



CHAPITRE 2

CLARIFICATION DES DEMANDES ET BESOINS

Introduction

Dans le cadre du rôle de médiateur social, la capacité à identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation revêt une importance capitale. Cette compétence repose sur une compréhension approfondie et une analyse détaillée des demandes et des besoins exprimés par les individus. Elle implique une interaction active entre le médiateur et la personne afin de clarifier et de distinguer ce qui est effectivement recherché de ce qui est initialement demandé. Ainsi, il est primordial de s'engager dans un processus d'écoute active et empathique, permettant d'établir un climat de confiance et de respect mutuel.

Lorsqu'un individu sollicite l'aide d'un médiateur social, il est fréquent que les besoins réels soient cachés derrière des demandes apparentes. L'art de la médiation sociale consiste donc à naviguer à travers ces expressions initiales pour décortiquer les attentes sous-jacentes. Cette clarification est essentielle, car elle constitue la base sur laquelle reposera l'ensemble des démarches ultérieures dans le cadre de l'intervention. Elle permet au médiateur de s'assurer que l'accompagnement proposé séjourne dans la sphère de pertinence et d'efficacité par rapport à la situation individuelle.

Le processus de clarification n'est pas un acte strictement linéaire. Il demande de la flexibilité mentale pour ajuster l'approche en fonction des informations nouvelles qui peuvent émerger au cours des interactions. Il s'agit d'une démarche collaborative où le médiateur ne décide pas unilatéralement des besoins de la personne, mais travaille conjointement à mieux les formuler. C'est par des techniques de questionnement, de reformulation et de synthèse que le médiateur parviendra à lever les ambiguïtés et à dégager une vision claire et partagée de la situation à traiter.

En substance, la clarification des demandes et des besoins est un exercice de discernement qui nécessite une attention soutenue et un dialogue ouvert. C'est une phase cruciale qui prépare le terrain pour toute action de médiation future, en garantissant que les efforts sont dirigés de manière à offrir un soutien réellement aligné sur les besoins spécifiques de la personne.

Explication du cours

La clarification des demandes et des besoins est une compétence essentielle pour un médiateur social. Comprendre pleinement une situation nécessite de distinguer clairement ce qu'une personne exprime en termes de demandes et ce dont elle a réellement besoin. Ce processus permet de définir des actions appropriées et de proposer des solutions adaptées.

- **Explication Approfondie :**

Dans de nombreuses interactions sociales et professionnelles, les demandes exprimées par une personne peuvent ne pas refléter ses besoins réels. Par exemple, un individu pourrait demander une aide financière immédiate, alors que son besoin sous-jacent pourrait être d'apprendre à gérer ses finances pour éviter des problèmes futurs. La capacité de déchiffrer cette distinction est cruciale pour un médiateur social, car elle guide la manière dont il formule ses recommandations et construit des stratégies d'intervention.

- **Exemple Concret :**

Imaginez un jeune adulte qui approche un médiateur social, exprimant un besoin urgent de retrouver son permis de conduire après une suspension due à des infractions routières répétées. Sa demande explicite est de comprendre les démarches administratives pour récupérer le permis. Cependant, après une conversation approfondie, le médiateur découvre que le besoin réel du jeune est de trouver des alternatives de transport pour son travail, ce qui pourrait également inclure un besoin d'aide à la planification et à la gestion du stress lié à sa situation de travail.

Dans cet exemple, le médiateur va au-delà de la demande explicite pour explorer des solutions qui répondent aux besoins sous-jacents, comme l'orientation vers des services de conseil en mobilité ou des ateliers de gestion du stress.

