



ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE D'AGENTS DU DEPARTEMENT

PREMIERE PARTIE

DE NOTRE CONCEPTION DU TRAVAIL SOCIAL

Discours

Introduction

De par l'histoire humaine, au plus loin des millénaires qu'on puisse remonter notre mémoire, avant même les religions, il s'est trouvé des hommes pour s'intéresser à d'autres hommes et constituer des sociétés.

Il serait aisé, pour nous, de naviguer sur l'Internet pour expliquer l'histoire du social et son fonctionnement jusqu'à nos jours. Mais nous ne ferions que proposer une évolution de l'être humain en tant qu'être éminemment social, puis qu'aligner nombre de directives et autres textes de lois, pour le travail social, sans y donner le moindre souffle d'âme.

Alors, nous partirons d'un autre angle de vue. Ainsi, nous ne partirons pas de l'histoire humaine sociale mais de l'idée que l'Action sociale est empreinte d'idéaux humanitaires et qu'elle englobe sa conséquence professionnelle : le Travail social.

C'est donc, de cette vision idéale du Travail social, éclairée par notre pratique dont nous allons traiter.

Au préalable, il convient de préciser les présupposés entre "faire du social", renvoyant à une idée de dominant-dominé, de pouvoir, etc., et ce qui relève du social en tant qu'il fait société, lien, vie, renvoyant à l'humain, aux rapports, etc. Autrement dit, la dimension sociale constituerait la société elle-même.

De même, il convient de préciser le terme travail. Généralement lorsqu'on pense le travail, nos réflexions nous amènent sur des visions de labeur, de contrainte, etc. Bref, de connotations péjoratives, d'émotions et de sentiments négatifs.

S'agissant du Travail social, nous préférons employer le terme "ouvrage" ; parce qu'il produit une image valorisée de l'acte ; il y apporte une certaine "noblesse".

Pour illustrer notre propos, choisissons un exemple. Il existe aujourd'hui une activité en plein essor, celle du service à la personne, et, particulièrement, celle qui s'intéresse aux Seniors.

Quelle différence entre : « je m'occupe bénévolement des Seniors, j'ai une action sociale », et « je suis une formation, j'acquies un métier et je deviens un professionnel, j'effectue un travail social en même temps qu'une action sociale » ?

Hormis les compétences techniques, nous pensons que, sur le fond, il n'y a pas de différence. En effet, nous sommes enclins à toujours nous focaliser sur les éléments moteurs ; et les éléments moteurs de ces deux personnes est leur motivation : elles portent un intérêt à l'être humain. Cette motivation est un **ENGAGEMENT**.

Pour le bénévole, son action est sujette à d'autres contreparties que l'argent. Elles peuvent être sacerdotale voire sacrificielle ; ou bien valorisante ou transactionnelle. Nous n'entrerons pas dans le détail de ces contreparties. Parce que 1) le sujet nous emmènerait trop loin et serait hors propos, et 2) une partie d'un mémoire de recherche présente le bénévolat (« Pour quelle(s) histoire(s) d'être(s) ? », Lyon 2, J.-M. Soulairol, consultant Isri).

La deuxième personne, en revanche, se situe au cœur de nos préoccupations. Sa mission est officielle, professionnelle et cohérente avec les besoins de la société.

Cette mission consiste, de notre point de vue et d'une manière générique, à soutenir, orienter, accompagner toute personne afin de les amener à être plus autonome ; que cette dernière soit en demande d'aide ou en difficulté personnelle, familiale, sociale, etc.

Ainsi, une réponse est apportée aux urgences et aux problèmes individuels et sociaux de tous les jours.

Accompagner

Voici comment nous concevons un accompagnement :

La notion d'accompagnement est une forme d'aide qui prend une dimension subjectivante. La place de l'accompagnant va être de révéler à la personne son potentiel, de l'amener à découvrir ses capacités à résoudre son problème. L'accompagnant induit le changement chez la personne. La personne, elle, en est l'auteure et l'actrice (Ausloo - systémie). Il rend ainsi le sujet responsable de ses actes, de ses paroles et de ses comportements ; ainsi que de leurs conséquences. Ne pas décider pour lui, lui laisser la capacité de choisir en ayant tous les éléments en main, ne pas vouloir à sa place. Bien sûr en tenant compte de l'âge du sujet et/ou de ses capacités intellectuelles.

Discours
(suite)

Pour accompagner, chaque professionnel a besoin de définir la place il se donne au sein de son équipe : ce qui revient à :

- identifier clairement ses fonctions et celles des autres,
- avoir une volonté de collaboration, communiquer avec tous,
- connaître les règles institutionnelles et,
- participer à une identité groupale.

Nous savons par expérience, qu'ainsi une meilleure efficacité est obtenue.

