Quelques bases de l'intervention en travail social

1e journée de l'Atelier sur l'Accompagnement des familles 18.12.2002

Emmanuelle Six-Razafinjato
Mise en ligne 16.01.03

Préambule
1. Quelques définitions du travail social en France
2. L'histoire sociale en France: quelques dates importantes
3. Quelques concepts clés de la méthodologie d'intervention en travail social
4. Les différentes étapes de la méthode (conduite d'une action sociale)
5. Le contrat
6. L'écoute
7. Quelques réflexions : de la pratique à la théorie, de la théorie à la pratique, les besoins, Outils pour les situations difficiles, la relation d'aide, discussions
8. Conclusions / récapitulatif
Bibliographie Voir aussi Biblio social et psychosocial

Préambule

L'objet de cette fiche n'est pas de présenter le **travail social** tel qu'il est pratiqué en France comme une référence pour nos actions sur le terrain, mais plutôt de donner un aperçu de ce qui se fait ici, de **ce qui peut être transposable** (le **contrat**, l'**écoute**, certains outils - tels que les outils pour les situations difficiles...) et de ce qui ne l'est pas.

Tout d'abord, le cadre institutionnel du travail social n'est pas le même que dans les pays où nous travaillons (Madagascar, Inde, Philippines...): en France, le travail social est lié aux collectivités territoriales qui gèrent les dispositifs d'insertion, d'aide et d'accompagnement social.

Ensuite, le suivi social peut être enclenché lorsqu'un *problème* est signalé (échec scolaire, délinquance, fugue, maltraitance...). Le suivi social peut également être lié à l'obtention de prestations sociales (telles que le RMI par exemple). Du coup, le travail social peut avoir une fonction de contrôle.

Enfin, dans certaines situations (pas toutes heureusement!!!), comme celle de la protection de l'enfance par exemple, le suivi social est subi comme une contrainte porteuse d'une sanction possible (et non comme une aide ou un appui) et il est difficile de dépasser cela dans la relation avec la famille...

En revanche, dans les contextes dans lesquels nous travaillons (à Antananarivo, en Inde, à Manille...), une fois que les premières visites sont enclenchées, les familles sont généralement demandeuses de soutien et des visites de l'accompagnatrice.

Sur les programmes d'Inter Aide, **les familles sont sélectionnées en fonction de leurs *besoins*** (et de ce qu'on peut leur apporter), et non pas uniquement en fonction de leurs *problèmes*. On peut travailler sur des **éléments très concrets et positifs** -scolarisation, vaccinations...- notamment en mettant les familles en relations avec les services existants. Cet

accompagnement très concret peut à lui seul faire "progresser" la famille, dans un laps de temps relativement court.

Enfin, les accompagnatrices ne sont pas des agents du gouvernement, ou liées à des pouvoirs locaux mais travaillent dans le cadre du secteur privé, associatif : l'accompagnement n'a donc pas une fonction de contrôle social.

1. QUELQUES DÉFINITIONS

Définition du travail social de Paul VIRILIO "le travail social, c'est le corps social en travail".(Paul Virilio, "le jugement premier : pourquoi le travail social", revue Esprit, avril-mai 1972). **L'objectif du travail social :** faire renaître (ce corps social):

Objectif du travail social : rendre aux plus dépendants l'autonomie qui leur permettrait d'affirmer leur propre originalité, tout en bénéficiant d'une intégration suffisante.

Définition d'un problème social : l'écart entre une réalité sociale et les normes admises par l'opinion publique et par les institutions chargées de gérer l'action sociale (ex : 50% des enfants pas vaccinés...).

Importance de prendre en compte le contexte culturel et social : il y a des normes "objectives", nationales et/ou internationales (vaccinations, scolarisation...) et d'autres plus culturelles, et / ou plus personnelles:

sur la maltraitance, par exemple, quelles sont nos propres perceptions, nos propres limites (en tant qu'individu, et en tant qu'individu appartenant à un groupe culturel et social). **En France par exemple, un signalement pour maltraitance va forcément générer une enquête sociale.**

Sur nos programmes le contexte culturel, la "norme sociale", ce qui est acceptable par l'opinion publique doit être pris en compte; parallèlement nous devons identifier nos propres convictions, nos propres grilles de lecture, nos propres biais. Les accompagnatrices garantissent cette prise en compte des valeurs locales mais elles doivent aussi pouvoir décoder leur propre système de valeurs.

Un exemple de normes internationale: La **Déclaration des droits de l'enfant** des nations unies

CRISE = processus de changement à l'issue incertaine et qui aboutit à une restructuration: déstructuration (positive ou négative).

En situation de crise, l'accompagnement social vise donc à faire réagir le "client" ou "usager" (jargon du travail social!) affronté au processus de changement, de telle façon que l'issue lui soit favorable (c'est à dire correspondant à des objectifs définis par lui).