- **Processus de Clarification :**

Pour clarifier les demandes et besoins, il est important d'adopter une approche méthodique :

1. **Écoute active** : Lorsqu'une personne présente sa situation, l'écoute active est essentielle. Cela implique d'être complètement attentif, de poser des questions ouvertes et de reformuler les propos pour garantir une compréhension mutuelle.
2. **Questionnement stratégique** : Utiliser des questions ouvertes qui incitent à la réflexion et à l'élaboration permet de découvrir plus de détails sur les préoccupations et motivations sous-jacentes de la personne.
3. **Synthèse et validation** : Après avoir rassemblé suffisamment d'informations, il est utile de reformuler ce qui a été compris au sujet des demandes et des besoins et de demander si cela correspond à la réalité. Cette validation peut engendrer un dialogue supplémentaires sur des aspects non encore explorés.
4. **Développement de scénarios** : En explorant différentes avenues et en envisageant des solutions potentielles, le médiateur peut aider la personne à comprendre comment ses besoins peuvent être satisfaits par divers moyens, parfois ceux qu'elle n'avait pas envisagés initialement.

- **Application Pratique** :

Dans un scénario hypothétique, un parent célibataire pourrait se rétracter d'une aide communautaire proposée, à cause de la honte de sa situation perçue. En réalité, son besoin pourrait être une communauté de soutien où il peut partager et recevoir du soutien moral au-delà des besoins matériels immédiats. En reformulant les solutions autour de ce besoin émotionnel et social, le médiateur peut proposer des services ou des groupes de soutien qui offrent non seulement une aide financière, mais aussi une inclusion sociale.

- **Définitions et Glossaire** :

- **Demande** : Formulation explicite d'un souhait ou d'un désir exprimé par une personne, souvent en tant que première compréhension du problème.
- **Besoin** : État de manque ou d'insuffisance ressenti par une personne, qui sous-tend souvent les demandes exprimées.
- **Écoute active** : Technique de communication impliquant une attention totale à l'interlocuteur, comprenant le questionnement, la reformulation, et l'observation des indices non verbaux pour garantir une compréhension précise.
- **Questionnement ouvert** : Utilisation de questions qui permettent des réponses élaborées et approfondies, facilitant l'exploration des pensées et sentiments de l'interlocuteur.

Ces concepts, lorsqu'ils sont maîtrisés et appliqués adéquatement, permettent au médiateur social d'apporter un soutien plus intégral et adapté, répondant tant aux demandes qu'aux besoins des personnes accompagnées.

Étude de cas

Lors de l'exercice de la médiation sociale, il est crucial de savoir identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation afin de proposer une assistance appropriée. Cette compétence repose principalement sur la capacité à clarifier les demandes et les besoins de la personne accompagnée. Pour illustrer cette compétence, considérons une étude de cas où un médiateur social est appelé à aider une personne en difficulté d'accès à certains services administratifs.

Étude de Cas : Mme Dubois et l'accès aux services administratifs

Mme Dubois, une femme de 45 ans récemment immigrée, rencontre des difficultés pour accéder à ses allocations familiales. Elle se sent perdue face à la complexité des démarches administratives et ne parle pas couramment le français, ce qui aggrave son sentiment de frustration et d'isolement.

Le médiateur social, dans ce cas, doit tout d'abord établir un contexte de confiance lors de leur première rencontre. Grâce à l'écoute active et à une série de questions ouvertes, il amène Mme Dubois à exprimer ses préoccupations et ses attentes. Par exemple :

- "Pouvez-vous m'expliquer ce qui vous semble le plus difficile dans vos démarches actuelles ?"
- "Qu'attendez-vous de cet accompagnement aujourd'hui ?"

Ces questions permettent de différencier clairement le besoin (obtenir des allocations) de la demande initiale (avoir de l'aide pour remplir des formulaires). Le médiateur identifie également les barrières linguistiques et culturelles comme des composantes essentielles de la situation de Mme Dubois.

Ensuite, le médiateur synthétise les informations recueillies et vérifie avec Mme Dubois pour s'assurer que le besoin est bien compris. Il pourrait dire :

- "Si j'ai bien compris, vous avez besoin d'une traduction pour comprendre les formulaires, ainsi que d'une guidance étape par étape pour les remplir. Est-ce correct ?"

