, interactif et centré sur les participants. Les formateurs sont encouragés à sélectionner et à combiner librement les activités, en les adaptant au profil du groupe, à ses connaissances préalables et aux défis concrets auxquels il peut être confronté dans son travail.

Chaque section du guide de formation méthodologique comprend les éléments suivants :

- **Description du module** : un bref aperçu expliquant l'objectif et le contenu du module.
- **Objectif du module** : les principaux objectifs et les raisons pour lesquelles ce sujet est essentiel pour les personnes chargées du soutien.
- **Importance du module/des thèmes** : principales raisons pour lesquelles les thèmes sont pertinents et ont un impact dans la pratique.
- **Brève théorie sur les thèmes du module** : un aperçu théorique concis afin de garantir que les formateurs disposent des bases conceptuelles nécessaires.
- **Foire aux questions (FAQ)** : questions typiques que les participants sont susceptibles de poser et suggestions pour y répondre.
- **Recommandations méthodologiques** : suggestions pratiques pour dispenser le module, y compris les méthodes possibles (par exemple, jeux de rôle, discussions, analyses de cas, travail en groupe).
- **Références et lectures recommandées** : ressources supplémentaires pour approfondir la compréhension ou explorer plus en détail des sous-thèmes spécifiques.

Cette approche structurée mais adaptable permet aux formateurs de maintenir **la cohérence et la qualité** tout en favorisant **la créativité, la réactivité et l'engagement** des participants.

Cette approche structurée mais adaptable permet aux formateurs de garantir la cohérence et la qualité tout en favorisant la créativité, la réactivité et l'engagement des participants.



MODULE 1:

RÔLE ET ÉTHIQUE DE LA PERSONNE DE SOUTIEN

1. Description du module

Ce module vise à comprendre le rôle, les tâches, les objectifs et les limites d'une personne de soutien. Il explore les considérations éthiques, la confidentialité et le rôle de la personne de soutien en tant que facilitateur de socialisation. Les stéréotypes et les préjugés qui affectent le travail de soutien sont également abordés.

2. Objectif du module

Fournir aux apprenants une compréhension claire de l'essence du travail de soutien, de ses fondements éthiques et des limites professionnelles dans le travail avec les bénéficiaires. Le module jette les bases d'une attitude professionnelle et d'une prise de conscience permettant d'éviter l'épuisement professionnel et les pièges éthiques.

3. Importance du module

De nombreuses personnes de soutien commencent à travailler sur la base de leur expérience personnelle, qui peut manquer de conscience formelle de l'éthique et des limites professionnelles. Sans clarté sur leur rôle, les personnes de soutien risquent l'épuisement professionnel ou de nouer des relations inappropriées avec leurs bénéficiaires.

4. Contexte théorique

Le travail d'accompagnement repose sur le **respect de la dignité humaine, l'autodétermination et l'éthique professionnelle**. Contrairement aux rôles cliniques ou thérapeutiques, les accompagnateurs ne sont pas là pour réparer ou diagnostiquer, mais pour **accompagner** le bénéficiaire et lui donner les moyens de vivre de manière autonome, confiante et digne.

La personne de soutien agit comme un **guide relationnel et un facilitateur**, et non comme un sauveteur ou un solutionneur de problèmes. Sa tâche principale consiste à **soutenir le fonctionnement quotidien du** bénéficiaire, que ce soit sur le plan émotionnel, social ou pratique, sans outrepasser les limites professionnelles.

Une bonne relation de soutien repose sur un équilibre **entre proximité et distance professionnelle**. Ce rôle nécessite d'établir une **relation basée sur la confiance, la confidentialité et l'empathie**, tout en gardant une conscience claire de ses propres limites et responsabilités.

Le travail éthique avec les bénéficiaires repose sur les principes suivants :

- **Autodétermination** : les bénéficiaires ont le droit de faire leurs propres choix. Le rôle de la personne de soutien est d'informer, pas de décider (Banks, 2021).
- **Confidentialité** : la confiance se construit par le respect de la vie privée. La confidentialité ne peut être rompue que dans des cas exceptionnels prévus par la loi (par exemple, en cas de risque de préjudice).
- **Limites professionnelles** : des limites claires protègent à la fois le bénéficiaire et le professionnel. L'implication émotionnelle ne doit pas se transformer en dépendance personnelle (Munson, 2013).
- **Empathie et respect** : il est essentiel de respecter inconditionnellement le parcours, la vision du monde et le comportement du bénéficiaire, même lorsque les valeurs diffèrent.

En raison de la nature étroite et informelle des relations de soutien, **il est essentiel d'être conscient des limites**. Si la confiance et la chaleur humaine sont essentielles, la confusion des rôles peut entraîner :

À l'épuisement professionnel ou à l'usure de compassion

Une implication excessive ou un flou des rôles

Abus de pouvoir ou préjudice involontaire

La formation doit souligner l'importance de **la neutralité émotionnelle**, c'est-à-dire être présent et attentionné, sans être submergé par ses émotions ni s'impliquer émotionnellement.

Une réflexion régulière sur soi-même et le soutien des pairs aident à maintenir une clarté éthique.

L'éthique dans le travail de soutien ne se limite pas à la connaissance des règles, elle consiste également à **adopter un état d'esprit responsable, respectueux et réfléchi**. Le comportement éthique d'une personne de soutien est ancré dans ses **valeurs et ses attitudes**, qui façonnent chaque interaction avec le bénéficiaire.

Les attitudes éthiques clés comprennent :

- **Humilité** : reconnaître le bénéficiaire comme l'expert de sa propre vie
- **Responsabilité** : être transparent, fiable et accepter la responsabilité de ses actes
- **Non-jugement** – mettre de côté ses croyances personnelles ou ses jugements moraux, en particulier lorsqu'on travaille avec des bénéficiaires dont les valeurs ou les comportements diffèrent
- **Sensibilité culturelle** : être conscient de ses propres préjugés et éviter l'ethnocentrisme
- **Volonté d'apprendre** – l'éthique exige une réflexion continue sur soi-même et une ouverture aux commentaires

L'éthique professionnelle ne consiste pas à être parfait, mais à **rester vigilant, à poser des questions et à être prêt à s'adapter**. En particulier dans des situations émotionnellement intenses ou ambiguës, une personne de soutien doit régulièrement se poser les questions suivantes :

« Est-ce que j'agit dans l'intérêt du bénéficiaire ou en fonction de mes propres émotions ou suppositions ? »

« Est-ce que j'offre mon soutien ou est-ce que je prends le contrôle ? »

Cultiver une **attitude éthique** est un processus qui dure toute la vie. Elle se développe à travers **l'expérience, le dialogue et la supervision**, et pas seulement à travers l'éducation formelle. Les formateurs doivent encourager les apprenants à considérer l'éthique comme une **pratique quotidienne** et non comme une leçon ponctuelle.

5. Frequently Asked Questions (FAQ)

Quelle proximité peut établir une personne de soutien avec le bénéficiaire ?

Que faire si le bénéficiaire partage des informations très personnelles ?

Quand une personne de soutien doit-elle refuser une tâche ?

Est-il acceptable qu'une personne de soutien prête de l'argent au bénéficiaire ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit combiner de courtes présentations, des discussions, des analyses de cas, des jeux de rôle et des exercices d'auto-réflexion afin d'approfondir la compréhension et de favoriser le développement personnel. Mettez l'accent sur la création d'un environnement sûr et sans jugement pour explorer les valeurs et l'éthique. Encouragez les participants à partager leurs expériences réelles et à réfléchir à leurs limites personnelles et à leurs rôles professionnels. Favoriser la conscience de soi comme fondement d'une pratique éthique.

Encouragez les apprenants à discuter des dilemmes éthiques et des défis liés aux limites (par exemple, jeux de rôle ou études de cas).

Utilisez des tours de réflexion : « Que ne dois-je *jamais* faire ? » et « Où dois-je fixer la limite ? » « Quelles sont les valeurs les plus importantes pour moi en tant que personne de soutien ? »

Incluez des exemples concrets (anonymisés) et demandez aux participants de partager les leurs.

Références et lectures recommandées



- Banks, S. (2021). Ethics and values in social work (5th ed.). Red Globe Press. (EN)
- International Federation of Social Workers (IFSW). (2018). Global social work statement of ethical principles. Retrieved from <https://www.ifsw.org/ethics> (EN)
- Trevithick, P. (2012). Social work skills and knowledge: A practice handbook. Open University Press. (EN)
- Munson, C. E. (2013). The ethical use of self in social work. Haworth Press. (EN)
- RSU (Riga Stradiņš University). (n.d.). Introduction to social work and professional ethics. Retrieved from <https://www.rsu.lv> (EN)
- French Ministry of Solidarity. (n.d.). Ethics charter for social work. Retrieved from <https://solidarites.gouv.fr> (FR)
- CNOAS – Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali. (n.d.). Ethical code. Retrieved from <https://www.cnoas.it> (IT)
- Tervise Arengu Instituut. (2022). Sotsiaalvaldkonna töötaja eetikakodeks [Code of Ethics for Social Sector Workers]. Retrieved from <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/sotsiaalvaldkonna-tootaja-eetikakodeks> (ET)
- Peeker, H., Klettenberg, A., Mitendorf, A., Peterson, K., Vihman, G., Jaasi, P., Kool, H., & Vahula, T. (2022). Sotsiaalvaldkonna töötaja eetikakodeks [Code of Ethics for Social Sector Workers]. Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. Retrieved from <https://www.eswa.ee/wp-content/uploads/2022/11/sotsiaalvaldkonna-tootaja-koodeks.pdf> (ET)
- Akademikerförbundet SSR. (n.d.). Ethics in social work. Retrieved from <https://akademssr.se/english/ethics-in-social-work> (EN and SV)
- Akademikerförbundet SSR. (2018). Etiska riktlinjer [Ethical guidelines]. Retrieved from https://akademssr.se/sites/default/files/2022-09/Etiska-riktlinjer_20181203.pdf (SV)
- RFSL. (2021). Etiska riktlinjer för kvalificerade stödpersoner [Ethical guidelines for qualified support persons]. Retrieved from https://www.rfsl.se/wp-content/uploads/2021/06/Etiska-riktlinjer-for-kvalificerade-stodpersoner_2021.pdf (SV)

MODULE 2:

COMPÉTENCES EN COMMUNICATION



1. Description du module

Ce module se concentre sur le développement des compétences en communication des personnes de soutien, notamment l'écoute active, la communication empathique, la communication non violente et le retour d'information efficace. Il aborde également la communication interculturelle et la gestion des situations difficiles.