Définition de l'accompagnement

Il consiste à suivre et guider des personnes souffrant d'un déficit de ressources quotidiennes (matériel, psychologiques, relationnelles, culturelles...) pour mener à terme un projet (qui soit le leur), adapté à leurs capacité et à leur environnement , compte tenu des normes et de la vie sociale (reconnues par l'opinion publique et par les autorités légales).

2. L'HISTOIRE SOCIALE EN FRANCE: quelques dates

- Passage d'une activité charitable, privé, bénévole (à partir des actions de Vincent de Paul dans les années 1600) à une pratique professionnelle (années 1920):
  · **1920** :1° école d'infirmière (**diplôme d'infirmière**)
  · Henri Sellier, maire de Suresne, introduit en **1919** l'assistance sociale avec **l'instauration des visiteuses polyvalentes** (à l'origine du service social polyvalent) , capables de prendre en charge l'ensemble des problèmes de chaque famille d'un secteur géographique donné.
  A partir de cette date :
  => les fonctions de soins
  => et les fonctions d'assistante sociale polyvalente
  seront exercées de façon complémentaire.
- **1938** : différence entre infirmiers et assistantes sociales : **Diplôme d'état d'Assistant Social (AS) :** 1 année d'étude médicale commune avec infirmiers puis deux années d'études sociales.
- **Le service social rural instauré en 1939**: au cours de cette période, on passe de l'hygiène et de l'éducation sanitaire (tuberculose) à la protection de la maternité et de l'enfance
- **L'ordonnance de 1945 et les lois de 1946 établissent la sécurité sociale, les allocations familiales**
  Introduction du "case wor": méthodologie puisée principalement dans des sources nord américaines : le client comme individu, priorité au client.
- **1964 : Les DDASS voient le jour** (direction départementale des affaires sanitaires et sociales):
  elles intègrent la majeures partie des services sociaux publics : services familiaux, aide à l'enfance, prévention spécialisée, l'hygiène mentale et sociale...
  Un service social polyvalent et de base va progressivement couvrir l'ensemble du territoire: ces unités sont des circonscriptions regroupant différents acteurs sociaux et médico-sociaux sur un secteur géographique donné (de 40 000 à 100 000 habitants).
- **De 1950 à 1970** : l'effectif des AS passe de 8 000 à 19 000 , 32 000 en 1982 sur la France entière.
- **1968 : crise d'identité des Travailleurs sociaux** (TS) qui se posent la question du contrôle social : les TS cherchent le sens de leur intervention : venir en aide aux plus défavorisées, ou les contrôler pour mieux protéger la société dans son ensemble?...
- **1986 : Généralisation de la décentralisation**:
  depuis la décentralisation, ce sont les collectivités territoriales qui gèrent les dispositifs d'insertion, d'aide et d'accompagnement social (actuellement, la majeure partie des actions sociales reviennent aux départements et représentent en général 50% de leur budget).
  => Lien entre les travailleurs sociaux et le pouvoir / les élus locaux.
- **1988 : Vote du RMI** : aide transitoire destinée à faciliter l'insertion sociale et professionnelle. L'indigence est perçue comme une anomalie.
  Le dispositif d'insertion est alors centré sur l'emploi.
  Ce dispositif associe les représentants de l'état, des collectivités locales et des associations.
  Fin 1989 : 600 000 RMI

- **1991** : mise en place des CLI (Commissions Locales d'Insertion): elles sont chargées du suivi pédagogique de l'insertion avec l'aide des Travailleurs Sociaux, qui gèrent des allocations parfois sans suivi de contrat
- **1992** : suite à un 1° bilan sur le RMI : loi complémentaire
- **juillet 1998**, loi de lutte contre les exclusions
- Depuis 1988 développement des politiques contractualisées :
  - 1988 / 1990 : étape de la naissance de la politique de la ville (= lutte contre les exclusions).
  - période de prise de conscience d'une nouvelle forme de chômage , le chômage d'exclusion.
  - DSU, Opérations prévention Été, CCPD, ZEP... : actions d'ensemble dans plusieurs domaines (éco, social, éducation, sécurité, culturel...).

3. QUELQUES CONCEPTS CLEFS DE LA MÉTHODOLOGIE D'INTERVENTION EN TRAVAIL SOCIAL (TS)

Cf. Méthodologie de l'intervention en travail social - CRISTINA DE ROBERTIS (AS)- Édition Socioguides

- le concept de changement
nécessite de savoir ce que l'on veut changer, et ce que l'on veut atteindre comme nouvelle situation , quels sont les avantages de cette nouvelle situation, qu'est-ce que cette nouvelle situation va provoquer ?

- le concept de contradiction
ce qui est positif ou négatif dans un changement (ce qu'on perd, ce qu'on gagne) pour tous les membres de la famille et/ou pour certain membre de la famille

Exemple d'un déménagement (positif pour la famille car conditions habitation améliorées mais aspect négatif pour un des membres de la famille temps de transport augmenté pour le père...); ou
Exemple d'une séparation: moins de tensions conjugales mais moins d'argent, de soutien, plus de solitude...