En utilisant ces techniques de clarification des demandes et besoins, le médiateur assure une compréhension mutuelle, base essentielle pour proposer un plan d'action adapté. Dans ce cas, le plan pourrait inclure :

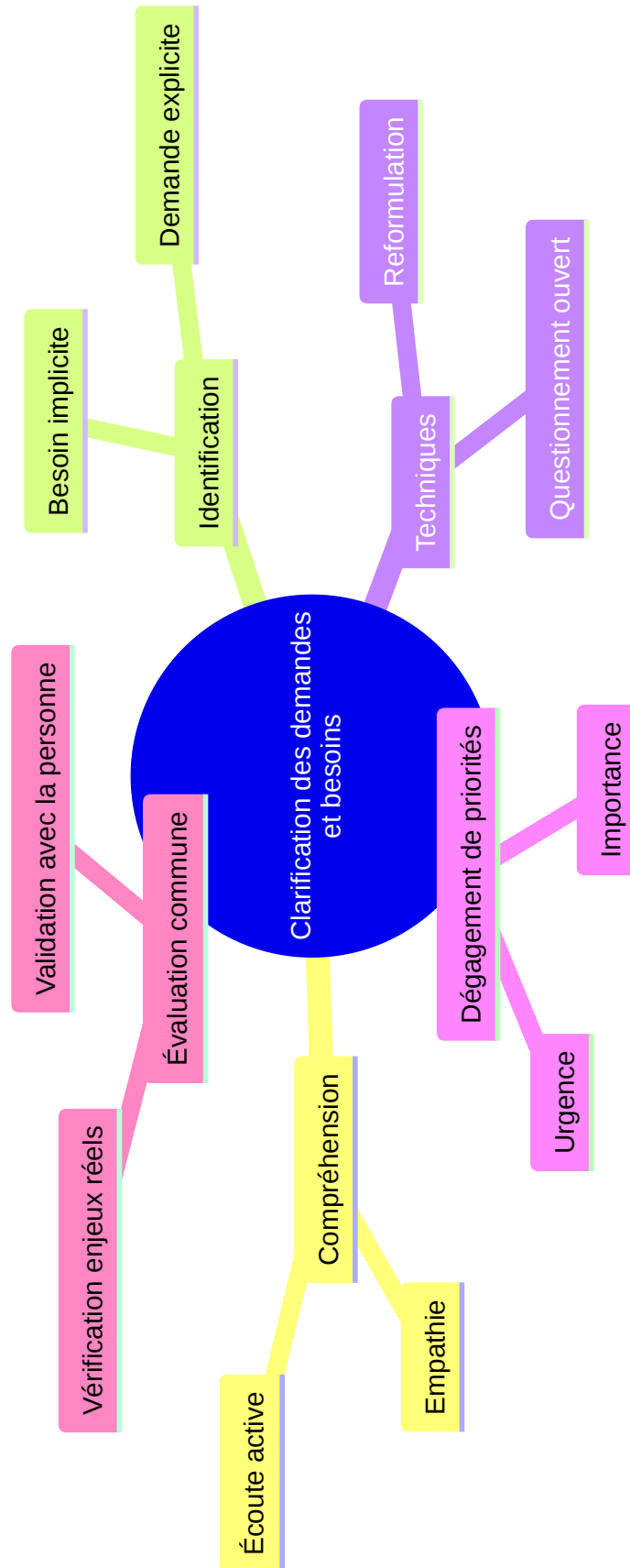
1. Mettre en relation Mme Dubois avec un service de traduction.
2. L'aider à se familiariser avec les ressources disponibles pour les démarches administratives.
3. L'accompagner lors de rendez-vous importants pour s'assurer qu'elle est bien suivie dans sa demande d'allocations.

Ce cas pratique met en lumière l'importance de la compétence "Identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation", une des clés pour analyser et traiter

efficacement les demandes et besoins. La composante théorique est appliquée concrètement dans cette situation, illustrant ainsi comment la théorie se traduit en actions pratiques qui répondent aux préoccupations réelles des personnes accompagnées.

L'analyse de ce cas permet de mieux saisir comment les outils théoriques de la médiation sociale, tels que l'écoute active et la reformulation, sont utilisés pour démontrer une compréhension approfondie des besoins des personnes. Cela renforce la compétence en permettant une assistance plus ciblée et plus efficace, reflétant ainsi l'essence même du travail de médiateur social.