2. Objectif du module

L'objectif est d'améliorer les compétences en communication des personnes de soutien afin qu'elles puissent établir des relations de confiance avec les bénéficiaires, comprendre leurs besoins et les aider efficacement dans diverses situations.

3. Importance du module

Une communication efficace est fondamentale dans le travail d'accompagnement. Sans elle, il devient difficile de comprendre les besoins des bénéficiaires, d'établir une relation de confiance et de fournir un soutien approprié. Les compétences en communication contribuent à prévenir les conflits et à améliorer la collaboration.

4. Contexte théorique

Une communication efficace est la **pierre angulaire du travail d'accompagnement** et un outil essentiel pour établir une relation de confiance avec les bénéficiaires. Les compétences en communication ne se limitent pas à parler et à écouter : elles comprennent une **interaction complexe de compétences sociales, émotionnelles et cognitives** qui permettent aux accompagnateurs de répondre à un large éventail de bénéficiaires, de situations et de contextes culturels.

Selon la **psychologie humaniste de Carl Rogers**, l'écoute active est plus que le silence : c'est une **présence totale, sans jugement ni interruption**. Elle comprend :

- Refléter les mots ou les émotions du bénéficiaire
- Poser des questions clarifiantes ou ouvertes
- Éviter les conseils ou interprétations non sollicités

L'écoute active favorise la **sécurité psychologique**, qui est essentielle pour établir la confiance, en particulier lorsque l'on travaille avec des bénéficiaires qui ont été rejetés ou mal compris dans d'autres systèmes.

L'empathie consiste à se mettre émotionnellement à la place du bénéficiaire, non pas pour absorber sa détresse, mais pour la comprendre en profondeur. L'empathie de la personne de soutien aide les bénéficiaires à se sentir vus et non jugés, ce qui est essentiel pour les personnes qui ont subi des stigmatisations, des rejets ou des traumatismes.

L'empathie signifie la capacité à **comprendre l'expérience d'une autre personne sur le plan émotionnel et cognitif**, tout **en restant ancré dans son propre rôle**. On n'attend pas des personnes de soutien qu'elles « ressentent » ce que ressent le bénéficiaire, mais qu'elles « ressentent avec » lui, en lui témoignant une attention sincère et une écoute émotionnelle..



Empathy L'empathie est essentielle pour :

- **Réduire la honte et le jugement de soi**
- Aider les bénéficiaires à se sentir **écoutés et validés**
- Encourager les bénéficiaires à s'ouvrir sans crainte d'être rejetés

Les réponses empathiques peuvent inclure des phrases telles que : « *Cela semble avoir été très difficile pour vous* » ou « *Je comprends que vous vous sentiez coincé, merci de m'en parler* ».

Communication non violente (CNV) : structure pour un dialogue respectueux
Le modèle **de communication non violente de Marshall Rosenberg (2003)** offre une **structure pratique pour une communication respectueuse et sensible aux conflits**. Il est particulièrement utile dans les situations chargées émotionnellement ou lors de discussions sur des sujets difficiles.

La CNV comprend quatre étapes :

1. **Observation** – Décrivez ce que vous voyez/entendez sans porter de jugement
2. **Sentiment** – Nommez votre ou vos émotions
3. **Besoin** – Identifiez le besoin sous-jacent non satisfait
4. **Demande** – Formulez une demande claire et respectueuse

Ce cadre favorise la clarté, réduit les escalades et renforce la capacité du bénéficiaire à **s'exprimer sans crainte**.

La formation doit également couvrir **la communication interculturelle**, car de nombreuses personnes de soutien travaillent avec des migrants ou des réfugiés. **Les normes culturelles** peuvent varier considérablement en termes de comportement verbal/non verbal, de rôles sociaux et d'expression des émotions.

De nombreux accompagnateurs travaillent avec des migrants, des réfugiés ou des bénéficiaires issus de minorités. **Les normes culturelles influencent profondément la communication**, notamment la manière dont les gens expriment leurs émotions, gèrent le silence ou se rapportent à l'autorité.

Pour éviter les malentendus ou les préjugés :

- Soyez conscient de **vos propres préjugés culturels**
- Demander plutôt que de supposer : « Comment cela se passe-t-il habituellement dans votre culture ? »
- Tenez compte **des différences non verbales** (par exemple, le contact visuel, les gestes, le ton)



Les dimensions culturelles de Hofstede (2001) et **le modèle de compétence interculturelle de Ting-Toomey** constituent des outils utiles pour les formateurs qui souhaitent sensibiliser leurs participants à la diversité.

La communication dans des situations difficiles, par exemple avec des bénéficiaires anxieux, en colère ou traumatisés, nécessite une régulation émotionnelle et une sensibilité au contexte. Comprendre les réactions traumatiques (par exemple, la paralysie, la fuite, la lutte) peut aider les personnes qui apportent leur soutien à **ne pas prendre les comportements personnellement**, mais à réagir avec une empathie éclairée.

Donner et recevoir du feedback est essentiel pour motiver les bénéficiaires et établir une coopération. Un feedback constructif renforce **la conscience de soi, la confiance et la motivation**. Il doit être spécifique, précis, axé sur le comportement et non sur la personne, et donné avec respect, suivi d'encouragements. Les personnes de soutien peuvent donner l'exemple **d'un feedback axé sur la croissance** et apprendre aux bénéficiaires à **demander et à réfléchir eux-mêmes au feedback**.

La communication est une compétence qui s'apprend et se perfectionne. Dans le travail de soutien, il ne s'agit pas seulement de *dire ce qu'il faut*, mais aussi **d'établir une relation dans laquelle le bénéficiaire se sent écouté, compris et en sécurité**. C'est cette base qui permet l'autonomisation et la croissance personnelle.

Compétence	Concept clé	Application pratique
Écoute active	Présence et empathie	Établir la confiance par la réflexion et l'absence de jugement
Empathie	« Ressentir avec », et non « ressentir pour »	Reconnaître les émotions sans s'identifier excessivement
Communication non violente	Observation, sentiment, besoin, demande	Cadre pour désamorcer les tensions et créer des liens
Communication interculturelle	Conscience culturelle	S'adapter aux différences verbales/non verbales
Retour	Réflexion respectueuse	Créer une motivation et un climat propice à l'apprentissage

5. Foire aux questions (FAQ)

Comment réagir lorsqu'un bénéficiaire exprime des émotions fortes ?

Comment donner un retour constructif et encourageant ?

Comment communiquer avec des bénéficiaires issus de cultures différentes ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit ici être axée sur des jeux de rôle, des exercices pratiques, des exercices d'écoute active, des analyses de cas, de brèves interventions théoriques, des discussions de groupe et des analyses vidéo, afin de développer des compétences de communication concrètes et utilisables. Mettre l'accent sur l'établissement d'une relation de confiance dans la communication grâce à des exercices répétés et à un retour d'information. Souligner l'importance de la sensibilité culturelle et d'un langage clair lorsque l'on travaille avec des bénéficiaires issus de milieux divers. Utiliser l'humour et la spontanéité pour rendre l'apprentissage attrayant et réaliste.

Utilisez des jeux de rôle pour mettre en pratique différents scénarios de communication.

Discutez d'études de cas pour analyser l'impact de la communication sur les relations avec les bénéficiaires.

Encouragez l'auto-analyse et la réflexion afin d'accroître la conscience de son propre style de communication.

Offrez des occasions de pratiquer l'écoute active et les réponses empathiques.

Références et lectures recommandées



- Gordon, T. (2001). Teacher effectiveness training: The program proven to help teachers bring out the best in students of all ages. Three Rivers Press. (EN)
- Hofstede, G. (2001). Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations (2nd ed.). Sage Publications. (EN)
- Rogers, C. R. (1951). Client-centered therapy: Its current practice, implications, and theory. Houghton Mifflin. (EN)
- Rosenberg, M. B. (2003). Nonviolent communication: A language of life (2nd ed.). PuddleDancer Press. (EN)
- Ting-Toomey, S. (1999). Communicating across cultures. Guilford Press. (EN)
- NHS England. (n.d.). Communication skills training toolkit. Retrieved from <https://www.england.nhs.uk> (EN)
- MindTools. (n.d.). Active listening guide. Retrieved from <https://www.mindtools.com> (EN)
- Center for Nonviolent Communication. (n.d.). Retrieved from <https://www.cnvc.org> (EN)
- HejEngagemang. (n.d.). Kommunikation för effektiva och effektfulla team [Communication for effective and impactful teams]. Retrieved from <https://hejengagemang.se> (sv)
- Nationellt kompetenscentrum anhöriga. (2014). Kommunikation: Livets möjligheter [Communication: Life's possibilities] [PDF]. Retrieved from <https://anhoriga.se/globalassets/media/dokument/nka-play/flerfunktionedsatningar/konferenser--semina/livets-mojligheter/kommunikation-20140310.ratt.pdf> (sv)
- Kunskapsguiden. (n.d.). Alternativ och kompletterande kommunikation [Alternative and augmentative communication]. Retrieved from <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/funktionshinder/alternativ-och-kompletterande-kommunikation/alternativ-och-kompletterande-kommunikation/> (sv)
- Falk, B. (2017). Honest dialogue: Presence, common sense, and boundaries when you want to help someone. Exisle Publishing. (EN)
- FranklinCovey Latvia. (n.d.). 4 efektīvi veidi, kā kontrolēt emocijas, kuras traucē darbam [4 effective ways to control emotions that interfere with work]. Retrieved from <https://franklincovey.lv/raksts/4-efektivi-veidi-ka-kontrolet-emocijas-kuras-trauce-darbam/> (LV)
- Miervidi. (n.d.). Retrieved from <https://www.miervidi.lv> (LV)
- Paul Ekman Group. (n.d.). Retrieved from <https://www.paulekman.com> (EN)
- RigaBrain. (n.d.). Retrieved from <https://www.rigabrain.com> (LV)
- Dana Foundation. (n.d.). Cells of the brain. Retrieved from <https://www.dana.org/article/cells-of-the-brain/> (EN)
- TEDx Talks. (2019). Emotions and the brain: You have the power to change your brain [Video]. Retrieved from https://www.youtube.com/watch?v=4ARafzhw_OY (EN)
- YouTube. (2020). How emotions shape our thinking [Video]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=wyd3DympK74> (EN)

MODULE 3 :

DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES SOCIALES ET LES CAPACITÉS OPÉRATIONNELLES DU BÉNÉFICIAIRE DANS LA VIE QUOTIDIENNE



1. Description du module

Ce module se concentre sur la manière dont les personnes de soutien peuvent aider les bénéficiaires à développer leurs compétences sociales, à faire face à la vie quotidienne et à participer à la société. Il comprend l'évaluation des capacités du bénéficiaire, l'accompagnement dans les activités quotidiennes et la création d'un environnement favorable.