C'est en voyant chaque chose dans sa dualité, qu'on peut voir la complexité de la situation, le jeu des forces contraires.

- le concept d'interdépendance
autour de la notion de champ social : l'individu fait partie d'un champ social, il n'évolue pas seul...

Cette notion de champ social nous permet de regarder la problématique individuelle ou collective insérée dans un ensemble de forces coexistantes, dans un ensemble dynamique (famille, quartier, groupe...).
Cela signifie qu'il existe entre les individus et leur environnement des relations et des influences réciproques, d'où l'importance de l'analyse de la vie de groupe, de la famille car il est nécessaire de tenir compte de ces interrelations.

- l'équilibre dynamique
Une situation de crise implique la rupture de l'équilibre dans la situation de la personne.

Il y a alors recherche d'un nouvel équilibre: c'est une période propice aux changements, une période où les changements peuvent s'opérer.
La situation d'équilibre est retrouvée quand les forces contradictoires en présence s'annulent réciproquement.

4. LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA MÉTHODE (conduite d'une action sociale)

- **Repérage du problème social ou de la demande**:
  Importance de décoder son propre système de décodage (cf. § ci-dessous des pratiques à la théorie)
- **analyse de la situation : il s'agit d'établir un diagnostic** de la situation
  * Recueil et traitement de l'information:
  - collecter les infos directes et indirectes (ex : rapport, enquête sociale...),
  - vérifier les infos,
  - classer les données,
  - faire apparaître le point de vue des autres partenaires et autres spécialistes.
- **formulation d'hypothèses par rapport aux problèmes et actions possibles**
- **élaboration du projet d'intervention :**
  - définition des objectifs précis (vérifiables, mesurables) de changement
  - déterminer les objectifs d'intervention / Énoncer dans une formulation positive, les objectifs envisagées, en terme de résultats vérifiables
  => La notion d'objectif permet aux TS de déterminer quels changements ils cherchent à promouvoir, et de vérifier ce qu'ils en réalisent.

  Si un objectif ne dépend pas de nous seul, négociations avec les autres partenaires:
  - Collaboration avec partenaires (médecins, école...)
  - détermination du niveau d'intervention (famille, quartier,...)
  - choix des types d'intervention, des stratégies

- **contrat** : **nécessité de l'adhésion de la personne , elle est au centre de l'action**

- **mise en œuvre du projet et suivi**

- **évaluation des résultats / vérification**

- **clôture de l'action** (toute action a une limite dans le temps).

  Toute solution mise en œuvre modifie la réalité et peut à nouveau poser problème (l'aller-retour entre l'action et l'environnement doit se faire constamment en travail social). Toute solution mise en œuvre peut donc donner lieu à un nouveau problème social (boucle): le contrat peut alors être prolongé, ou un nouveau contrat peut être passé.

Importance du travail de partenariat dans le travail social : les travailleurs sociaux en France regroupent une multitude d'intervenants avec leurs spécificités : (sociaux, médico-sociaux) : éducateurs spécialisés, conseillers en économie familiale, et dans le domaine paramédical: orthophonistes, kinésithérapeutes, ergothérapeutes...

L'accompagnement social, même le plus individualisé, suppose des échanges fréquents entre les travailleurs sociaux : **pour nous faire observer ce qui nous a échappé**.

Intervention spécifique : chaque intervenant recouvre la personne en fonction de sa spécialisation (contribution à un travail d'ensemble).

5. LE CONTRAT

- **Le contrat est un moyen** utilisé au cours d'un processus de travail avec une personne, un groupe

Le contrat permet :

- **d'établir des objectifs communs** (confrontation des objectifs des différents partenaires en présence, point de départ): différences entre les désirs et attentes du "client" ou "usager" (jargon du travail social!) et désirs et attentes du travailleur social : **la personne est au centre de l'action**
  => La capacité de l'AS à induire un changement se réalise dans un échange accepté, grâce à ses capacités à informer, sa capacité de compréhension et de persuasion.
  Important de voir ce que peut faire / ne peut pas faire, le TS dans sa sphère de compétences (en France, certains points peuvent dépendre de l'éducateur spécialisé, du psy, du juge...)
  C'est une base d'accord.
- **de définir les problèmes et les objectifs à atteindre**
  choix des problèmes à traiter et définition des objectifs de changements à atteindre
- d' élaborer le **plan de travail** et le structurer dans le temps
  - ce qu'on va faire
  - comment on va le faire
  - limite de durée (effet dynamisant de la durée / motivation des deux côtés) : tout contrat a un terme, il faut savoir se quitter.
- **le contrat** (qui peut être écrit ou oral) peut être révisé, modifié en accord avec les deux parties; il peut également être renouvelé (l'important est de faire le point).

