



Expectations and Non-Formal Skills to Empower Migrants and to Boost Local Economy
2017-1-FR01-KA202-037485

Produit intellectuel 3

Outils d'alignement transculturel

Ce projet a été financé avec le soutien de la Commission européenne. Cette publication et son contenu reflètent uniquement les opinions des auteurs et la Commission ne peut être tenue pour responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations qui y sont contenues.



Funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

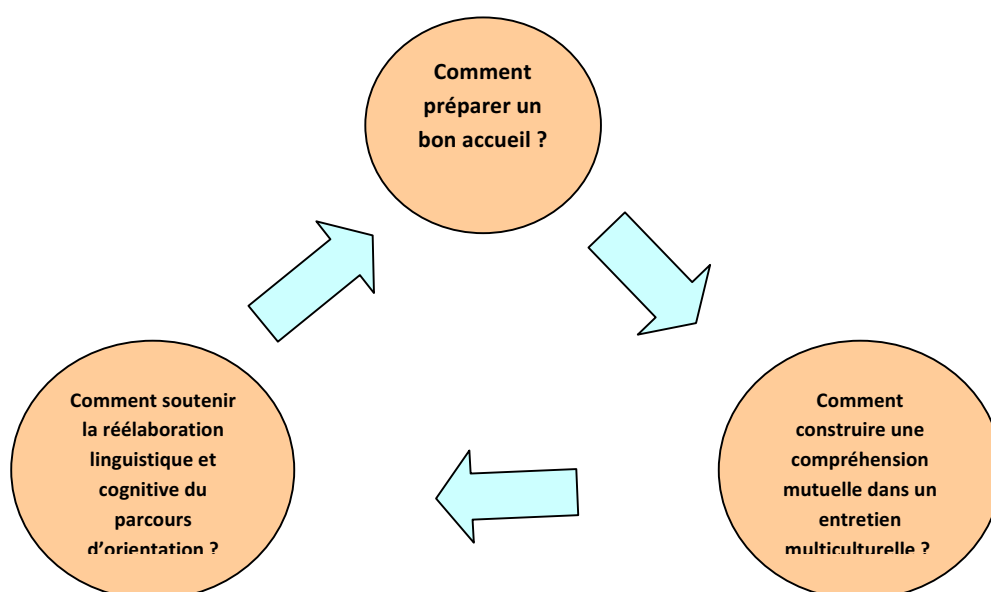
Introduction

La gestion d'un entretien d'orientation avec des immigrés en situation de vulnérabilité à cause du parcours de migration, des faibles compétences **linguistiques** et d'une connaissance insuffisante du **contexte culturel et professionnel du pays d'arrivée**, soulève de nombreuses questions.

Ici nous avons tenté de formuler trois questions, à partir de la réflexion de comment décomposer un entretien d'orientation et **quelles compétences sont à intégrer** dans le travail d'un formateur pour adopter une approche **«transculturelle»**. Ce terme renvoie à l'hypothèse et au partage des points suivants: l'acquisition d'une attitude de décentralisation; la collaboration avec d'autres professionnels et domaines de connaissances; la mise en place de changements organisationnels et de solutions facilitant la communication.

Le résultat a été une sorte de Guide à l'entretien, en raison de la nature directe et pratique des suggestions. Mais, en même temps, le document « Cross Cultural Competence » se présente comme un outil d'autoformation pour les fenêtres théoriques qu'il invite à ouvrir et à approfondir.