2. Objectif du module

Doter les personnes de soutien des compétences et des connaissances nécessaires pour aider les bénéficiaires dans leur fonctionnement quotidien et promouvoir leur indépendance et leur inclusion sociale.

3. Importance du module

Les bénéficiaires présentant des troubles psychosociaux, cognitifs ou développementaux ont souvent des difficultés à accomplir les tâches quotidiennes, à réguler leurs émotions et à participer à la vie de la communauté. Sans un soutien compétent, ces difficultés peuvent entraîner une dépendance accrue, un isolement et une détérioration du bien-être. Ce module donne aux personnes de soutien les moyens de favoriser un changement durable, l'autonomie et l'inclusion grâce à un soutien cohérent, respectueux et structuré.

4. Contexte théorique

Le rôle des personnes de soutien qui travaillent avec des populations vulnérables, telles que les personnes souffrant de troubles liés à la consommation de substances, celles qui ont des difficultés dans leur vie quotidienne ou les personnes présentant une déficience intellectuelle légère, est à la fois essentiel et complexe. Ces travailleurs sociaux aident leurs bénéficiaires à acquérir leur indépendance, à développer des compétences de vie et à gérer les défis quotidiens. Pour être efficaces dans ce rôle, il est important que les personnes de soutien disposent d'outils pratiques fondés sur la théorie psychologique et les principes de l'apprentissage des adultes. Deux approches particulièrement utiles dans ce contexte sont les suivantes

Les stratégies cognitivo-comportementales (SCC) – pour aider les bénéficiaires à modifier leurs schémas de pensée et leurs comportements inadaptés ; et

La théorie de l'apprentissage authentique – pour favoriser des expériences d'apprentissage significatives et concrètes.

La thérapie cognitivo-comportementale (TCC) est une approche psychologique fondée sur des preuves largement utilisée auprès de divers groupes, notamment les personnes souffrant de troubles mentaux, de problèmes de dépendance ou de déficiences cognitives. Bien que les travailleurs de soutien ne soient pas des thérapeutes, ils peuvent appliquer des stratégies cognitivo-comportementales de base dans leurs interactions quotidiennes afin d'encourager une pensée et un comportement plus adaptatifs. **Les stratégies clés pour les personnes de soutien sont les suivantes :**

- **Restructuration cognitive** : aider les bénéficiaires à identifier et à remettre en question leurs pensées automatiques négatives (par exemple, « Je ne sais rien faire », « Ça ne sert à rien d'essayer ») et à les remplacer par des croyances plus équilibrées et现实的 (par exemple, « J'ai déjà réussi », « Je peux y arriver petit à petit »).
- **Activation comportementale** : encourager la participation à des activités positives et utiles afin de briser le cycle de l'inactivité, de la morosité et du désespoir. Il peut s'agir, par exemple, de faire une promenade, d'accomplir une tâche ménagère simple ou de nouer des liens sociaux.
- **Auto-surveillance et réflexion** : Aidez les bénéficiaires à suivre leur humeur, leurs comportements ou leurs pensées à l'aide de journaux simples ou de bilans verbaux. Cela leur permet d'améliorer leur conscience de soi et de mettre en évidence des schémas qu'ils ne remarqueraient pas autrement.
- **Techniques de relaxation et de respiration** : enseigner des outils de base pour réduire le stress, tels que la respiration profonde ou la relaxation musculaire, peut aider les bénéficiaires à mieux gérer leur anxiété et leur détresse émotionnelle.
- **Compétences en résolution de problèmes** : guider les bénéficiaires à travers des étapes structurées de résolution de problèmes : identification du problème, recherche de solutions, évaluation des options et choix d'une ligne de conduite.

Ces techniques peuvent être intégrées de manière informelle dans les conversations, les routines quotidiennes et la planification des activités avec les bénéficiaires.

L'apprentissage authentique est une approche pédagogique qui met l'accent sur des tâches réelles et significatives. Il est particulièrement efficace pour les personnes peu motivées ou ayant des difficultés d'apprentissage, car il aligne étroitement l'apprentissage sur les besoins pratiques de la vie et la pertinence personnelle. **Les principes clés de l'apprentissage authentique dans le travail d'accompagnement sont les suivants**

- **Apprendre par le biais d'activités de la vie réelle** : par exemple, enseigner la gestion d'un budget lors d'une sortie à l'épicerie ou montrer les tâches ménagères courantes dans le logement du bénéficiaire.
- **Tâches significatives** : les activités d'apprentissage doivent soutenir les objectifs personnels du bénéficiaire, tels que vivre de manière autonome, trouver un emploi ou s'occuper de ses enfants, et non être des exercices abstraits ou sans rapport avec la réalité.
- **Collaboration et dialogue** : l'apprentissage se fait à travers des conversations encourageantes. La personne qui apporte son soutien n'agit pas comme un « enseignant » traditionnel, mais comme un facilitateur qui aide le bénéficiaire à trouver des réponses et à réfléchir sur ses expériences.
- **Réflexion et retour d'information** : les personnes de soutien peuvent poser des questions telles que : *Qu'est-ce qui a fonctionné ? Pourquoi est-ce important ? Que pourrais-je faire différemment la prochaine fois ?* Cela permet de développer les compétences métacognitives et la motivation interne.
- **Relier les tâches à l'expérience personnelle** : Plus la tâche est pertinente sur le plan personnel, plus le bénéficiaire est susceptible de s'y engager et de retenir ce qu'il a appris.

Lors de la formation des accompagnateurs, il est essentiel de leur fournir des outils qui combinent application pratique et connaissances psychologiques. Les stratégies cognitivo-comportementales aident les bénéficiaires à se libérer des croyances et des comportements limitants, tandis qu'un apprentissage authentique favorise le développement actif de compétences pertinentes dans la vie quotidienne. La formation doit inclure à la fois des connaissances théoriques et des exercices pratiques afin de renforcer la confiance et les compétences des accompagnateurs dans l'application efficace et bienveillante de ces méthodes.

5. Foire aux questions (FAQ)

Comment motiver un bénéficiaire qui semble désintéressé par l'idée de faire les choses de manière autonome ?

Quand une personne de soutien doit-elle intervenir et quand doit-elle laisser le bénéficiaire essayer et échouer ?

Comment aider les bénéficiaires atteints de troubles cognitifs dans leurs tâches quotidiennes ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit inclure des ateliers pratiques, des jeux de rôle, des analyses de cas, des discussions de groupe, de brèves présentations théoriques, des missions sur le terrain et des réflexions structurées, afin de préparer les participants à aider efficacement les bénéficiaires dans leur vie quotidienne. Encouragez la créativité et la flexibilité lors du travail sur les compétences pratiques. Mettez l'accent sur la résolution de problèmes concrets et sur le développement de l'autonomie des bénéficiaires. Utilisez des exemples locaux et des activités adaptées à la culture locale pour rendre l'apprentissage significatif.

Utilisez des exercices pratiques (planification d'une routine quotidienne, gestion de l'argent, discussions sur l'hygiène).

Utilisez autant que possible des exemples concrets pour illustrer les défis à relever.

Élaborez des scénarios dans lesquels les apprenants planifient et évaluent des interventions.

Facilitez la réflexion : que signifie « soutenir » et non « remplacer » ?

Mettez l'accent sur des approches personnalisées et adaptées à la culture.

Références et lectures recommandées



Beck, J. S. (2011). Cognitive behavior therapy: Basics and beyond (2nd ed.). Guilford Press. (EN)

Herrington, J., & Oliver, R. (2000). An instructional design framework for authentic learning environments. *Educational Technology Research and Development*, 48(3), 23–48. <https://doi.org/10.1007/BF02319856> (EN)

Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI104_01 (EN)

Amabile, T. M., & Kramer, S. J. (2011). The progress principle: Using small wins to ignite joy, engagement, and creativity at work. Harvard Business Review Press. (EN)

Habilitering & Hälsa. (n.d.). Övningar för barn med särskilda behov [Exercises for children with special needs]. Retrieved from <https://www.habilitering.se/kunskap-och-stod/temasidor/ovriga-amnen/sa-kan-problembeteenden-forebyggas/ovningar-for-barn-med-sarskilda-behov/> (sv)

Kunskapsguiden. (n.d.). Delaktighet och bemötande [Involvement and treatment]. Retrieved from <https://kunskapsguiden.se/omraden-och-teman/funktionshinder/delaktighet-och-bemotande/> (sv)

Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (n.d.). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar pilngadīgām personām ar garīga rakstura traucējumiem [Methodical material for social work with adults with mental disorders]. Retrieved from <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiали-0#metodiskais-materials-socialajam-darbam-ar-pilngadigam-personam-ar-gariga-rakstura-traucejumiem> (LV)

Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (n.d.). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar atkarīgām un līdzatkarīgām personām [Methodical material for social work with addicted and co-dependent persons]. Retrieved from <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiали-0#metodiskais-materials-socialajam-darbam-ar-atkarigam-un-lidzatkarigam-personam> (LV)

Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (n.d.). Metodiskais materiāls krīzes intervencēi sociālajā darbā un psihosociālajai konsultēšanai krīzē [Methodical material for crisis intervention in social work and psychosocial counselling]. Retrieved from <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiали-0#metodiskais-materials-krizes-intervencēi-socialaja-darba-un-psihosocialajai-konsultesanai-krize> (LV)

Latvijas Republikas Labklājības ministrija. (n.d.). Metodiskais materiāls sociālajam darbam ar grupu (audiogramata) [Methodical material for social group work (audiobook)]. Retrieved from <https://www.lm.gov.lv/lv/metodiskie-materiали-0#metodiskais-materials-socialajam-darbam-ar-grupu-audiogramata> (LV)

Talakizglitiba.lv. (2021). Mans klients/mans pacients – izaicinājumi darbā ar personām ar psihiskiem, uzvedības un nervu sistēmas attīstības traucējumiem [My client/my patient – challenges in working with people with mental, behavioral and nervous system disorders]. Retrieved from https://www.talakizglitiba.lv/sites/default/files/2021-07/mans_klients.pdf (LV)