Le contrat met en valeur les responsabilités de la personne (sujet et artisan de changement) et ses capacités à prendre les décisions qui le concernent.

Le contrat

- établit **une relation professionnelle** sur une **base explicite et claire**
- favorise la mobilisation de la personne
- décourage la dépendance
- sécurise et obtient des résultats
- permet de **mesurer** le chemin parcouru

Cela suppose que :
- la personne est au centre de l'action
- tout contrat doit avoir un terme (on va d'un point A vers un point B): il faut savoir se quitter.
Il est possible, à la fin d'un contrat, d'établir un nouveau contrat (on va d'un point b à un point c): cela permet de prendre en compte les capacités, l'évolution des personnes, des situations.

Sur le programme d'accompagnement des familles à Antananarivo (partenariat Inter Aide / Koloaïna), le contrat passé avec la famille est oral. Avant toute chose l'accompagnatrice présente son travail, ce qu'elle peut faire et ce qu'elle ne peut pas faire.

6. L'ÉCOUTE

Dans l'accompagnement social , l'entretien est un outil privilégié :

L'écoute : c'est la 1° étape et condition permanente de toute intervention d'aide et d'accompagnement.

(Penser à prendre en compte les interlocuteurs physiquement absents : les personnes dont on peut parler dans un entretien et qui ne sont pas là; la manière dont la personne retranscrit les paroles d'une autre "ma belle-mère dit que..", "mon mari ne veut pas...", "ma fille me dit...")

L'écoute active :

- la méthode GORDON

Les points importants / l'écoute :

- **la compréhension : l'empathie** (Cf. Carl ROGERS cf. biblio)
  - attitude seconde et construite, qui suppose du recul : nous nous intéressons à notre interlocuteur parce que c'est important pour lui
  - nous accueillons positivement ce qu'il dit
  - notre accord ne concerne pas ses prises de positions, mais le fait qu'il puisse les dire, les exprimer, les avoir.
  - le respect : croire tout autant dans les capacités de l'autre que dans les siennes, respect de la décision de la personne
  - compréhension : **utilisation de la reformulation**, on cherche à bien saisir ce que dit la personne et la logique de son raisonnement

  on reste sur la rive : il n'y a pas de confusion, de fusion entre l'assistante sociale et la personne accompagnée.

- **La réaction**:
  - aucune compréhension ne dispense de donner son avis et de réagir : il est toujours possible d'exprimer positivement un désaccord
  - permet d'aider les personnes à formuler ce qu'ils souhaitent : la plupart des personnes savent ce qu'elles ne veulent pas ou font état de désirs en terme généraux, sans parvenir à formuler un objectif précis
  - qui amène alors au changement personnel.

- **L'activation:**
  - c'est la mission même du **travailleur social, agent de changement:** on cherche à rendre les personnes actives.

  cf. **CARKHUFF** (voir biblio): il explore les dimensions activantes de l'entretien : il s'agit de stimuler, voir de provoquer l'autre.

le "case work" : travail d'équipe en dehors de la présence de la famille (du "client" ou du "cas social"): méthode de travail à partir des situations vécues (supervision de situations sociales rencontrées, afin de faire prendre conscience aux TS de ce qu'ils réalisent au cours de leur intervention et de ce qui les pousse à agir ainsi).

7. QUELQUES RÉFLEXIONS : le travail social, ses acteurs, ses missions...

Ref. **Le travail social - Théories et Pratiques** - Louis Fèvre
Ed. Chronique sociale

En quoi consiste le travail social...

Définition de Paul VIRILIO " le travail social, c'est le corps social en travail "

- Le corps social peut-il se réguler autrement que par lui même?
- Les actions du travailleur social (TS) aboutissent-elles à la renaissance du corps social ou à sa normalisation? C'est un des grands débats du TS depuis 1968 : les travailleurs sociaux contribueraient-il à la normalisation des besoins (différence entre normalisation et autonomie), c'est à dire qu'ils intérioriseraient les conceptions du pouvoir établi et les retransmettraient sous forme de norme ;
  - Fonction normative et de contrôle / Fonction intégrative du TS ?
  A la différence de l'autonomisation qui a une fonction idéologique et pédagogique : il s'agit de faire découvrir aux usagers une liberté individuelle et de groupe compatible avec l'ordre social établi.

Emmanuelle Six : si on sait pour qui on travaille, une personne, une famille, on arrive à dépasser ce questionnement, et à travailler pour la famille, dans le sens de l'amélioration de sa situation (c'est-à-dire dans le sens d'objectifs fixés par la famille elle-même).

"Faire renaître" : rendre aux plus dépendants l'autonomie qui leur permettrait d'affirmer leur propre originalité, tout en bénéficiant d'une intégration suffisante.