À retenir



À retenir

Il est crucial pour un médiateur social d'acquérir la compétence d'identifier avec précision les différentes composantes d'une situation. Cela requiert principalement de distinguer clairement entre les demandes et les besoins d'une personne. En effet, les demandes sont souvent des formulations explicites exprimées par la personne, tandis que les besoins peuvent être sous-jacents, implicites, et nécessitent une écoute plus attentive pour être cernés. Pour y parvenir, utilisez des techniques d'écoute active telles que le questionnement, les relances, la reformulation et la synthèse, afin d'assurer une centration efficace sur la personne. Cette approche permet non seulement de mieux comprendre la situation dans son ensemble mais aussi de travailler conjointement avec la personne pour identifier des solutions répondant à ses véritables besoins, tout en l'impliquant activement dans l'analyse de sa propre situation. Cette démarche non seulement renforce l'autonomie de la personne, mais assure également une réponse pertinente et adaptée à sa situation.

Conclusion

En conclusion, la capacité à identifier avec la personne les différentes composantes d'une situation repose sur une communication active et empathique. Cela nécessite une écoute attentive non seulement des mots prononcés mais aussi des émotions et du contexte sous-jacent. En clarifiant les demandes et en distinguant clairement les besoins, le médiateur social peut aider ses interlocuteurs à développer une compréhension plus complète de leur propre situation. Cette approche collaborative ne facilite pas seulement un accompagnement efficace, mais contribue également à renforcer l'autonomie et l'engagement des personnes dans le processus de médiation. Ces compétences sont essentielles pour instaurer une relation de confiance durable, fondée sur le respect mutuel et une compréhension approfondie des enjeux individuels.

Annexes

Pour clarifier les demandes et besoins, il est essentiel de comprendre les différentes composantes d'une situation et d'identifier les besoins spécifiques des individus concernés. Voici quelques sources fiables qui peuvent aider à approfondir ce sujet :

1. "**Identifier mes Besoins pour Outiller mon parcours Universitaire**" - Projet A.I.R., Institut de Développement et d'Innovation Pédagogiques (IDIP), Université de Strasbourg[1].
 - **Résumé** : Ce document présente l'outil d'autodiagnostic IBOU, développé pour aider les étudiants à identifier leurs difficultés et à proposer des dispositifs de remédiation adaptés. Il met en lumière l'importance de considérer les facteurs extérieurs à l'étudiant, tels que les conditions de vie et d'étude, ainsi que les facteurs propres à l'étudiant, comme ses représentations et perceptions. L'outil vise à soutenir la réussite étudiante en développant les compétences transversales et en favorisant l'autorégulation des apprentissages.

2. "**Identifier les besoins en formation : recueil et analyse**" - Global Exam[2].
 - **Résumé** : Cet article souligne l'importance de l'identification des besoins des apprenants pour le succès d'un programme de formation. Il propose des méthodes pour recueillir et analyser ces besoins, notamment à travers des questionnaires et des entretiens. L'article met en avant la nécessité de comprendre les besoins spécifiques des apprenants pour adapter la formation à leurs demandes.

Ces sources offrent des perspectives complémentaires sur l'identification des besoins et la clarification des demandes, essentielles pour soutenir la réussite étudiante et professionnelle. Elles peuvent aider les étudiants à mieux comprendre leurs propres besoins et à développer des stratégies efficaces pour atteindre leurs objectifs.

https://idip.unistra.fr/wp-content/uploads/2019/11/Cre%CC%81ation-de-l%E2%80%99outil-d%E2%80%99autodiagnostic-des-besoins_V2-converti.pdf

<https://pro.global-exam.com/fr/blog/quels-sont-les-besoins-en-formation>

<https://www.youtube.com/watch?v=XRWxi6Hf53I>

<https://www.etudiant.gouv.fr/fr>

<https://reverbereducation.com/projet-de-service-communautaire/identifier-les-besoins-des-eleves/>