Talakizglitiba.lv. (2020). Komunikācijas prasmju pilnveide darbā ar personām ar psihiskiem, uzvedības un nervu sistēmas attīstības traucējumiem [Improving communication skills in work with people with mental, behavioral and nervous system disorders]. Retrieved from https://www.talakizglitiba.lv/sites/default/files/2020-08/65_Komunikacijas%20prasmes_galaversija.pdf (LV)

Talakizglitiba.lv. (2020). Sadarbības process un sadarbības prasmju stiprināšana starp dažādu

jomu speciālistiem [Cooperation process and strengthening cooperation skills among different professionals]. Retrieved from https://www.talakizglitiba.lv/sites/default/files/2020-12/Metodiskais%20lidzeklis_Sadarbibas%20prasmju%20stiprinasana.pdf (LV)

Biedrība „Latvijas Kustība par neatkarīgu dzīvi”. (n.d.). Vadlīnijas normalizācijas principa ieviešanai [Guidelines for implementing the normalization principle]. Retrieved from <http://www.lkndz.lv/lv/box/files/filelists/1415824479-vadlinijasnormalizacijasprincipaieviesanai.pdf> (LV)

Sollasvaara, R. (2020). Izaicinošā uzvedība, stress un rīcības modelis «HAASTE» [Challenging behavior, stress and the action model "HAASTE"]. Training material. (LV)

Hejlskov-Elvén, B., & Sjelund, A. (2020). Rīkojies! Izvērtē! Maini! Mieru saglabājošā pieeja un struktūrā balstītās metodes [Act! Assess! Change! The low-arousal approach and structure-based methods]. Velku biedrība. (LV, originally SE)

Hejlskov-Elvén, B. (2017). Bez kliedzieniem, kodieniem, sitieniem: Kā tikt galā ar problemizraisošu uzvedību [Without screaming, biting, hitting: How to manage challenging behavior]. Velku biedrība. (LV, originally SE)

Health Service Executive (Ireland). (2018). A national framework for person-centred planning in services for persons with a disability. Retrieved from <https://www.hse.ie/eng/services/list/4/disability/newdirections/person-centred%20planning%20framework%20report.pdf> (EN)

Clements, J. (2005). People with autism behaving badly: Helping people with ASD move on from behavioral and emotional challenges. Jessica Kingsley Publishers. (EN)

Durewal institutet. (2020). Förebygg och bemöt utagerande beteenden [Prevent and manage aggressive behavior]. Training material for staff working with clients with challenging behavior. (SE)



MODULE 4 :

FIXER DES OBJECTIFS DANS LE TRAVAIL AVEC LES BÉNÉFICIAIRES SUR LA BASE DE LA MÉTHODOLOGIE DE SOINS



1. Description du module

La méthodologie CARE (Comprehensive Approach of Rehabilitation, approche centrée sur le bénéficiaire en matière de réadaptation) est une approche axée sur les points forts et orientée vers le rétablissement, principalement utilisée dans le domaine de la santé mentale et de la réadaptation psychosociale. Elle vise à aider les personnes à mener une vie épanouissante et enrichissante en s'appuyant sur leurs points forts, leurs objectifs et leur contexte social.

2. Objectif du module

CARE est un outil destiné aux professionnels travaillant avec des groupes cibles vulnérables sur le plan psychosocial. Le module présente les principes fondamentaux de la méthodologie CARE et forme les personnes chargées de l'accompagnement à mener un travail pratique avec les bénéficiaires conformément à ces principes.

3. Importance du module

La méthodologie CARE promeut la dignité, l'autonomie et l'inclusion sociale. Au lieu de se concentrer uniquement sur les problèmes ou les diagnostics, elle aide les individus à aller de l'avant, à reconstruire leur vie et à participer activement à la société.

4. Contexte théorique

La méthodologie CARE (Comprehensive Approach of Rehabilitation, approche globale de la récupération) a été développée aux Pays-Bas par Jean Pierre Wilken et Dirk den Hollander dans les années 1990. Le premier manuel a été publié en 1994 et, depuis lors, la méthodologie a été continuellement développée sur la base de recherches qualitatives et de récits de récupération. Bien que ses racines se trouvent dans le domaine de la santé mentale, l'application de la méthodologie CARE s'est étendue au travail social et à la réadaptation.

Au cœur de la méthodologie CARE se trouve une **approche holistique et axée sur le rétablissement** qui vise à soutenir les individus dans leur parcours personnel vers le rétablissement. Elle s'articule autour des principes clés suivants :

Établir une relation de collaboration : l'établissement d'une relation de confiance et de soutien avec le bénéficiaire est la base de tout travail ultérieur.

Se concentrer sur les forces et les ressources : l'accent est mis sur les capacités et les atouts existants du bénéficiaire, et pas seulement sur ses problèmes.

Créer un profil personnel : le bénéficiaire et l'accompagnateur définissent ensemble les domaines de la vie, les objectifs personnels et les besoins spécifiques.

Soutenir le processus de rétablissement : le travailleur social aide le bénéficiaire à définir des objectifs de rétablissement personnels et significatifs, et à travailler pour les atteindre.

Collaboration en réseau : la collaboration avec d'autres professionnels et les ressources communautaires fait partie intégrante de l'approche CARE.

La méthodologie CARe est mise en œuvre dans **près de 20** pays, dont les Pays-Bas, le Royaume-Uni, la Belgique, la République tchèque, l'Estonie et d'autres pays d'Europe de l'Est.

Elle est utilisée auprès de **divers groupes cibles**, notamment

Les personnes souffrant de troubles mentaux : il s'agit du groupe cible initial de la méthodologie CARe.

Les personnes socialement vulnérables : telles que celles qui souffrent de chômage de longue durée, de problèmes de toxicomanie ou d'exclusion sociale.

Les personnes ayant des besoins particuliers : la méthodologie CARe est également appliquée pour aider les personnes handicapées à acquérir une plus grande indépendance et à améliorer leur qualité de vie.

5. Foire aux questions (FAQ)

Comment distinguer les souhaits réels d'un bénéficiaire de ses désirs passagers ou des attentes extérieures ?

Que faire si le bénéficiaire dit qu'il n'a pas de souhaits ou qu'il ne sait pas ce qu'il veut ?

Comment éviter de fixer des objectifs à la place du bénéficiaire ?

Comment la méthodologie CARe aborde-t-elle les revers ou la baisse de motivation ?

Comment réagir lorsque le souhait d'un bénéficiaire semble « irréaliste » ou socialement difficile à réaliser ?



Comment documenter le travail avec le bénéficiaire de manière à soutenir la méthodologie CARe et éviter que cela ne devienne une simple formalité administrative ?

Quand faut-il faire appel au réseau de soutien et comment cela peut-il se faire conformément aux principes CARe ?

6. Recommandations méthodologiques

Insistez sur l'importance d'une approche fondée sur les points forts et de la participation active du bénéficiaire à la planification. Encouragez l'apprentissage itératif, c'est-à-dire la révision et l'adaptation continues des objectifs. Favorisez une atmosphère de groupe solidaire où les erreurs sont considérées comme des occasions d'apprendre.

Mettre l'accent sur les attitudes, et pas seulement sur les techniques. La méthodologie CARe n'est pas seulement un ensemble d'outils, c'est une vision du monde centrée sur la personne. La formation doit mettre l'accent sur la manière dont les participants comprennent la personne, le changement et leur rôle en tant que figure de soutien.

Utilisez l'apprentissage par cas : la compréhension de CARe s'approfondit à travers des scénarios réels. Présentez les outils pratiques de la méthodologie CARe (par exemple, le profil personnel, la carte des forces, le parcours de rétablissement) et le plan d'action. Utilisez des exemples concrets de bénéficiaires pour rendre la théorie plus accessible.

Adaptez-vous à votre groupe cible, car différents professionnels (par exemple, les travailleurs sociaux, les psychologues, les assistants sociaux) peuvent avoir besoin d'acccents différents : certains veulent des outils pratiques, d'autres un cadre théorique.

Références et lectures recommandées



Wilken, J. P., & Den Hollander, D. (1994, updated editions available). *The Art of Recovery: CARE methodology handbook*. Available via national mental health institutes or CARE Europe. (EN)

Wilken, J. P., & Den Hollander, D. (2015). *Supporting recovery and inclusion: Working with the CARE model*. Retrieved from <https://www.internationalhu.com/research/publications/supporting-recovery-and-inclusion-working-with-the-care-model> (EN)

CARE Europe. (n.d.). *Official platform for organizations and professionals applying the CARE methodology*. Retrieved from <https://www.care-europe.org> (EN)

Hogeschool Utrecht / Research Centre for Social Innovation. (n.d.). *Publications by Jean Pierre Wilken and colleagues*. Retrieved from <https://www.research.hu.nl> (EN)

Trimbos Institute. (n.d.). *Research and policy on mental health, often referencing the CARE model*. Retrieved from <https://www.trimbos.nl> (NL and EN)

Tervise Arengu Instituut. (n.d.). *Teave CARE mudeli rakendamise kohta Eestis* [Information on national applications of the CARE model in Estonia]. Retrieved from <https://www.tai.ee> (ET)

Socialstyrelsen. (2023). *Metodstöd – Guida och stödja målsättning vid rehabilitering i hemmet* [Method support – Guide and support goal setting in home rehabilitation]. Retrieved from <https://www.socialstyrelsen.se/publikationer/metodstod--guida-och-stodja-malsattnig-vid-rehabilitering-i-hemmet-2023-4-8491/> (SV)

Kunskapsguiden. (n.d.). *Att formulera mål – tips och inspiration* [Setting goals – tips and inspiration]. Retrieved from <https://kunskapsguiden.se/contentassets/1cafa91d2cc7455ea539c8bf89cf31c5/att-formulera-mal---tips-och-inspiration---formulera-mal---genomforandeplan-placering.pdf> (SV)



MODULE 5 :

CYCLE DE VIE HUMAIN ET SANTÉ MENTALE



1. Description du module

Ce module présente le cycle de vie humain et les caractéristiques liées au développement et à la santé. Il fournit aux apprenants des connaissances essentielles sur les étapes du développement humain, la santé mentale, le bien-être mental et les troubles mentaux les plus courants. Le module couvre également les stratégies efficaces pour soutenir les bénéficiaires souffrant de troubles mentaux et de traumatismes.