Les 3 points d'interrogation sont les suivants et ils représentent le résumé du parcours :



L'outil d'adaptation interculturel est composé par:

1. **3 Fiches - "Compétences Cross-cultural"**. Chaque compétence est déclinée en :
objectifs d'apprentissage - connaissances – capacité (comportements à adopter) -
ressources disponibles.
2. **Checklist** – pour l'opérateur. Un outil rapide et immédiat pour autoévaluer votre sa
professionnelle dans la gestion de la complexité d'un migrant.
3. **3 Fiches outils**. Chaque fiche traite d'une phase de l'entretien. L'information donnée
est pratique mais avec des références à des recherche théoriques très fertiles dans ce
moment historique. Nous avons choisi les thèmes qui nous semblent être extensibles à
tous les pays d'accueil, mais conscients que même dans le contexte européen, les
pratiques organisationnelles et communicatives se distinguent par des particularités
culturelles. Pour chaque question, vous pouvez trouver une suggestion pratique (**Une
idée ... à développer**) et une **bibliographie minimale** sur les thématiques abordées ;
toutes les ressources devront être mises en œuvre et adaptées en fonction de l'espace
européen et de la langue d'accueil.

*Cette ressource est disponible pour les professionnels de l'orientation et de la formation
professionnelle ; l'invitation est que des bonnes pratiques personnelles, des réflexions sur des
thèmes proposés et des ressources que chacun peut créer, peuvent trouver des contextes de
partage pour enrichir et soutenir de la meilleure façon possible des situations complexes.*

OUTIL ENSEMBLE

CHECK LIST DES COMPETENCES

	Jamais	Parfois, Occasionnellement	Avec régularité	Toujours
Séquence I				
Je recueille des informations sur l'immigrant que je vais rencontrer (nom, prénom, pays d'origine, structures/services de référence, etc.)				
Je recherche des références et des informations sur le contexte d'origine de l'immigrant avant l'entretien				
Je passe en revue les objectifs utiles / nécessaires pour l'entretien				
J'examine les ressources (réseaux, services, etc.) utiles / nécessaires pour l'entretien				
Séquence II				
Je montre de l'intérêt, de l'attention, de l'empathie				
J'utilise des compétences d'écoute actif				
Je répète la question en cas de non-compréhension				

Je respecte les phases de silence				
Je fais attention aux représentations culturelles implicites à la fois de mon interlocuteur et miennes en tant qu'opérateur				
J'accepte les différents points de vue				
J'utilise des outils de collecte d'informations (carte, résumé, liste par points ...)				
Séquence III				
Je relis les informations collectées				
Je repense aux réponses données				
Je propose une liste de ressources utiles (réseaux, services, etc.) auxquelles la personne peut se référer				
Je cherche plus de ressources et de liens				

COMPETENCE TRANSCULTURELLE

Compétence 1

- *Identifier les caractéristiques et les conditions culturelles, personnelles et professionnelles de la personne immigrée nouvellement arrivée, en tenant compte des caractéristiques du contexte d'origine, ainsi que des spécificités personnelles et culturelles*

Objectifs de l'apprentissage

- Acquérir des informations de base sur les contextes réglementaires, géopolitiques, économiques, etc. des Pays d'origine
- Acquérir des informations personnelles du migrant et le placer dans la correcte dimension culturelle et professionnelle par rapport à sa provenance
- Communiquer efficacement et de manière appropriée avec des personnes de cultures différentes

Connaissances nécessaires

- Concepts culturels spécifiques (religieux, politiques, sociaux, économiques, culturels, environnementaux, etc.)
- Éléments de la géographie humaine et des populations
- Phénomènes historiques et dynamique des processus migratoires
- Techniques de base de communication et de gestion des entretiens
- Techniques de communication verbales et non verbales
- Techniques et outils de base pour la gestion des relations culturelles

Capacité (Comportements à adopter)

- Cultiver de **l'intérêt pour différentes cultures** et réalités
- Etre capable de **s'ouvrir à différents points de vue**
- Adopter **flexibilité et conscience de la communication**
- Appliquer modalités relationnelles **empathiques**
- Appliquer la **suspension du jugement**

Outils pour soutenir l'acquisition de la compétences

1. Outil ENSEMBLE – COUNTRY FICHES
2. Outil ENSEMBLE – Checklist
3. Outil ENSEMBLE – SE PREPARER A L'ENTREVUE

Pour plus d'informations...