Dépendance des travailleurs sociaux vis-à-vis des instances politiques et administratives auxquelles ils sont rattachés: les DDAS (Directions Départementales des Affaires Sociales) sont liées aux collectivités locales. Elles ont un rôle de protection mais aussi de contrôle sanitaire (puisque ce sont les DDAS qui délivre les agréments aux crèches, aux centres d'accueil...).

Un va et vient entre pratique et théories, des pratiques aux théories, des théories aux pratiques :

"Praticiens avant tout, les travailleurs sociaux acquièrent cette compétence irremplaçable que confèrent la connaissance concrète et l'action sur le terrain. Leurs analyses et leurs réalisations demeurent souvent intuitives, nourries de leurs expériences, plutôt que d'enquêtes sociologiques et d'études psychosociales menées menées à partir de méthodologies éprouvées". ***(Le travail social - Théories et Pratiques*** *- Louis Fèvre).*

La formation d'Assistante Sociale qui dure actuellement 3 ans est répartie de façon égale entre théorie et pratique.

Des pratiques aux théories:

Apprendre à décoder notre propre système d'interprétation (système de valeur), c'est ce qui nous permet de prendre nos responsabilités:

"Toute pratique, même complexe, se réfère au moins implicitement à une lecture de la réalité. Prenons en conscience. Apprenons à décoder notre système d'interprétation. (...) Ceci nous permettra d'être consciemment créatifs et de prendre nos responsabilités en conséquence". ***(Le travail social - Théories et Pratiques*** *- Louis Fèvre).*

Ceci nous permet de **faire évoluer les familles vers leurs propres objectifs et non pas en fonction de notre propre système de valeur.**

Les raisons d'un travail sur la théorie

"Derrière toute pratique s'opère une construction de l'esprit, c'est à dire un ensemble de schémas mentaux qui orientent notre observation et notre action : il est donc sain d'en prendre conscience et de découvrir cette programmation mentale qui nous guide même à notre insu" (Louis Fève, **Le travail social - Théories et pratiques**)

Parce que toute pratique révèle les processus d'intervention d'une personne, il **est important de faire des visites à domicile à plusieurs,** parce qu'on ne voit pas la même chose, on n'entend pas la même chose.

Voir aussi : Debriefing à trois (ou "exercice du triangle") et jeux de rôle: un exemple pour aider les animatrices dans leur travail (G. Schlumberger - complété en 2007 par Virginie Toussaint)

La référence aux analyses et l'utilisation de méthodes d'intervention assurent à notre action le recul nécessaire et sont donc une certaine garantie d'efficacité.

L'interaction entre la pensée et l'action est nécessaire :

"La conduite du travail social, le nôtre comme l'encadrement d'équipe ou l'accompagnement des usagers, comporte un constant aller et retour entre la pensée et l'action, la théorie et la pratique. La complexité des interventions et de leur suivi sur le terrain suppose une agilité d'esprit à laquelle les derniers chapitres de cet ouvrage veulent nous entraîner" (**Le travail social - Théories et Pratiques** - Louis Fèvre).

D'où l'importance de la formation continue qui permet de se remettre en question.

Le travail social face aux besoins:

Les besoins couvrent des réalités très différentes et très diverses. Chaque travailleur social a son propre système d'interprétation de la réalité et donc sa perception personnelle des besoins.

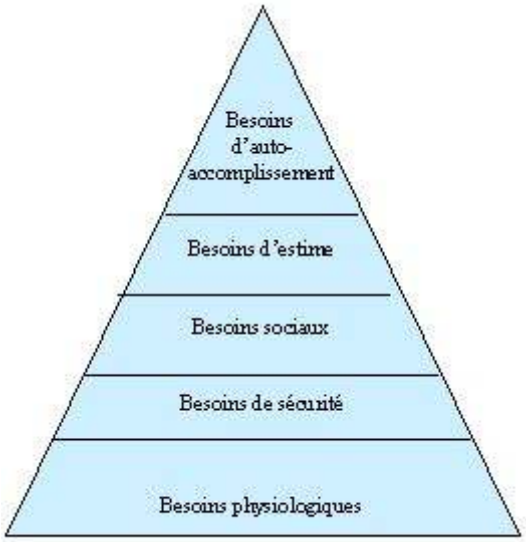
Plusieurs définitions des besoins :

- Que recouvre donc les besoins : les besoins vitaux, la survie, les exigences ressenties, les désirs futiles, les aspirations (subjectivité des besoins)
- Les besoins de la population : données malléables, sujettes à de multiples interprétations

- Quelles visées : normalisation, socialisation, autonomie...

La satisfaction des besoins dépend de la décision du sujet et des partenaires concernés.