2. Objectif du module

Permettre aux personnes chargées de l'accompagnement de comprendre les différentes étapes du développement humain et de reconnaître les problèmes de santé mentale courants tout au long du cycle de vie. Le module vise à leur donner les compétences nécessaires pour soutenir la santé mentale des bénéficiaires, promouvoir leur bien-être et répondre de manière appropriée aux défis psychologiques et comportementaux.

3. Importance du module

Les personnes de soutien travaillent fréquemment avec des bénéficiaires à différentes étapes de leur vie et ayant des besoins divers en matière de santé mentale. Il est essentiel de comprendre le développement humain et les bases de la santé mentale pour pouvoir réagir avec empathie et efficacité. Avec la sensibilisation et la prévalence croissantes des problèmes de santé mentale, il est utile de disposer de connaissances fondamentales pour éviter la stigmatisation, reconnaître les signes précurseurs et offrir un soutien ou une orientation en temps opportun.

4. Contexte théorique

Développement humain et étapes de la vie

Le développement humain est un processus continu influencé par des facteurs biologiques, psychologiques et sociaux. La durée de vie est généralement divisée en plusieurs étapes : la petite enfance, l'enfance, l'adolescence, l'âge adulte et la vieillesse. Chaque étape présente des tâches et des défis typiques du développement (par exemple, la formation de l'identité à l'adolescence, l'indépendance à l'âge adulte, l'intégrité à la vieillesse). La théorie psychosociale d'Erik Erikson est couramment utilisée pour comprendre ces tâches.

Santé mentale et bien-être

La santé mentale ne se limite pas à l'absence de maladie : elle englobe la résilience émotionnelle, la satisfaction dans la vie et la capacité à faire face au stress. Ses principaux éléments sont l'équilibre cognitif (modèles de pensée), la régulation émotionnelle et le lien social.

L'OMS définit le bien-être mental comme un état dans lequel un individu réalise ses propres capacités, peut faire face aux stress normaux de la vie et peut contribuer à sa communauté.

Troubles mentaux courants

Les personnes qui apportent un soutien doivent bien connaître les caractéristiques des troubles courants :

- Dépression, troubles anxieux
- Troubles bipolaires
- Schizophrénie et psychose
- TSPT et symptômes liés à un traumatisme
- TOC et troubles alimentaires
- Addictions et épuisement professionnel

Understanding symptom patterns (e.g., withdrawal, aggression, panic) is essential for adjusting support strategies.

Répondre aux besoins en matière de santé mentale

Les personnes de soutien ne sont pas des thérapeutes, mais elles doivent :

Reconnaître les signes avant-coureurs (par exemple, tristesse prolongée, désorientation, hallucinations)

Communiquer sans porter de jugement,

Encourager l'accès à une aide professionnelle,

Utiliser des techniques d'ancrage et des compétences de soutien émotionnel (en particulier pour les personnes traumatisées)

Éviter de renforcer la stigmatisation.

Troubles mentaux courants – Guide pratique pour un soutien au quotidien

Cette fiche présente un aperçu comparatif des troubles mentaux courants, notamment leurs signes typiques, des exemples quotidiens et des conseils pratiques pour communiquer et apporter un soutien. Elle est conçue pour aider les professionnels, les travailleurs sociaux et les aidants à faire preuve d'empathie et d'efficacité dans leur travail.



TROUBLE	SYMPTÔMES TYPIQUES	EXEMPLE CONCRÈTE	CONSEILS DE SOUTIEN ET DE COMMUNICATION
Dépression	Manque d'énergie, désespoir, perte d'intérêt, changements dans le sommeil/l'appétit	Le bénéficiaire dit : « Je m'en fiche, je reste au lit. »	Soyez patient, proposez une structure, suggérez de petites tâches réalisables. Reconnaissez les sentiments sans exercer de pression.
Troubles anxieux	Inquiétude constante, tension, évitemment, ruminations	Le bénéficiaire évite les activités de groupe, vérifie tout plusieurs fois, demande à être rassuré	Communiquez de manière calme et prévisible. Évitez les surprises. Encouragez une exposition progressive.
Trouble bipolaire	Sauts d'humeur entre dépression et manie (hyperactivité, impulsivité)	Le bénéficiaire est bavard, fait de grands projets, puis sombre dans l'apathie quelques jours plus tard	Maintenez une routine, ne nourrissez pas les impulsions maniaques. Soyez une présence stable.
Schizophrénie et psychose	Hallucinations, délires, pensée désorganisée	Le bénéficiaire croit que les autres l'espionnent ou entend des voix	Restez calme et respectueux. Ne discutez pas de ses croyances. Concentrez-vous sur la réalité commune et sur des tâches concrètes.
TSPT / Traumatisme	Flashbacks, hypervigilance, engourdissement émotionnel, réactions de sursaut	Le bénéficiaire évite certains endroits, est submergé par les bruits forts	Respectez ses limites, évitez les contacts physiques ou les bruits soudains. Établissez une relation de confiance. Utilisez des techniques de recentrage.
TOC et troubles alimentaires	Pensées intrusives, compulsions, routines strictes ; contrôle de l'alimentation/du corps	Le bénéficiaire se lave les mains de manière excessive ou refuse de manger en société	Évitez les critiques. Encouragez des routines saines. Concentrez-vous sur les besoins émotionnels.
Addictions et épuisement professionnel	Dépendance à des substances ; épuisement émotionnel, cynisme	Le bénéficiaire est toujours « trop fatigué » ou manque ses rendez-vous ; il peut sentir l'alcool.	Ne faites pas la morale. Encouragez-le à faire de petits efforts. Montrez-lui que vous vous souciez de lui sans le prendre par le bout du nez.

5. Foire aux questions (FAQ)

Comment puis-je aider un bénéficiaire en crise émotionnelle ?

Comment aider les bénéficiaires à se fixer des objectifs réalistes qui correspondent à leurs capacités et à leur stade de développement ?

Quelles sont les crises émotionnelles courantes liées à des étapes spécifiques de la vie (par exemple, crise d'identité à l'adolescence, solitude chez les personnes âgées) ?

Comment reconnaître les signes de dépression ou de traumatisme ?

Quel est mon rôle par rapport à celui d'un psychologue ou d'un psychiatre ?

Comment parler de santé mentale sans paraître indiscret ?

Comment éviter le burnout tout en accompagnant des bénéficiaires ayant des besoins complexes en matière de santé mentale ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit inclure des apports théoriques, des descriptions et analyses de cas, des jeux de rôle, des discussions de groupe, des auto évaluations pratiques, des activités de réflexion et des outils visuels, afin de renforcer les compétences pratiques et la compréhension de la santé mentale tout au long de la vie. **Il est très important de créer un environnement sûr pour discuter de sujets sensibles liés à la santé mentale. Rappelez aux participants l'importance de prendre soin d'eux-mêmes et de reconnaître leurs limites personnelles lorsqu'ils travaillent avec des bénéficiaires vulnérables.**

Utilisez des exemples concrets pour discuter de différents diagnostics et situations.

Encouragez les jeux de rôle simulant la communication avec des bénéficiaires en détresse.

Utilisez des études de cas fictifs adaptés à l'âge des participants.

Facilitez la réflexion sur les préjugés ou les craintes liés à la maladie mentale.

Fournissez des listes de contrôle pour prendre soin de soi et des outils de prévention du burnout.

Cartographie des émotions : demandez aux participants d'identifier les émotions couramment associées à chaque étape du développement et discutez des réponses de soutien.

Invitez des experts (par exemple, des psychologues cliniciens ou des infirmiers en psychiatrie).

Références et lectures recommandées



World Health Organization (WHO). (2018). Mental health: Strengthening our response. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-strengthening-our-response> (EN)

Mental Health Europe. (n.d.). Retrieved from <https://www.mhe-sme.org> (EN)

Peaasi.ee. (n.d.). Kuidas märgata ja toetada inimest vaimse tervise raskustega [How to notice and support a person with mental health difficulties]. Retrieved from <https://peaasi.ee> (ET)

Arengulugu.ee. (n.d.). *Mida teha, kui sul on ATH* [What to do if you have ADHD]. Retrieved from <https://www.arengulugu.ee/post/mida-teha-kui-sul-on-ath> (ET)

Tervise Arengu Instituut. (2021). *Tegevusjuhendaja käsiraamat* [Activity instructor's handbook]. Retrieved from https://www.tai.ee/sites/default/files/2021-03/130156046355_Tegevusjuhendaja_kasiraamat_est.pdf (ET)

MIELI ry. (n.d.). Livsskeden [Life stages]. Retrieved from <https://mieli.fi/sv/mielenterveys/mielenterveys-elamankaaren-varrella/livsskeden/> (SV)

Pärnumaa Kutsehariduskeskus. (n.d.). *Inimese areng* [Human development]. Retrieved from https://www.hariduskeskus.ee/opiobjektid/elukulg/?INIMESE_ARENG (ET)

Din Psykiska Hälsa. (n.d.). Vad påverkar vår psykiska hälsa? [What affects our mental health?]. Retrieved from <https://www.dinpsykiskahalsa.se/vad-paverkar-var-psykiska-halsa/> (SV)

Rīgas Stradiņa universitāte (RSU). (2021). *Pašpalīdzības un pašvadības iespēju arsenāls krīzes un transformāciju laikā: metodes ikvienam* [Self-help and self-management methods during crisis and transformation: methods for everyone]. Retrieved from https://www.rsu.lv/sites/default/files/book_download/paspalidzibas_gramata.pdf (LV)





MODULE 6 :

GESTION DE CAS ET MISE EN RÉSEAU

1. Description du module

Ce module se concentre sur les principes et les pratiques de la gestion de cas et du réseautage. Les participants apprennent à évaluer les besoins des bénéficiaires, à activer et à coordonner les réseaux de soutien, et à garantir une assistance complète et centrée sur la personne en coopération avec les familles, les professionnels et les communautés.

2. Objectif du module

Développer les compétences des personnes de soutien en matière de gestion de cas, notamment en cartographiant les ressources, en collaborant avec le réseau de soutien du bénéficiaire, en mettant en place des services appropriés et en défendant les droits et les besoins des bénéficiaires de manière structurée et éthique.

Le réseautage joue un rôle clé dans **l'autonomisation du bénéficiaire**. Un réseau de soutien qui fonctionne bien renforce l'autonomie, instaure la confiance dans le système et aide le bénéficiaire à passer de la dépendance à une participation active dans les décisions qui concernent sa vie.