TOOLKIT

<https://www.coe.int/it/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

KILT Project

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

1. TOOLKIT, Outil 1 - Le contexte géopolitique de la migration
2. TOOLKIT, Outil 3 - Les problèmes éthiques et interculturels à connaître lorsqu'on travaille avec des réfugiés
3. TOOLKIT, Outil 4 - Traiter de manière appropriée les différences culturelles et gérer la communication interculturelle
4. TOOLKIT – Outil 34 - Gestion des premières rencontres
5. TOOLKIT - Outil 40 - Commencer à socialiser
6. TOOLKIT - Outil 19 - Briser la glace et créer de la confiance au sein du groupe
7. KILT: séquence 5.3 - Cartographie des trajectoires de vie
8. KILT: séquence 6.1 - La réception, la rencontre avec un résident, un utilisateur, un patient

SE PREPARER A L'ENTRETIEN

Identifier les caractéristiques et les conditions culturelles, personnelles et professionnelles de la personne immigrée nouvellement arrivée, en tenant compte des caractéristiques du contexte d'origine, ainsi que des spécificités personnelles et culturelles.

Comment on pourrait préparer un bon accueil ?

Avant chaque entretien, il est utile de prendre quelques minutes pour collecter les informations disponibles sur la personne que nous allons orienter. Pour faciliter cela, vous pouvez utiliser la **Checklist** qui, dans la section *Séquence 1*, suggère ce qu'il pourrait être utile d'étudier ou d'avoir à portée de main pendant la réunion (par exemple des cartes, des photos, des documents ...). Surtout, choisissez parmi les ressources fournies dans la section **Outils de support pour l'acquisition de compétences** celles que vous trouvez utiles pour gérer l'entretien ou simplement pour expérimenter un nouvel outil ou une nouvelle approche.

L'utilisation de ressources telles que les **Country Fiches** permet non seulement d'avoir une idée générale du contexte d'origine, mais aussi de mémoriser les noms de villes, régions, langues, plats typiques ... qui en absence de connaissances linguistiques suffisantes, peuvent s'avérer être des clés efficaces. Par exemple : si vous voulez connaître la ville d'origine et la question *De quelle ville venez-vous au Pakistan ?* n'est pas comprise, en reformulant la demande avec « *Tu viens de ... (Islamabad)? Tu viens de (Gujarat?)* », il arrive souvent que l'interlocuteur s'ouvre à une compréhension. Lorsque la personne connaît peu la langue, *reconnaître un élément connu* est l'une des clés pour faire des hypothèses sur le type de requête. Nous devrions tenir en compte que, sauf quelques exceptions, la compétence linguistique d'une personne qui se trouve dans le pays d'accueil depuis environ un an pourrait être tout au plus un niveau A2 du **CECRL**, ce qui signifie qu'il a peu d'autonomie dans la gestion de l'entretien en L2 (langue 2).

Vous devriez également faire attention à l'environnement. Dans la plupart des cas, les entretiens ont lieu dans des endroits qui ne sont pas conçus pour cette fonction (par exemple une grande salle de classe ou une cafétéria) ou dans un bureau face à face séparés par une table. La flexibilité et l'adaptabilité sont des qualités communes chez les opérateurs du secteur,

mais il est bon de garder à l'esprit l'effet positif d'un environnement ordonné et accueillant. Même juste une carafe d'eau et un verre disponible pour "rafraîchir" la situation, surtout si les temps de l'entretien sont longs. Bien qu'il s'agisse toujours d'une relation asymétrique entre l'opérateur et la personne migrante dans les rôles respectifs du «pouvoir» (professionnel, communicatif, état social), quelques mesures peuvent contribuer à créer un climat de confiance et de fiabilité. Il est bon de savoir que, pour toutes les cultures, la relation biunivoque représente la situation idéale pour s'ouvrir aux confidences et au partage. Alors ne soyez pas surpris que la personne migrante puisse être accompagnée par une ou plusieurs personnes ; il vous appartient d'évaluer de temps en temps l'inclusion ou l'exclusion de ces accompagnateurs dans l'entretien d'orientation.