Il a également besoin de définir la place qu'il donne à la personne qu'il accompagne : ce qui revient à se demander comment le professionnel situe la personne en besoin d'aide ? Quelle dynamique relationnelle cela va induire ?

De plus, pour accompagner, le professionnel a besoin d'avoir une « boîte à outils » à sa disposition (théorie, formation, méthodologie, moyens, etc.) afin d'établir des stratégies permettant d'être efficace ou efficient dans chaque situation rencontrée. Et, ainsi, l'aider à répondre aux questions qu'il peut avoir ; notamment : comment rendre autonome et ne pas infantiliser quand une personne attend que l'on fasse ou choisisse pour elle, consciemment ou pas ? Jusqu'où faut-il faire ? Faut-il seulement faire à sa place ? Vouloir ou désirer pour elle ? Comment amener la personne à se prendre en main, à changer ses habitudes, à découvrir son potentiel ? Comment amener un changement personnel en situation de contrainte judiciaire, par exemple ?

Une fois que le professionnel s'est défini et a défini son intervention, il s'agira, pour lui, d'entrer en interaction avec la personne (avec son histoire, le contexte de sa situation, son environnement, etc.). En effet, le Travail social, dans ses formes les plus diverses, est confronté aux transactions multiples et complexes entre les personnes et leur environnement.

Il devra alors mettre en œuvre des valeurs qui font appel à son humanité telles que la bienveillance, l'empathie... ainsi que des compétences techniques. Ce qui n'est pas si évident dans des situations où règne le statu quo ou encore quand le lien avec les personnes est impossible (absence, conflit...). Alors La capacité à penser la relation au-delà de ce qui est manifeste aide à donner du sens à la pratique et à se dégager de ses sentiment négatifs (agressivité, colère, sentiment d'impuissance) ; et ainsi se

décaler car c'est le professionnel dans sa fonction qui est visé et non le sujet dans ses compétences.

S'agissant de valeurs, nous renvoyons le lecteur à l'éthique ISRI exposée à la fin de la troisième partie de ce mémoire, p.34 et 35.

Nous savons que l'idéal n'est que visé, chacun peut tendre à être le plus opérant possible, en améliorant ses techniques, ses outils et ses compétences tout en les intégrant dans une dimension d'humanité.

Intervenir

Voici comment nous voyons l'intervention d'un professionnel du social :

Dans un premier temps, l'accueil et sa disponibilité paraissent être deux éléments fondamentaux pour que le bénéficiaire se sente en confiance.

Ensuite, le professionnel devra faire collaborer la personne. Pour y parvenir, il pourra présenter les avantages d'une adhésion totale. Sans cette prise de conscience il pourrait surgir des tensions, des incompréhensions, du conflit même, risquant d'engendrer un échec.

Pour que l'accompagnement soit opérant, l'installation d'un climat de confiance est nécessaire. L'empathie favorise ce climat ; écouter avec bienveillance, sans juger la personne, ni la catégoriser (Carl Rogers); car un acte isolé dans un contexte donné n'est pas représentatif de la personne. Prenons l'exemple d'un parent maltraitant, comment peut-on entrevoir les compétences parentales chez cette personne si on ne parvient pas à dépasser l'acte qu'il a commis ? Si dans notre esprit nous sommes incapable de le penser capable d'avoir une autre manière d'agir avec son enfant, comment peut-on alors l'accompagner à changer ? Penser que la personne est aussi un potentiel lui permet d'envisager un changement possible pour elle.

Ensuite, il s'agit, d'amener la personne à identifier ce qui fait problème ; et réfléchir avec elle à trouver des pistes de solutions voire des solutions. Puis, la soutenir pour les mettre en place. Peut-être aussi, soumettre des

propositions alternatives aux habitudes de la personne pour l'amener à changer de manière progressive. Nous pensons, là, à une situation où des actes répréhensibles sont commis.

Des objectifs à cours, moyen et long terme peuvent être définis ensemble. Ils pourront servir, ensuite, d'analyseur et d'évaluation (voire d'autoévaluation).

Accompagner c'est, pour nous, servir l'intérêt de la personne avec justesse et éthique définissant une déontologie professionnelle et une morale personnelle. Par exemple, la transparence nous semble être un élément indispensable dans la relation ; parce qu'elle permet une meilleure lisibilité des attentes et des objectifs.

Dans ce cadre, les travailleurs sociaux sont vus par nous comme des agents facilitateurs du changement, tant dans la société que dans la vie des personnes, des familles et des communautés qu'ils servent.