3. Importance du module/des thèmes

Les personnes de soutien travaillent souvent avec des bénéficiaires qui sont confrontés à des défis complexes et interdépendants qui ne peuvent être résolus de manière isolée. Un soutien efficace nécessite de naviguer dans les systèmes institutionnels, d'activer le soutien social et de faciliter la collaboration entre les différentes parties prenantes.

Le réseautage :

- contribue à réduire la fragmentation des services ;
- favorise la cohérence des soins et de la communication ;
- favorise l'inclusion et le rétablissement à long terme ;
- et garantit que le bénéficiaire n'est pas laissé seul face à sa situation.

4. Contexte théorique

Dans la pratique du travail social, **le travail en réseau** désigne l'engagement intentionnel auprès de l'environnement social d'un bénéficiaire afin de renforcer le soutien, la collaboration et le bien-être général. Plutôt que de considérer le bénéficiaire comme un individu isolé, cette approche reconnaît que **chaque personne est intégrée dans un réseau de relations** (famille, amis, professionnels, membres de la communauté et institutions) qui influencent son fonctionnement et sa qualité de vie.

Le travail en réseau a pour objectif non seulement d'identifier et de répondre aux besoins du bénéficiaire, mais aussi de **mobiliser les forces existantes au sein de son système de soutien**, de promouvoir le partage des responsabilités entre les parties prenantes et de favoriser la durabilité à long terme grâce à la résolution collective des problèmes.

Cette méthode est particulièrement pertinente dans les situations complexes ou de longue durée, où le soutien individuel ne suffit pas. Par exemple :

- Un jeune en difficulté sur le plan mental peut avoir besoin d'une intervention coordonnée du personnel scolaire, de ses parents, des services de santé mentale et de ses pairs.
- Une personne âgée en situation d'isolement peut bénéficier d'un engagement social au sein de la communauté, de liens familiaux et d'une coordination des soins de santé.

Pour être efficace, le travail en réseau exige des professionnels qu'ils comprennent non seulement qui fait partie du réseau du bénéficiaire, mais aussi comment ces relations fonctionnent : où se trouvent la confiance, les conflits et les possibilités de collaboration.

Pour comprendre et appliquer efficacement cette approche, deux cadres théoriques clés sont particulièrement utiles : **la théorie des réseaux sociaux** et **la théorie des systèmes**.

La théorie des réseaux sociaux fournit un cadre pour analyser la **structure et la fonction des relations sociales** du bénéficiaire. Elle explore la manière dont les individus sont connectés aux autres et comment ces connexions façonnent leurs expériences, leur accès aux ressources et leur résilience.

Dans la pratique, les travailleurs sociaux utilisent des outils tels que **les écomaps** et **les diagrammes de réseau** pour aider les bénéficiaires et les professionnels à visualiser et à réfléchir aux questions suivantes :

- Qui est impliqué dans la vie du bénéficiaire?
- Dans quelle mesure ces relations sont-elles solides, favorables ou stressantes ?
- Où se trouvent les lacunes et comment peuvent-elles être comblées ou renforcées ?

Cette théorie encourage les praticiens à ne pas travailler uniquement pour le bénéficiaire, mais **avec le bénéficiaire et son réseau**, en renforçant le soutien informel parallèlement aux services formels.

La théorie des systèmes complète cette approche en soulignant que les individus vivent et agissent au sein de **systèmes interconnectés** : famille, travail, école, communauté et société. Un changement dans une partie du système peut avoir des répercussions sur toutes les autres, ce qui signifie que les interventions en travail social doivent tenir compte **du contexte plus large** dans lequel vivent les bénéficiaires.



La théorie des systèmes guide les praticiens dans les domaines suivants :

- Considérer les bénéficiaires comme **des participants actifs au sein des systèmes**, plutôt que comme des bénéficiaires passifs d'un soutien
- Impliquer les parties concernées du système (par exemple, la famille, les prestataires de services, les institutions) dans l'évaluation et l'intervention
- Faciliter **la coopération et l'harmonisation au sein du système**, en améliorant la communication, le partage des objectifs et la responsabilité mutuelle

Lorsqu'elles sont intégrées, la théorie des réseaux sociaux et la théorie des systèmes créent une base solide pour **le travail en réseau** dans le domaine du travail social :

- **La théorie des réseaux sociaux** offre les outils nécessaires pour cartographier et comprendre les relations du bénéficiaire
- **La théorie des systèmes** explique comment ces relations fonctionnent dans des environnements plus larges et dynamiques

Ensemble, elles aident à soutenir les travailleurs :

- Promouvoir **l'autonomisation** par l'inclusion et la participation
- Concevoir **des interventions holistiques** qui tiennent compte de la personne et de son contexte
- Mettre en place **des systèmes de soutien durables** qui se poursuivent au-delà de la prestation de services formels

Comprendre le phénomène NIMBY (*not in my back yard*) dans le contexte du travail social

Le phénomène NIMBY fait référence à des situations dans lesquelles les membres d'une communauté soutiennent en principe certains services sociaux ou développements, mais s'opposent à leur mise en œuvre à proximité de leur lieu de résidence. Cette attitude peut avoir un impact significatif sur l'implantation et l'acceptation d'installations telles que des logements abordables, des refuges ou des centres de réadaptation.

Dans le domaine du travail social, les approches fondées sur les réseaux mettent l'accent sur la collaboration entre les bénéficiaires, leurs familles, les prestataires de services et la communauté au sens large. Il est essentiel de comprendre les attitudes NIMBY pour les raisons suivantes :

Résistance communautaire : les sentiments NIMBY peuvent conduire à une opposition à des services essentiels, entravant l'accès des bénéficiaires à l'aide au sein de leur communauté.

Stigmatisation : ces attitudes découlent souvent d'idées fausses et peuvent perpétuer la stigmatisation des groupes marginalisés, affectant leur intégration et leur bien-être.



Politique et planification : la reconnaissance de la dynamique NIMBY aide à élaborer des stratégies qui répondent aux préoccupations de la communauté tout en garantissant une répartition équitable des services sociaux.

Des études récentes suggèrent **plusieurs stratégies pour atténuer l'opposition NIMBY**:

Engagement communautaire : une communication précoce et transparente avec les membres de la communauté peut apaiser les craintes et instaurer la confiance.
Éducation : fournir des informations précises sur les avantages et la sécurité des services proposés peut contrer la désinformation.

Planification inclusive : impliquer les résidents dans le processus de planification favorise un sentiment d'appropriation et réduit la résistance.

Par exemple, une [étude](#) a souligné l'importance de la résilience communautaire et de l'inclusion sociale dans la lutte contre le syndrome NIMBY (Not In My Back Yard) à l'égard des sans-abri, en mettant l'accent sur les approches collaboratives visant à favoriser l'acceptation des initiatives de logement accompagné.

5. FAQ

Comment cartographier un réseau lorsque le bénéficiaire a peu de contacts proches ?

Comment puis-je communiquer des informations sensibles à d'autres professionnels tout en préservant la confidentialité ?

Quelle est ma responsabilité lorsque je procède à des orientations ou organise des réunions de concertation ?

Comment aider le bénéficiaire à s'exprimer ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit inclure des ateliers pratiques, des jeux de rôle, des analyses de cas, des discussions de groupe, des mini-conférences, des activités de simulation et des exercices de réflexion afin de renforcer les compétences des participants en matière de gestion de cas et de réseautage efficace. Souligner l'importance de la collaboration interdisciplinaire et de la flexibilité. Mettre l'accent sur la création de réseaux professionnels et la défense des droits des bénéficiaires. Encourager la réflexion critique sur les dilemmes éthiques et les solutions pratiques dans les cas complexes.

Utilisez des exercices de cartographie de réseaux à l'aide d'outils visuels (par exemple, des écomaps, des diagrammes relationnels).

Mettre en pratique des scénarios de communication réels à travers des jeux de rôle (par exemple, avec le personnel scolaire, les travailleurs sociaux).

Analyser des études de cas simulés ou réels axés sur la coordination et la résolution de problèmes.

Donnez aux apprenants une tâche de cartographie communautaire : ils doivent identifier et documenter les ressources et les services locaux.

Invitez des professionnels de différents secteurs (par exemple, protection de l'enfance, spécialistes de l'emploi) en tant que conférenciers invités.

Discuter des défis liés à la défense des droits et à l'aide à l'autoreprésentation des bénéficiaires.

Discutez des dilemmes éthiques liés au partage d'informations et à la confidentialité.

Références et lectures recommandées



- Kadushin, C. (2012). *Understanding social networks*. Oxford University Press. (EN)
- Payne, M. (2020). *Modern social work theory*. Oxford University Press. (EN)
- Dear, M. (1992). *Understanding and overcoming the NIMBY syndrome*. Journal of the American Planning Association, 58(3), 288–300. <https://doi.org/10.1080/01944369208975808> (EN)
- Doberstein, C., Hickey, R., & Li, Y. (2022). *Fostering community resilience and social inclusion in the face of anti-homeless NIMBYism*. ResearchGate. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/387726385> (EN)
- World Health Organization (WHO). (2001). *Community-based rehabilitation: CBR guidelines*. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/community-based-rehabilitation-cbr-guidelines> (EN)
- Gittell, J. H. (2002). *Coordinating mechanisms in care provider groups: relational coordination as a mediator and predictor of quality and efficiency*. Academy of Management Journal, 45(6), 1107–1125. (EN)
- Mental Health Europe. (n.d.). *Advocacy and user rights in mental health*. Retrieved from <https://www.mhe-sme.org> (EN)
- Estonian Social Services Network. (n.d.). Retrieved from <https://www.sotsiaalteenused.ee> (ET)
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (n.d.). *Juhtumikorralduse käsiraamat* [Case management handbook]. Retrieved from <https://ift.ee/admin/upload/files/Juhtumikorralduse%20kasiraamat.pdf> (ET)
- Tervise Arengu Instituut. (n.d.). *Nooresõbralik ja kogukonnateadlik „ringist välja” võrgustikutoö* [Youth-friendly and community-aware “out-of-the-circle” networking]. Retrieved from <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltoo/nooresobralik-ja-kogukonnateadlik-ringist-valja-vorgustikutoo> (ET)





MODULE OPTIONNEL 1:

SOUTENIR LES ENFANTS AYANT DES BESOINS SPÉCIFIQUES

1. Description du module

Ce module est axé sur le soutien au développement et au bien-être des enfants ayant des besoins divers, qu'ils soient sociaux, comportementaux ou liés au développement. Il couvre les étapes du développement de l'enfant, les caractéristiques spécifiques de chaque tranche d'âge et les stratégies à adopter pour travailler avec les enfants et leurs familles. Les participants acquerront des outils pour reconnaître les schémas de développement, créer des environnements sûrs et collaborer avec les établissements d'enseignement et les réseaux professionnels.