Au niveau européen, ils existent des dispositifs qui fournissent un setting de groupe et multiculturel, en particulier dans le secteur des soins psychiatriques (voir T. Nathan et M.R. Moro). Ces dispositifs peuvent être utilisés dans une prévention de la souffrance, naturellement adaptés, même dans d'autres contextes. Il s'agit de diffuser une culture partagée autour d'une approche transculturelle. Cela pour prendre conscience que, pour certains migrants, seul le mot qui circule dans un groupe spécialement réuni, et donc partagé par plusieurs personnes, est le mot qui a de la valeur.

Les gestes du premier rendez-vous comme *se donner la main, sourire, se regarder dans les yeux, accompagner d'un geste de la main ...* sont connotés culturellement, ainsi que les formules verbales introductives aux rencontres. Il ne s'agit pas de transformer nos modes d'interaction et d'accueil pendant un entretien, mais de prendre conscience des problèmes potentiels de la communication interculturelle. Pour cette raison, nous fournissons le lien à une ressource très utile et en développement : la **Carte de la Communication Interculturelle**. Vous y trouverez des valeurs culturelles, des langages verbaux et non verbaux et des événements de communication de nombreuses régions géographiques et culturelles du monde.

Le choix d'utiliser le registre formel ou informel (par exemple tutoyer ou dire « vous » à quelqu'un) est subjectif, selon que l'on veut recréer une atmosphère plus ou moins familière. Tout d'abord, il est utile de se demander comment réagir dans la même situation et ce qui nous motive à choisir. C'est-à-dire que ce n'est pas le registre lui-même qui représente un obstacle ou facilite la compréhension, car au niveau initial, l'attention porte davantage sur les mots

porteurs de sens : par exemple, dans les phrases « quelle langue parlez-vous ? » et « quelle langue tu parles ? » les mots *Langue* et *Parl--* sont plus significatifs que la désinence du verbe.

Enfin, la voix. N'oublions pas qu'à travers la voix nous exprimons une énergie communicative. Faites attention au ton de la voix afin qu'elle soit suffisamment forte et claire pour devenir un élément facilitateur de la compréhension.

Une idée ... à développer !

L'ouverture d'une entrevue d'orientation peut utiliser des outils brise-glace où il n'y a pas beaucoup besoin de langage, mais beaucoup d'interaction non verbale. Par exemple, construisez des cartes avec des photos ou des icônes représentant des emplois et des professions. Demandez à votre interlocuteur de choisir les cartes qui appartiennent à son expérience. Faites la même chose en même temps, et cela représente votre parcours professionnel. Vous pouvez également placer les images par ordre d'importance ou les répartir entre les activités que vous aimez ou n'aimez pas.

Ressources supplémentaires

Carte de la communication interculturelle : disponible en

<http://www.mappainterculturale.it>

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL): disponible en

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

COMPETENCE TRANSCULTURELLE

Compétence 2

- Interpréter/identifier les criticités, les besoins et les exigences de l'immigré nouvellement arrivé par rapport à son parcours de migration et à son projet de vie, même quand la maîtrise linguistique est insuffisante pour la narration

Objectifs d'apprentissage

- Identifier et distinguer les malaises éventuels, même s'ils ne sont pas explicitement énoncés, en raison de la dimension vécue de migrant en situation de vulnérabilité, du manque de réseaux de soutien, de la faible compétence linguistique, etc.
- Interpréter la demande du migrant et la nature de ses besoins
- Reconnaître les ressources personnelles, culturelles et professionnelles de l'immigré en tant que ressources à exploiter dans différents contextes de référence
- Adopter des comportements adaptés aux besoins et aux spécificités de l'immigré et relativiser les différences et les distances entre les cultures
- Interpréter les codes culturels, éliminer les stéréotypes et les préjugés
- Développer une approche capacitive

Connaissances nécessaires

- Caractéristiques, besoins et ressources du territoire de référence
- Éléments de base de la sociologie et de l'anthropologie culturelle
- Techniques de base de communication et de gestion des entretiens
- Techniques de communication verbales et non verbales
- Techniques et outils de base pour la gestion des relations culturelles