La théorie de MASLOW est la plus connues des théories des besoins :



La théorie de MASLOW

Besoins à satisfaire selon un ordre d'urgence (pyramide avec une base)

1) A la base de la pyramide: les besoins physiologiques
2) Puis les besoins de sécurité (protection physique et psychologique, emploi, stabilité familiale, financière et professionnelle...),
3) Les besoins sociaux et d'affectivité (être accepté tel que l'on est, recevoir et donner amour et tendresse, avoir des amis et un réseau de communication satisfaisant), besoin d'estime de la part des autres (être reconnu comme ayant de la valeur) et d'appartenance (on vit en société et notre existence passe par l'acceptation des autres avec leurs différences, ainsi que par l'appartenance à un groupe).

4) le besoin d'estime de soi-même : sentiment d'être utile et d'avoir de la valeur, point de départ de l'acceptation de soi et du développement de l'indépendance.
5) Les besoins d'accomplissement, de réalisation de soi (accroître ses connaissances, développer ses valeurs, créer de la beauté, avoir une vie intérieure) et, comme dit Nietsche, "devenir ce que nous sommes ". Chez de nombreux individus, ce besoin d'actualisation de soi comprend les besoins de compréhension cognitive (nouveauté, exploration, connaissance) et les besoins esthétiques (musique, art, beauté, ordre) et spirituel. Mais l'actualisation n'est jamais complètement atteinte et toujours à rechercher davantage.

Le contexte culturel est important.

Dans les sociétés où les besoins physiologiques et de sécurité sont assurés, l'apport de la psychologie met en relief la satisfaction des besoins psychosociaux (jouer un rôle, avoir des responsabilités, se sentir en confiance, se sentir reconnu, être quelqu'un à ses propres yeux...).

La tendance actuelle concilie les deux réalités des besoins dits les plus fondamentaux et des valeurs. Il est important de tenir compte du système de valeurs et des normes socialement admises, ainsi que de l'avis des autorités dont ils dépendent.

Le tiers social

La position des travailleurs sociaux : ils sont souvent le tiers social, et se trouvent entre les demandes des populations et les autorités dispensatrices des aides : **la position**

d'intermédiaires obligés entre les usagers et institutions sociales est une position inconfortable (position d'interprète seul compétent).

La position proposée : (cf. Jacques Beauchard et Christian Bachman) : les problèmes, les difficultés entre usagers et pouvoirs sociaux sont réglés avec l'aide du TS (il ***facilite*** la communication et les négociations entre les deux) : le travailleur social a un rôle de **catalyseur.**

L'important est de savoir où l'on se situe (sur les programmes d'accompagnement des familles, les accompagnatrices doivent se positionner comme **facilitateurs** entre les personnes et les institutions et non pas en tant que porte-parole).

La personne et sa fonction

La personne (spontanéité) / sa fonction (rationalité)
Les valeurs et sentiments personnels d'une part et les exigences de la fonction : **les deux sont compatibles.**

Exemple d'outil qui peut être utilisé avec les accompagnatrices, pour les aider à faire la part des choses entre leurs réactions personnelles et leur rôle d'accompagnatrice:

Extrait de **Le travail social - Théories et Pratiques** - Louis Fèvre, Ed. Chronique sociale:

Exemples de réactions personnelles et fonctionnelles en situation difficile		
Situation	**RÉACTION PERSONNELLE**	**RÉACTION FONCTIONNELLE**
Enfant en danger, urgence	Touché(e), je fonce	**Prise de distance, temps d'analyse**
Client en désarroi qui vient de perdre un enfant	Ému(e), le consoler	**Écouter sa souffrance, apaiser.**
Collègue en désaccord avec l'équipe	Prendre parti	**Analyser, négocier sur objectifs**
Une femme seule bat ses enfants. Elle dit "vous êtes ma mère"	Résonance affective. Je l'ai portée	**Limiter la violence, rappeler sa responsabilité**
L'équipe me demande de refuser à une famille la visite de son enfant	Fibre paternelle / maternelle : touché(e) par le chantage	**Faire droit aux raisons objectives**
Mère qui a subi une greffe cardiaque. Jeunes enfants en mesure de placement	Projection, perspective de la mort	**L'accompagner, lui faire découvrir ses ressources**

Une grille pour les situations difficiles
Moi: en quoi suis-je touchée par la situation? A quoi fait-elle écho chez moi? sentiments? valeurs? l'échec de mon client serait-il le mien? qu'est-ce que je veux me prouver ici?
Le client : quelle est sa demande explicite? quel rôle m'attribue-t-il? qu'attend-il en fait de moi (demande implicite)? à quoi puis-je répondre?
Mes partenaires:

- qui sont-ils ? Qu'attendent-ils de moi? Que puis-je leur répondre?
- que pouvons-nous réaliser ensemble?

Mers objectifs :
- objectifs professionnels...
- objectifs spécifiques à cette situation...
- objectif du prochain entretien avec le client...

(extrait de **Le travail social - Théories et Pratiques** - Louis Fèvre, Ed. Chronique sociale)

La relation d'aide

Les missions du TS : objectifs et finalités
Les mandats : missions très précises

Le franc parlé en entretien : le travailleur social n'apporte pas que des informations ou des réponses aux questions qui lui sont posées, il peut lui aussi s'exprimer, donner son avis: il est toujours possible d'exprimer positivement un désaccord.