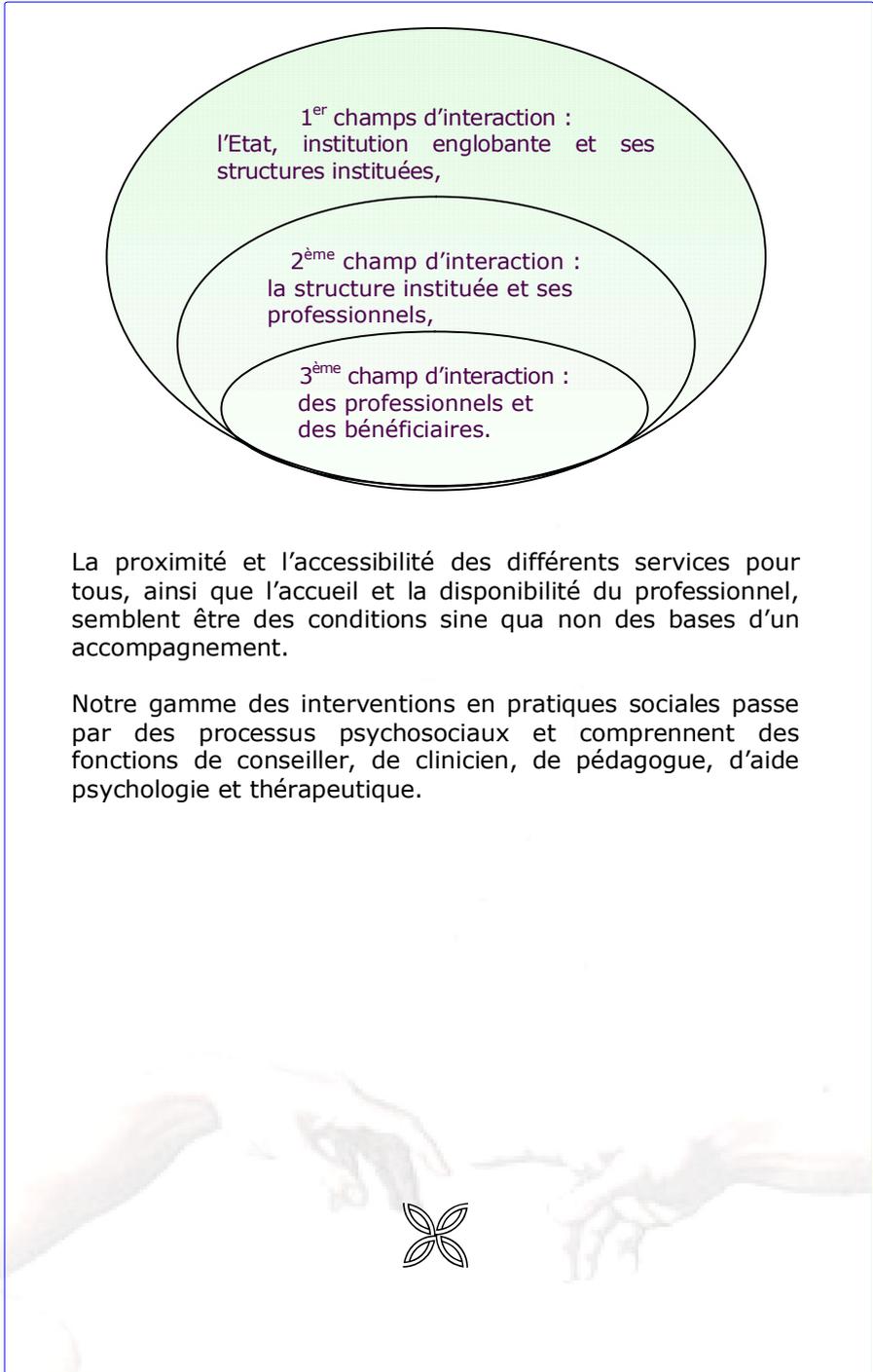
Si nous nous référons aux théories du comportement et des systèmes sociaux, le Travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale paraissent alors fondamentaux spécifiquement pour la profession.

Finalement, nous concevons le Travail social comme un système complexe de valeurs (respect, dignité), d'idéaux humanitaires (solidarité, équité) et démocratiques (justesse sociale, égalité). Autrement dit, une orientation holistique concentrée à la fois sur les personnes et sur leur environnement.

Notre position :

Le Travail social, comme nous le concevons ici, se trouve en filigrane et en tâche de fond de toutes nos pratiques. Grâce à notre éthique incluse dans l'exécution de nos interventions, et par nos formations universitaires en matière sociale, nous savons intégrer systématiquement ses points de vue dans les différents champs d'interactions qui s'imbriquent les uns avec les autres à l'image des poupées russes :

Discours
(suite)





ANALYSE DE LA PRATIQUE PROFESSIONNELLE D'AGENTS DU DEPARTEMENT

DEUXIÈME PARTIE

PROPOSITION TECHNIQUE