2. Objectif du module

Ce module a pour objectif de fournir aux personnes de soutien les connaissances et les compétences pratiques nécessaires pour aider les enfants à s'adapter et à s'épanouir, en tenant compte de leur âge, de leur niveau de développement et de leurs besoins spécifiques en matière de santé. Il enseigne également aux personnes de soutien comment collaborer avec les familles et les professionnels afin de responsabiliser l'enfant, de favoriser sa résilience et de soutenir son développement holistique.

3. Importance du module/des thèmes

Les capacités des adultes se construisent pendant l'enfance. Il est essentiel d'apporter un soutien approprié et en temps opportun aux enfants, en particulier ceux qui ont des besoins spéciaux, afin de prévenir les difficultés à long terme dans les relations, l'apprentissage et la santé mentale. Une intervention précoce augmente les chances de devenir des adultes confiants et adaptables. Un enfant bien soutenu apporte un soulagement à sa famille : réduction du stress, meilleure communication et amélioration de la qualité de vie pour toutes les personnes concernées.

De plus, conformément aux cadres de référence de l'UNICEF et de l'OMS en matière de droits et de développement de l'enfant, des services de soutien inclusifs sont essentiels à un développement équitable.

4. Brève théorie sur les thèmes du module

Les enfants ayant des besoins sociaux, comportementaux ou développementaux bénéficient davantage d'un soutien non seulement ciblé, mais aussi **complet et adapté à leur contexte global**. Qu'un enfant ait des difficultés à réguler ses émotions, présente des retards de développement, des problèmes d'intégration sociale ou des différences d'apprentissage, **les personnes qui le soutiennent** (par exemple, les mentors, les aides ou les soignants) jouent un rôle crucial pour faciliter sa croissance et son inclusion dans la vie quotidienne.

Pour être vraiment efficace, le soutien doit s'appuyer sur **une théorie fondée sur des preuves**, tout en tenant compte **des différences individuelles** et **de la réalité vécue** par chaque enfant. Trois cadres théoriques clés aident à structurer cette compréhension : **l'approche holistique**, **la psychologie du développement** et **la pédagogie sociale**. Si chacun offre une perspective distincte, ils constituent ensemble une **base complémentaire** pour soutenir les enfants de manière structurée et empathique.



L'approche holistique souligne que les enfants ne sont pas seulement des apprenants ou des patients, mais **des êtres humains à part entière**, dont les besoins sociaux, émotionnels, physiques et cognitifs sont profondément liés. Cette perspective encourage les personnes qui soutiennent les enfants à considérer leur environnement, leur contexte familial et leurs relations comme faisant partie intégrante de leur développement (ASCD, 2021).

À cela s'ajoute **la psychologie du développement**, qui fournit des informations essentielles sur **la façon dont les enfants grandissent et sur leurs besoins à chaque étape**. Des théoriciens classiques tels que Piaget, Erikson et Vygotsky ont montré que le développement est à la fois structuré et variable : les enfants ne se contentent pas de « grandir », ils grandissent **à travers** des expériences relationnelles et des défis cognitifs (Berk, 2018 ; Vygotsky, 1978). Pour les personnes qui soutiennent les enfants, cela signifie leur offrir **des opportunités structurées** qui dépassent légèrement leurs capacités actuelles, adapter la communication et les tâches à leur âge et comprendre quand certains comportements sont normaux au regard de leur développement ou quand ils signalent un besoin de soutien.

La pédagogie sociale relie ces différents éléments en mettant l'accent sur **la pratique relationnelle et l'apprentissage au quotidien** (Cameron & Moss, 2011). Elle recadre les soins non pas comme quelque chose qui est fait à un enfant, mais comme quelque chose qui est fait avec lui, en respectant son autonomie et sa voix. La pédagogie sociale souligne que **l'apprentissage et la guérison passent par des activités partagées**, la sécurité émotionnelle et des relations cohérentes.

Ensemble, ces cadres soutiennent une vision de l'enfant comme **un être actif, capable et unique**, non pas malgré ses besoins, mais en les incluant. Pour les personnes qui apportent leur soutien, ces théories fournissent non seulement une compréhension, mais aussi une **boussole éthique pratique** : soutenir avec dignité, répondre avec connaissance et établir des relations avec bienveillance.

5. FAQ

Comment savoir si le comportement d'un enfant est adapté à son âge ou s'il est le signe de problèmes plus profonds ?

Comment puis-je aider un enfant dont les parents sont dans le déni ou dépassés ?

Que faire si l'enfant a subi un traumatisme (violence, perte, négligence) ?

Comment gérer un comportement difficile sans punir ?

Quel est mon rôle dans le soutien scolaire et comment établir une coopération avec les éducateurs ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit inclure des ateliers, des jeux de rôle, des analyses de cas, des discussions de groupe, des mini-conférences, des outils créatifs et visuels, des simulations d'engagement parental et des exercices de réflexion, afin de préparer efficacement les participants à travailler avec des enfants et des familles ayant des besoins divers. Mettre l'accent sur **le jeu et la créativité** tout au long de la formation. **Encourager l'utilisation de méthodes créatives telles que l'art, le jeu et la narration pour instaurer la confiance et l'engagement.**

Inclure des simulations basées sur des cas concrets illustrant divers besoins (par exemple, TDAH, autisme, traumatisme).

S'entraîner à organiser des réunions avec les parents ou les membres de la famille pour discuter des progrès ou des conflits.

Utiliser des calendriers de développement pour illustrer les étapes importantes et les signes avant-coureurs.

Intégrer l'analyse vidéo des interactions entre enfants et adultes pour la discussion en groupe.

Discutez des dilemmes éthiques, de la confidentialité et de la sensibilité culturelle.

Fournir des outils simples pour l'observation du comportement et le jeu structuré.

S'entraîner aux techniques de communication avec les enfants, les parents et les professionnels.

Invitez des professionnels (par exemple, des éducateurs spécialisés, des psychologues pour enfants).



Références et lectures recommandées



ASCD. (2021). *The Whole Child Framework*. Retrieved from <https://www.ascd.org/whole-child> (EN)

Berk, L. E. (2018). *Development through the lifespan* (7th ed.). Pearson Education. (EN)

Cameron, C., & Moss, P. (2011). *Social pedagogy and working with children and young people: Where care and education meet*. Jessica Kingsley Publishers. (EN)

Storø, J. (2013). *Practical social pedagogy: Theories, values and tools for working with children and young people*. Policy Press. (EN)

World Health Organization & UNICEF. (2012). *Early childhood development and disability: A discussion paper*. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789241504069> (EN)

Peaasi.ee. (n.d.). *Laste ja perede heaolu* [Children's and families' well-being]. Retrieved from <https://peaasi.ee/laste-ja-perede-heaolu/> (ET)

Kliently. (n.d.). *3 viktiga lagar som skyddar barn med särskilda behov* [3 important laws that protect children with special needs]. Retrieved from <https://kliently.se/nyheter/3-viktiga-lagar-som-skyddar-barn-med-sarskilda-behov/> (SV)

Sotsiaalkindlustusamet. (2023). *Lapse heaolu hindamise käsiraamat* [Handbook for assessing child well-being]. Retrieved from https://sotsiaalkindlustusamet.ee/sites/default/files/documents/2023-09/lapse_heaolu_hindamise_kasiraamat.pdf (ET)



MODULE OPTIONNEL 2:

SOUTIEN AUX NOUVEAUX IMMIGRANTS ET AUX RÉFUGIÉS

1. Description du module

Ce module présente les spécificités du travail avec les réfugiés, les demandeurs d'asile et les autres migrants. Il permet de comprendre les termes liés à la migration et les cadres juridiques, la diversité culturelle, la sensibilisation aux traumatismes et les stratégies pour naviguer dans les systèmes publics. L'accent est mis sur le développement de l'empathie, de la compétence culturelle et des compétences en matière de soutien tenant compte des traumatismes lors du travail avec des personnes issues de l'immigration ou réfugiées.

2. Objectif du module

Ce module a pour objectif de doter les personnes chargées de l'aide aux immigrants et aux réfugiés des connaissances et des outils nécessaires pour les aider efficacement. Une attention particulière est accordée à l'autonomisation des bénéficiaires par :

- promouvant leur autonomie et leur intégration,
- les aidant à s'orienter dans les services et les systèmes sociaux,
- et en facilitant la communication et la coopération entre eux et les communautés ou autorités locales.

L'autonomisation ne consiste pas à faire les choses à la place du bénéficiaire, mais à l'aider à retrouver son pouvoir d'agir, à surmonter la peur ou la passivité causées par un traumatisme ou une désorientation, et à reconstruire sa vie dans la dignité.

3. Importance du module/des thèmes

La migration, qu'elle soit forcée (par exemple en raison d'une guerre) ou volontaire, est une expérience qui bouleverse la vie et s'accompagne souvent de traumatismes, d'incertitudes et de pertes. De nombreux réfugiés et nouveaux arrivants se retrouvent dans un contexte culturel et administratif qui leur est inconnu, souvent avec des problèmes de santé mentale, des barrières linguistiques ou des systèmes familiaux perturbés. Un soutien efficace permet d'éviter la marginalisation et favorise une intégration plus rapide.

Les personnes de soutien :

- combinent le fossé entre l'individu et la société,
- réduisent le sentiment d'isolement et d'impuissance,
- et favorisent l'inclusion, ce qui profite à la fois aux nouveaux arrivants et à la communauté d'accueil..

4. Brève théorie sur les thèmes du module

Travailler avec des réfugiés, des demandeurs d'asile et d'autres migrants nécessite plus que de la bonne volonté : cela exige une compréhension nuancée de **la migration, des traumatismes, de l'identité culturelle et de l'autonomisation**. Les personnes qui fuient leur pays ou migrent sous la pression sont souvent confrontées à **de multiples niveaux** de vulnérabilité, déterminés par leur statut juridique, leurs expériences passées et les défis liés à la réinstallation.