La première info que le travailleur doit donner : son rôle dans un entretien, à ce moment précis, à quel titre le TS rend visite à la personne (quel aspect de sa fonction il met en œuvre et dans quel but).

L'échec de certains accompagnements peut être lié à un manque de clarté.

7 modalités d'aide sont répertoriées par Joëlle Gabarini dans son ouvrage "**relation d'aide et travail social**" (édition ESF):

"sont considérées comme directives les aides qui sont de type :

- relais
- accompagnement (dans le sens de accompagnement physique d'une personne : accompagner quelqu'un au dispensaire...)
- guide
- soutien
- interprétation

sont considérées comme non-directives les aides de type :

- compréhension,
- information.

Plusieurs modalités d'aide peuvent se juxtaposer au cours de la relation d'aide. Mais le travailleur social peut aussi être tenté de se positionner plutôt sur un seul versant.

Plus il est directif, influent au sein de la relation, plus il alimente la dépendance de l'usager à son égard. Rappelons que l'objectif d'une relation d'aide et de favoriser la prise d'autonomie.

Par ailleurs, vouloir aider l'usager à devenir autonome passe par un cheminement personnel qui seul, peut permettre de donner sens aux métiers du social.

L'autonomie de l'usager passe aussi par la capacité du travailleur social à ouvrir la relation d'aide au

tiers, c'est-à-dire à concevoir son intervention également de façon collective.

Il ne s'agit pas de renoncer à concevoir la relation d'aide dans le cadre d'une rencontre individuelle mais de la resituer dans un contexte plus large qui donne une place réelle aux partenaires afin de mieux répondre aux demandes mouvantes du champ social et de ses usagers".

Joëlle Gabarini "**relation d'aide et travail social**" (édition ESF)

"Dans le secret d'entretiens de face à face, l'assistante sociale tente d'établir un contact, de créer une relation, support indispensable à l'aide. Aider c'est se confronter toujours à un tiraillement profond, inhérent au processus de l'aide même. Ainsi, à la tentation de guider, de maîtriser, de mettre une empreinte sur celui qui demande de l'aide, se mêle, à l'inverse, le désir de laisser ce dernier découvrir seul ses potentialités, le souhait de le laisser libre d'agir et d'être..."

Joëlle Gabarini "**relation d'aide et travail social**" (édition ESF)

Discussion

Question: que faire, au stade de l'identification des problèmes d'une famille, si l'on se rend compte qu'on ne dispose pas en interne des compétences techniques pour apporter un appui à cette famille (ex. addictions, troubles graves...) ?

Lorsqu'elle rencontre la famille, l'accompagnatrice doit avant toute chose présenter son travail, ce qu'elle peut faire **et ce qu'elle ne peut pas faire**. "Si cela vous intéresse, venez à la Permanence sociale". C'est seulement après cette rencontre initiale et la demande exprimée par la famille, et après les premières visites à domicile de diagnostic que l'on pourra passer un contrat avec la famille sur ce qu'il est possible de faire.
A Pune, lors des réunions mensuelles, on analyse en équipes les problèmes, les solutions possibles, les enjeux, le mode d'action proposé, pour chaque nouvelle famille pré-identifiée (l'équipe bénéficie de l'appui extérieur d'une assistante sociale).

A Tana, on part aussi du principe que les familles ont les moyens de résoudre leurs problèmes: l'accompagnatrice "doit se contenter" de les appuyer. A Tana, on a voulu partir de choses très concrètes (obtention des documents administratifs, scolarisation des enfants....) parce que l'équipe n'est pas composée de professionnelles du travail social.

Le postulat de départ est qu'à travers la résolution de problèmes très concrets, la famille reprend confiance en ses propres capacités de changement. A travers des résultats très concrets, elle va reprendre en main son projet de vie. (Du coup, l'évaluation des résultats est très axée sur ces résultats concrets, au détriment de la mesure de l'autonomie (mesure de l'intégration sociale) de la famille.

Au niveau de l'équipe, certaines accompagnatrices ne sont pas forcément prêtes à avoir le recul nécessaire par rapport à leur propre vie. Il est alors plus sécurisant pour elles de travailler sur des choses concrètes, et c'est bien compréhensible. Mais il faut savoir qu'un bon travail d'accompagnement ne sera fait que si on est capable de se poser des questions sur soi-même, de se remettre en cause professionnellement, de remettre en cause ses réponses professionnelles. (cf. § des pratiques aux théories)

=> d'où l'importance d'un travail d'équipe, d'un regard extérieur, d'un appui extérieur, et de la formation continue.