**Capacité
(Comportements à adopter)**

- Etre capable de **s'ouvrir à différents points de vue**
- Adopter **flexibilité et conscience de la communication**
- Appliquer modalités relationnelles **empathiques**
- Appliquer la **suspension du jugement**
- Exercer la **responsabilité**
- Etre capable de communiquer avec **assertivité**

**Outils pour soutenir l'acquisition de la
compétences**

- Outil ENSEMBLE - Checklist
- Outil ENSEMBLE – ORIENTER L'ENTREVUE

Pour plus d'informations...

TOOLKIT

<https://www.coe.int/fr/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

- TOOLKIT – Outil 24 - Identifier les besoins les plus urgents des réfugiés
- TOOLKIT - Outil 25 - Découvrir ce que les réfugiés savent déjà faire et ce qu'ils devront faire dans la langue du pays d'accueil
- TOOLKIT - Outil 29 - Les choses les plus importantes à apprendre selon les réfugiés
- KILT: séquence 6.2 - Communication non-violente: quelques clés pour s'ouvrir à l'autre

KILT Project

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

ORIENTER L'ENTRETIEN

Interpréter / identifier les désagréments, les besoins et les besoins de l'utilisateur dans une situation de vulnérabilité par rapport au chemin de migration et au projet, même lorsque la maîtrise linguistique est insuffisante pour la narration

Comment construire une compréhension mutuelle dans un entretien multiculturel ?

Dans la *Séquence II* de la **Checklist**, vous pouvez trouver 7 points d'attention, qui concernent à la fois la communication et les attitudes à adopter. Vous pouvez soit le parcourir avant l'entretien, soit le revoir à la fin de l'entretien pour revoir les séquences. Ici, nous ajoutons un autre point d'attention concernant les mots et l'utilisation que nous en faisons. Lorsque nous sommes immergés dans un espace quotidien (professionnel, scolaire ...), en tant que professionnels et en tant que citoyens, nous finissons par utiliser des acronymes et des termes locaux avec le naturel de ceux qui les pensent universellement compréhensibles. Prenez l'habitude de ne rien prendre pour acquis et, lentement, créez une liste de mots techniques essentiels pour partager et assurer la compréhension mutuelle. Essayez de les expliquer et de les définir autrement ou avec des images ; si vous avez la possibilité, recherchez des traductions ou des définitions dans plusieurs langues : cela pourrait être une tâche de groupe entre les opérateurs dans les moments d'autoformation ou de programmation.

Parler de manière claire et simple et utiliser efficacement le plurilinguisme sont les piliers d'un entretien efficace, surtout si on a fait un bon accueil. Vous trouverez quelques suggestions en parcourant les outils **TOOLKIT** (outils 24, 25, 29) ou **KILT** (séquence 6.2) de la section **Pour approfondir**.

Tout comme pour les mots, nous devons identifier les significations cachées derrière le langage technique, la même chose peut s'appliquer aux représentations culturelles implicites, aux discours et aux comportements. En commençant à ne pas considérer nos représentations comme neutres, surtout en parlant de services, de règles organisationnelles et d'expériences, nous pouvons ouvrir et développer notre attention sur celles de nos interlocuteurs. La

diversité des univers culturels peut rendre difficile l'établissement d'une relation de confiance, mais c'est avec le respect et la compréhension de la vérité de l'autre que nous pouvons développer la compétence et l'alliance avec l'interlocuteur.