Afin de préparer les personnes chargées de l'aide à ce travail complexe et sensible, la formation doit s'appuyer sur **des théories interdisciplinaires** clés qui considèrent la migration non seulement comme un processus juridique ou social, mais aussi comme un **parcours profondément humain**. Ces théories fournissent une base permettant aux professionnels d'intervenir avec empathie, efficacité et conscience éthique.

Comprendre qui peut être considéré comme un *réfugié, un demandeur d'asile ou une personne bénéficiant d'une protection temporaire* n'est pas seulement une question bureaucratique : cela détermine l'accès d'une personne aux services, au logement, à l'emploi et à la protection juridique. Une **approche fondée sur les droits humains** garantit que le soutien repose sur **la dignité, la non-discrimination et la participation**, indépendamment de la qualification juridique (HCR, 2022).

La migration implique non seulement le franchissement de frontières, mais aussi celui **de cultures**. Cette transition peut être déstabilisante. Les cadres culturels tels que **les dimensions de Hofstede** (par exemple, individualisme vs collectivisme, distance hiérarchique) aident à expliquer les différences en matière de communication, d'éducation parentale, de rôles de genre et d'attentes. **La théorie de l'acculturation de Berry** décrit les stratégies utilisées par les personnes pour s'adapter à de nouvelles cultures, allant de **l'intégration** (un processus positif et bidirectionnel) à **la marginalisation** (un facteur de risque d'exclusion et de détresse mentale) (Berry, 1997).

Les personnes qui apportent leur soutien doivent également cultiver **leur sensibilité interculturelle** (Bennett, 1993), en apprenant à reconnaître leurs propres préjugés et à établir des relations respectueuses et basées sur la confiance au-delà des frontières culturelles.

Les réfugiés sont souvent porteurs de traumatismes **non résolus**, liés à la guerre, à la persécution, à la séparation ou à la violence. Le traumatisme n'est pas seulement psychologique ; il affecte la mémoire, la confiance et le système nerveux (van der Kolk, 2014 ; Herman, 1992). **Le soutien tenant compte des traumatismes** ne consiste pas à demander « Qu'est-ce qui ne va pas chez vous ? », mais « Que vous est-il arrivé ? ». Il donne la priorité à **la sécurité émotionnelle, à la prévisibilité, au respect et au choix**, en particulier lorsque les personnes sont confrontées à des systèmes stressants.

Les migrants sont souvent confrontés à des systèmes qu'ils ne comprennent pas, dans une langue qu'ils ne parlent pas forcément. C'est là que **la théorie de l'autonomisation** (Zimmerman, 2000) prend toute son importance : les personnes ne sont pas des récepteurs passifs, elles peuvent apprendre à **se défendre, à prendre des décisions et à s'orienter**. Les personnes qui les soutiennent doivent leur offrir des conseils sans les contrôler, afin qu'elles acquièrent la confiance nécessaire pour **agir** au sein des systèmes.



La pédagogie critique de Freire renforce ce point de vue, en positionnant l'apprentissage comme un processus dialogique et de prise de conscience qui favorise **la conscience de soi et la participation sociale** (Freire, 1970). **Le modèle écologique** de Bronfenbrenner nous rappelle que le changement se produit au sein d'un système social plus large : autonomiser une personne signifie donc également **mobiliser la communauté, les institutions et les politiques**.

En intégrant la connaissance du droit, la compétence culturelle, la sensibilisation aux traumatismes et les approches fondées sur l'autonomisation, les personnes qui apportent leur soutien peuvent offrir **une aide holistique, éthique et adaptée à la culture** des réfugiés et des migrants. Ces théories ne sont pas abstraites : ce sont **des outils pratiques pour un travail visant à renforcer la dignité**, où la compréhension du contexte est aussi importante que l'offre de soins.

5. FAQ

Comment parler d'un traumatisme sans traumatiser à nouveau le bénéficiaire ?

Que dois-je faire si le bénéficiaire refuse mon aide ou se montre passif ?

Comment fixer des limites lorsque le bénéficiaire a des besoins urgents ?

Comment puis-je aider quelqu'un dont je ne parle pas la langue ?

Que faire si le bénéficiaire se méfie des institutions ou a eu des expériences négatives ?



6. Recommandations méthodologiques

La méthodologie doit inclure des ateliers pratiques, des jeux de rôle, des analyses de cas, des discussions de groupe, des mini-conférences, des simulations, des outils de cartographie visuelle et des exercices de réflexion afin de développer les compétences et la confiance nécessaires pour travailler avec les nouveaux immigrants et les réfugiés. Encouragez **l'humilité culturelle** et l'ouverture à différentes visions du monde. Mettez l'accent sur **les approches tenant compte des traumatismes** et sur **l'importance de ne pas faire de suppositions**. Favorisez les compétences en matière de défense des droits et insistez sur la nécessité d'une communication claire et simple lorsque vous expliquez des systèmes complexes.

Cartographier les services et les réseaux de soutien pour les réfugiés

Présentation des concepts clés tels que l'intégration, l'assimilation, le choc culturel

Utiliser des scénarios réels pour s'exercer à l'orientation vers les services (par exemple, demander un permis de séjour, trouver un logement ou une école).

Animer des exercices de sensibilisation interculturelle (p. ex. exploration des conflits de valeurs ou des préjugés inconscients).

Simulez la communication avec des moyens linguistiques limités en utilisant des gestes, des supports visuels ou des ressources traduites.

Encourager la réflexion : comment sa propre culture influence-t-elle le comportement d'aide ?

Faire appel à des personnes expérimentées ou à des leaders communautaires issus de l'immigration en tant que co-formateurs.

Références et lectures recommandées



Berry, J. W. (1997). *Immigration, acculturation, and adaptation*. Applied Psychology: An International Review, 46(1), 5–34. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x> (EN)

Bennett, M. J. (1993). *Developing intercultural competence: A reader*. Intercultural Press. (EN)

Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. Herder and Herder. (EN)

Herman, J. L. (1992). *Trauma and recovery: The aftermath of violence—from domestic abuse to political terror*. Basic Books. (EN)

Hofstede, G. (2001). *Culture's consequences: Comparing values, behaviors, institutions and organizations across nations* (2nd ed.). Sage Publications. (EN)

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2022). *Refugee protection: A guide to international refugee law*. Retrieved from <https://www.unhcr.org> (EN)

Van der Kolk, B. (2014). *The body keeps the score: Brain, mind, and body in the healing of trauma*. Penguin Books. (EN)

Zimmerman, M. A. (2000). *Empowerment theory: Psychological, organizational and community levels of analysis*. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 43–63). Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4615-4193-6_2 (EN)

United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR). (2022). *Refugee integration in Europe*. Retrieved from <https://www.unhcr.org> (EN)

European Commission. (2023). *Supporting Ukraine refugees*. Retrieved from <https://www.ec.europa.eu> (EN)

Röda Korset. (n.d.). *Asyl och migration – stöd och information* [Asylum and migration – support and information]. Retrieved from <https://www.rodakorset.se/forsta-hjalpen-och-krisstod/flyktingstod/asyl-och-migration/> (SV)

Socialstyrelsen. (n.d.). *Socialtjänsten för asylsökande och andra flyktingar* [Social services for asylum seekers and other refugees]. Retrieved from <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/områden/asylsökande-och-andra-flyktingar/socialtjansten/> (sv)

Sotsiaalkindlustusamet. (n.d.). *Toetused ja hüvitised Ukraina põgenikele* [Benefits and allowances for Ukrainian refugees]. Retrieved from <https://sotsiaalkindlustusamet.ee/perehuvitised-ja-muud-toetused/toetused-huvitised-ukraina-pogenikele> (ET)

Integratsiooni Sihtasutus. (n.d.). *Käskäes: pagulaste ja varjupaigataotlejate laste integreerimine Eesti haridussüsteemi* [Hand in hand: Integration of refugee and asylum seeker children into the Estonian education system]. Retrieved from <https://integratsioon.ee/kasikaes-pagulaste-ja-varjupaigataotlejate-laste-integreerimine-eesti-haridussusteemi> (ET)

Pajupuu, H. (2001). *Kuidas kohaneda võõras kultuuris* [How to adapt in a foreign culture]. Eesti Keele Sihtasutus. (ET)

Vainola, R. (2022). *Uussisserändajate töökohal õppimise ja sisseelamise toetamise vajadused* [The needs for supporting workplace learning and integration of new immigrants]. Retrieved from https://andragoogika.tlu.ee/wp-content/uploads/2022/04/Reelika-Vainola_Uussissera%CC%88ndajate-%CC%88o%CC%88kohal-o%CC%83ppimise-ja-sisseelamise-toetamise-vajadused.pdf (ET)

Settle in Estonia. (n.d.). Settle in Estonia programme website. Retrieved from <https://settleinestonia.ee/> (ENG, ET, RU)

CONCLUSION

Ce programme et ce guide méthodologique ont été élaborés afin de soutenir le développement professionnel, la pratique éthique et les compétences pratiques des personnes qui accompagnent des groupes cibles diversifiés et vulnérables.

En combinant des connaissances théoriques avec des méthodes pratiques, une réflexion personnelle et une mise en pratique dans le monde réel, le programme vise à renforcer la confiance et la résilience des personnes de soutien, afin d'améliorer la qualité des services de soutien centrés sur la personne.

Les formateurs et les organisations sont vivement encouragés à adapter, personnaliser et compléter ce matériel afin de répondre aux besoins spécifiques de leurs participants et à leur contexte local. Nous espérons que cette ressource constituera une base précieuse pour autonomiser les personnes de soutien, promouvoir des pratiques inclusives et favoriser des communautés plus résilientes et plus compatissantes en Europe et au-delà.

Grâce à sa conception complète et adaptable, le programme vise à favoriser le développement professionnel, à inspirer l'apprentissage continu et à encourager les personnes de soutien à rechercher des opportunités de développement continu, contribuant ainsi à des communautés plus inclusives, plus résilientes et plus autonomes à travers l'Europe.



Social Innovation Teams Italia APSsocialinnovationteams.orginfo@socialinnovationteams.org**B-Creative Förening**b-creative.linkingmarierohdin.b.creative@gmail.com**Latvijas Pieaugušo izglītības apvienība**laea.lvsarmite.pilate@laea.lv**L'association ADICE**adice.asso.fradice@adice.asso.fr**MTÜ Johannes Mihkelsoni Keskus**www.jmk.eejmk@jmk.ee

Financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leur(s) auteur(s) et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence exécutive européenne pour l'éducation et la culture (EACEA). Ni l'Union européenne ni l'EACEA ne sauraient en être tenues pour responsables.