Voir aussi : Debriefing à trois (ou "exercice du triangle") et jeux de rôle: un exemple pour aider les animatrices dans leur travail (G. Schlumberger) remis à jour en 2007 par Virginie Toussaint)

Dans les cas de situations difficiles pour les accompagnatrices, le "case work" peut être un outil intéressant, un moteur de changement pour l'équipe. Il s'agit de travailler en équipe sur des cas: à travers ce travail, on va toucher aux propres capacités de résistance des équipes (mécanismes de défense). Mais un appui extérieur sera souvent nécessaire (en France, ce sont des psy qui font ce travail de "case work" avec les équipes de travailleurs sociaux).

Ceci étant, **il faut se rappeler que l'impuissance face à une situation est un problème inhérent au travail social.** Tous les travailleurs sociaux se trouvent confrontés à ce type de situation, même après 20 ans d'expérience.
Pour ce qui est de l'addiction à l'alcool, par exemple : le problème de la dépendance est un des problèmes les plus compliqués à gérer, en France comme ailleurs. En France, il y a 90% d'échec en travail social dans les cas d'addiction: en revanche, des interventions impliquant plusieurs types acteurs sont efficaces : groupe de parole/de soutien type Alcooliques Anonymes + travail psychothérapeutique + travail social (voir fiche sur les Addictions (version anglaise et française) .

CONCLUSION / récapitulatif

Accompagnement social en situation de crise :
CRISE = processus de changement à l'issue incertaine et qui aboutit à une restructuration / déstructuration
En situation de crise, l'accompagnement social vise donc à faire réagir le client affronté au processus de changement, de telle façon que l'issue lui soit favorable (c'est à dire correspondant à des objectifs définis par lui).

Définition de l'accompagnement social en France

Il consiste à suivre et guider des personnes souffrant d'un déficit de ressources quotidiennes (matériel, psychologiques, relationnelles, culturelles...) pour mener à terme un projet adapté à leurs capacités et à leur environnement , compte tenu des normes et de la vie sociale, reconnues par l'opinion publique et par les autorités légales.

Cela suppose que :

- la personne est au centre de l'action
- tout contrat doit avoir un terme , il faut savoir se quitter
  il est possible à la fin du contrat, d'établir un nouveau contrat
- on va d'un point A vers un point B
- prendre en compte les capacités des personnes
- le temps

Sens et déontologie du Travail social en France :

La capacité de l'AS à induire un changement se réalise dans un **échange accepté**, grâce à la qualité de son **information, de sa compréhension, et de sa persuasion**.

Le secret professionnel, le respect de la vie privée font partie des responsabilités des travailleurs sociaux; cependant, si les personnes ne suivent pas ses conseils, le TS ne peut qu'en référer aux autorités compétentes (par exemple au juge).

La mission du service social en France: aider les individus et groupe à trouver dans la société le bien qui leur est destiné et aider la société à remplir son rôle à l'égard de tous.

Documents remis lors de l'atelier :
Fiches techniques utilisées par les travailleurs sociaux en France :
Fiche 1: "le suivi social";
Fiche 2: "l'accompagnement social :
étape 1 , la rencontre;
étape 2 : la collecte d'informations",
Fiche 3: "Analyse et évaluation diagnostique"
Fiche 4: "Le contrat de service social"
Fiche 5: "L'évaluation"
"Fiche de liaison" et "Fiche d'entretien"

Extraits de "relation d'aide et travail social", J. Gabarini, ESF
Extraits de "Chances et incertitudes du travail social" Louis Fève

Bibliographie

Voir aussi la **Biblio social et psychosocial** remise à jour régulièrement

Paul Virilio, **"le jugement premier : pourquoi le travail social"**, revue Esprit, avril-mai 1972, analyse du travail social

Le travail social - Théories et Pratiques - Louis Fèvre, Ed. Chronique sociale +++

Relation d'aide et travail social édition ESF - Joëlle Garbarini
Réflexion spécifique sur l'implication personnelle dans le TS

Méthodologie de l'intervention en travail social - CRISTINA DE ROBERTIS - Édition Socioguides +++ "bible" de l'assistante sociale

Autres références :

L'art d'aider. Carkhuff, R. (1988). Les Ed. de l'Homme. Montréal
et en anglais
The Art of Helping in the 21st Century by Robert R. Carkhuff, Ph.D.
"Short Description: Interpersonal skills explained by the psychologist / social scientist who developed the first effective interpersonal skill training programs. Used extensively in training programs for counselors, managers, teachers and parents. (This is the eighth edition of **The Art of Helping.** Trainer's Guide and Student Workbook also available)" www.carkhuff.com

Carl ROGERS, **On becoming a person** - 1961, Houghton Mifflin Company, Boston.
traduction française : **Le développement de la personne**, Ed. Dunod 1967
Psychothérapie et relations humaines, C. Rogers et G.M. Kinget, ed. Nauwealaerts, 1962

Sur les problèmes d'addictions (à l'alcool ou autre) voir la fiche sur les addictions (Anne Carpentier)