Vous devez donc entrer dans une vraie écoute. Une technique de communication efficace est une écoute active, basée sur l'acceptation et l'empathie, utile pour promouvoir l'expression de ses émotions et savoir écouter et percevoir les sentiments des autres. C'est pourquoi vous devez être prêt à saisir tous les aspects: posture, ton de voix, hésitations, silences ... Et sur cet aspect délicat et plein de malentendus, le conseil est d'essayer de toujours maintenir un contact de présence avec le migrant, évitant d'écrire des notes ou compiler des modules continus pendant l'entretien; même si vous avez la possibilité d'utiliser un médiateur ou un traducteur, posez vos questions ou donnez des informations, en parlant toujours directement au migrant, comme s'il pouvait facilement comprendre. Attendez-vous plutôt à des moments de pause ou d'autoréflexion, à la fois de la part de l'opérateur et de l'interlocuteur, dédiés à cerner les observations intéressantes ou à passer en revue les points pour mieux mener l'entretien.

Ces attentions aident à développer l'attitude envers la décentralisation, et même lorsque la logique du discours ou du comportement échappe à notre compréhension parce qu'elle est insérée dans un code différent du nôtre, nous n'entrons pas en jugement. Chaque professionnel opérant dans des contextes migratoires, ce qui signifie avec des gens qui portent un ou plusieurs traumatismes migratoires (tous, car il est commun à tous un moment de rupture de l'équilibre entre l'individu et l'environnement qui l'entoure), doit être conscient de l'ambivalence qui émerge dans l'interaction et doit apprendre à gérer ses réactions émotionnelles. Il arrive qu'il a des récits qui résonnent avec le vécu de l'opérateur, en suscitant des sentiments forts, des émotions viscérales (techniquement ce processus est appelé *contretransfert*): il est essentiel d'en avoir conscience et être en mesure de saisir la différence entre les façons culturelles simplement différentes et, au contraire, la présence de nœuds problématiques qui nécessitent des aides thérapeutiques spécifiques.

Une idée ... à développer !

Comment faire ressortir les besoins et les ressources d'une personne qui ne peut pas exprimer son monde intérieur avec des mots ? Une idée pourrait être de passer par la perception du corps. Construisez des feuilles de papier "cibles", en cercles concentriques, assez grand pour être placé sur le dessus du corps. Au centre, placez une image / icône / mot qui appartient à ce que vous pensez être les sphères importantes pour un développement harmonieux de l'homme. Par exemple : la famille, la nature, l'amour, l'étude Demandez au migrant de se positionner par rapport à la cible sur chacun des thèmes choisis : à quelle distance ? Jusqu'où ? L'observation vous donnera une représentation de la valeur que l'interlocuteur a par rapport aux différentes zones. De chacun vous pouvez étudier la signification subjective : es. Qu'est-ce que la famille pour vous ? Vous pouvez faire la même chose en établissant, même sans mots, un dialogue sur les grands thèmes de la vie.

Ressources supplémentaires

Carte de la communication interculturelle: disponible en

<http://www.mappainterculturale.it>

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECRL): disponible en

<https://www.coe.int/it/web/lang-migrants/cefr-and-profiles>

Portail du Centre Babel et Association Internationale d'Ethno-Psycho-Analyse

<https://www.transculturel.eu/>

COMPETENCE TRANSCULTURELLE

Compétence 3

- *Soutenir la personne migrante dans l'exploitation de ses propres ressources et dans la construction de son projet professionnel, à travers une relation d'aide efficace*

Objectifs d'apprentissage

- Collecter, identifier et définir des informations
- Identifier les solutions possibles
- Envisager les ressources disponibles
- Traduire les besoins et les ressources de l'immigrant dans un projet d'intervention
- Transférer aux immigrants des éléments de connaissance de la réalité historique, culturelle et sociale du contexte de référence
- Sensibiliser les immigrés à leurs droits et leurs devoirs dans le contexte d'accueil

Connaissances nécessaires

- Caractéristiques, besoins et ressources du territoire de référence
- Techniques de planification d'une intervention
- Techniques de base de communication et de gestion des entretiens
- Techniques de communication verbales et non verbales
- Techniques et outils de base pour la gestion des relations culturelles
- Organisation et fonctionnement des services d'utilité publique

Capacité (Comportements conseillés)

- Etre capable de **s'ouvrir à différents points de vue**
- Adopter **flexibilité et conscience de la communication**
- Appliquer modalités relationnelles **empathiques**
- Etre capable de communiquer avec **assertivité**
- Etre capable d'appliquer une **approche critique**
- Avoir prédisposition à **travailler en équipe, en réseaux**

Outils pour soutenir l'acquisition de compétences

- Outil ENSEMBLE – **Checklist**
- Outil ENSEMBLE – **VALORISER L'ENTRETIEN**

Pour plus d'informations...

TOOLKIT

- TOOLKIT - Outil 55 - *Les parcours des réfugiés et la connaissance du territoire: comment s'orienter*
- TOOLKIT - Outil 4 - *Traiter les différences culturelles de manière appropriée et gérer la*

<https://www.coe.int/fr/web/language-support-for-adult-refugees/list-of-all-tools>

communication interculturelle

- KILT: séquence 6.3 - Préjugés, estime de soi et sentiment de supériorité
- KILT: séquence 6.4 - La rencontre avec l'Autre

KILT Project

<https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/servizi/pubblicazioni/rapporti-documenti/libro-kilt>

DONNER DE LA VALEUR A L'ENTRETIEN !

Soutenir l'utilisateur dans l'exploitation de ses ressources et dans la construction de son projet professionnel, grâce à une relation d'aide efficace

Comment soutenir la réélaboration linguistique et cognitive du parcours d'orientation ?

Comme indiqué dans la *Séquence III* de la **Checklist**, l'entretien entre dans la phase finale. Vous devez trouver un moyen de faire comprendre à la personne que nous sommes dans cette étape importante. Ça peut être un mot, par exemple « Maintenant *on va regarder ensemble ... Faisons la dernière chose ...* » ou, si vous avez organisé l'espace avec trois stations de travail différentes, déplacez-vous simplement physiquement dans l'espace sur la dernière étape. C'est une phase délicate dans laquelle, plus que dans les précédentes, vous devez vous assurer que votre rôle agit comme un médiateur, comme un passeur, et qu'il connecte les frontières entre les mondes en créant des « passages » et des « terriers » communicatifs. Si nous utilisons la métaphore de la maison, après les fondations et les colonnes de soutien, nous nous assurons que nous pouvons passer d'une pièce à l'autre et d'un étage à l'autre, à travers les escaliers, les portes et les fenêtres... de l'extérieur vers l'intérieur et vice versa.

Les concepts de "dehors" et "intérieur" sont une des catégories fortement connotées culturellement. Par exemple, la pensée occidentale fait coïncider l'« intérieur » avec l'inconscient (regardez à l'intérieur, ce que vous ressentez à l'intérieur ...), tandis que pour d'autres cultures, par exemple celles africaines traditionnelles, l'inconnu, la négativité sont "En dehors" (sorcellerie, possession, clairvoyance ...). Par conséquent, les histoires d'expériences peuvent plus facilement être structurées de ce côté du « dehors », puis agies ou déterminées par des forces ou des événements extérieurs à la personne.

La plupart des réalités de travail et de formation sont construites autour d'une complexité qui ne permet pas toujours une action autonome de la part de l'utilisateur. On se perd entre les modules, les bureaux, les réservations à faire en ligne ou les lieux dédiés à des services spécifiques. Si vous voulez que votre interlocuteur devienne autonome, vous devez trouver un

moyen de l'accompagner dans la compréhension des choses urgentes à faire, les moins urgentes mais fondamentales, les facultatives qui peuvent être avantageuses. Prenez soin mettre à disposition de la personne accompagnée des cartes, des matériaux en papier, des ressources web ... en les localisant sur le territoire, en identifiant le mode de prise de contact, la fonctionnalité, le calendrier et (s'il y a) les noms et les coordonnées des personnes qui doivent être rencontrées : cela est l'un des nombreux moyens qui permettent de vérifier les compréhensions et les malentendus par rapport à nos dispositifs d'orientation. Si vous parvenez à tout organiser dans un schéma clair, encore mieux sur un tableau blanc interactif ou une carte de la région, vous pouvez donner un peu de temps à la personne pour identifier les informations dont il a besoin : déjà cette observation vous permet d'évaluer son autonomie dans les compétences de lecture, dans la reconnaissance des routes ou des structures du territoire, dans l'initiative et la curiosité qu'il a envers le contexte dans lequel il se situe.

Dans cette phase, l'opérateur est un peu un tisserand qui tente de reconnecter les fils entre les informations qui ont émergé dans les phases précédentes et celles qui seront les prochaines étapes. Le tout, dans une relation de co-construction avec le migrant de son parcours d'orientation. Il est temps d'activer les liens entre les expériences, les aspirations et les possibilités réelles. Si vous avez réalisé des activités visuelles (tableaux, affiches, fiches ...) dans les phases précédentes, c'est le moment de regarder le matériel et de donner un sens à tout. Laissez votre interlocuteur essayer de relater les images qu'il a choisies ou rapportées pendant l'entretien, et écoutez et renforcez les mots qu'il utilise sans essayer d'en insérer de nouveaux de force; faites des corrections là où c'est nécessaire et répétez à haute voix les mots que vous entendez, exactement les mêmes, seulement corrigées si nécessaire, afin de les fixer. Essayez de répéter le parcours entier pour le vérifier avec la personne.

Ensuite, ensemble, allez créer le nouveau projet professionnel (ou de vie) et les étapes à suivre maintenant : *que faut-il pour étudier ...? Où chercher ce cours/travail ...? Comment faire ...?* Pour les plus compétents, vous pouvez résumer les objectifs dans une liste personnelle (par exemple, un minimum de 5 objectifs à un maximum de 10), peut-être écrit dans un grand post-it que l'utilisateur apporte avec lui jusqu'au prochain rendez-vous. La sortie avec quelque chose de concret en main, c'est comme signer un pacte, faire un engagement, et cela vaut tant pour l'opérateur que pour l'utilisateur.

Après un long et précieux temps passé ensemble, une poignée de main est nécessaire !

Une idée ... à développer !

Des compétences linguistiques insuffisantes peuvent nécessiter de penser à des formes alternatives représentatives de la co-construction du parcours d'orientation. Une suggestion peut provenir de la réorganisation du contenu dans les cartes conceptuelles, ou créées exprès et sur papier ou à l'aide d'outils tels que CmapTools.

Il suffit d'insérer des images et des mots-clés - cela dépend de l'alphabétisation du migrant - et de partager une forme représentative du parcours que vous activez.

Ressources supplémentaires

Ils existent plusieurs outils pour créer des cartes conceptuelles, à titre d'exemple, nous en énumérons quelques-unes :

<https://cmaptools.it.uptodown.com/windows>

<http://www.spicynodes.org/index.html>

<https://www.goconqr.com/en/mind-maps/>

Bibliographie essentielle

I compétence

Balboni E., Caon F. (2015). *La comunicazione interculturale*. Venezia: Marsilio

Council of Europe (2001). *Common European framework of reference for languages*. Cambridge: Cambridge University Press / Council of Europe.(1.3, 1.4, 4, 4.1.5, 4.2, 5.1.1, 5.1.1.2, 5.1.1.3, 5.1.2.2, 5.1.3, 8.1)

Jandt, F. (2010). *An Introduction to Intercultural Communication*. Thousand Oaks: Sage Publications

Lustig, M., Koester J. (2013). *Intercultural Competence*. Boston: Pearson

Neuliep W. (2009). *Intercultural communication*. Thousand Oaks: Sage Publications.

II compétence

Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana. Studio dei modelli interattivi delle patologie e dei paradossi*. Roma: Astolabio.

Moro, MR., De la Noë, Q. Mouchenik (2006), Y., *Manuel de psychiatrie transculturelle. Travail clinique, travail social*. Grenoble : La Pensée sauvage, 2006.

III compétence

Twelvetrees A. (2006), *Il lavoro sociale di comunità. Come costruire progetti partecipati*. Trento: Erickson,