

PROPOSITION DE FORMATION

L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL 2 intervenants

CONTEXTE

L'action qui vise à soutenir une personne ou un groupe de personnes est, depuis ses origines constitutive du travail social. Mais les termes pour désigner cette démarche ont changé au cours des années :

- l'assistance (XIXe siècle),
- l'aide et la protection (entre 1904 et 1930),
- le suivi (entre 1930 et 1945),
- la prise en charge (entre 1946 et 1970),
- l'approche globale, l'intervention (entre 1970 et 1985)

Le terme "accompagnement" apparaît entre 1985 et 1995.

À chacun de ces termes correspondent à la fois des méthodologies et des concepts. Ils reflètent la mise en tension permanente, entre le cadre législatif des politiques d'action sociale, l'institution employeur, les missions imparties, ainsi que les convictions déontologiques, les valeurs humanistes portées par chacun, les modes et sont au croisement de l'évolution des sciences sociales, de ses paradigmes.

Pendant longtemps des normes morales et sociales strictes et figées permettaient de distinguer très clairement entre le bien et le mal, entre le pertinent et l'inadéquat, entre l'acceptable et l'inacceptable. Ces « certitudes » ont amenés les intervenants sociaux à penser savoir ce qui était bon pour l'utilisateur. Ces normes n'ont pas complètement disparu aujourd'hui mais elles sont plus brouillées. La nécessité pour les intervenants sociaux de prendre en compte l'utilisateur et l'utilisateur dans son contexte, de s'appuyer sur ses savoir faire et activer ses compétences et celles éventuelles de son environnement familial ou social ne peut nous échapper. Le

piège pour l'intervenant social est de se poser en spécialiste et donc de porter la responsabilité de l'évolution de la situation. Les usagers savent très bien les charger de cette responsabilité !

Aujourd'hui la multiplication des professions dans le social aboutit trop souvent à une atomisation des interventions créant encore plus de confusion pour des personnes en difficultés. Ceci risque de faire d'un phénomène sociétal une pathologie : les personnes fragilisées par leur situation sociale intériorisant comme une pathologie leur situation et surtout leurs échecs. Il ne s'agit pas ici de remettre en cause cette spécialisation des intervenants sociaux, qui est une richesse, mais d'en atténuer les risques en passant de la pluridisciplinarité à la transdisciplinarité.

Exerçant au sein d'équipes et d'institutions ayant des contraintes administratives et politiques, les travailleurs sociaux doivent appréhender une complexité prenant en compte leur « mission », les attentes des usagers et de leur contexte de vie, les objectifs des structures intervenantes, leur propre vision du monde.

Les professionnels chargés de l'accompagnement social des usagers et/ou des familles sont confrontés à des situations complexes (problèmes financiers, de santé, d'éducation des enfants, addictions etc.) Ces prises en charge nécessitent de la part des professionnels souvent formés à l'approche individuelle, une ouverture vers d'autres perspectives de travail pour pouvoir élargir leur vision et leur méthodologie d'intervention. Cette formation propose une méthodologie appropriée pour ces contextes relationnels complexes.

La relation est un élément central de la pratique des intervenants sociaux, en même temps, ils sont confrontés à des familles, des personnes en souffrance psychologique, sociale, éducative. Dans ce contexte d'une relation souvent duelle, le positionnement de l'intervenant social peut osciller entre la mise à distance émotionnelle, la neutralité bienveillante prenant parfois la forme d'une relation aseptisée, inauthentique et l'envahissement par la résonance personnelle, source d'imbroglios relationnels.

La personne, la famille, n'est pas « isolable » du monde social qui tend à exiger que l'individu se définisse lui-même et qu'il ait une vision de son propre avenir dans un contexte où nombre d'institutions socialisantes (travail, famille, quartier...) sont absentes ou indifférentes. Le tissage ou la réactivation de liens avec le contexte de l'utilisateur, l'aide à la *reconquête de l'estime de soi*, l'activation des réseaux d'aide, doivent faire aujourd'hui partie de l'arsenal des intervenants sociaux.

L'intervention dans le cadre de l'accompagnement social se situe dans un contexte de demande ambiguë, c'est plus souvent la société qui demande, propose un changement plutôt que la personne ou la famille elle-même. Ceci détermine un contexte paradoxal : « aider quelqu'un qui n'a pas réellement une demande d'aide » et imprègne le contexte de l'intervention. Les sentiments de honte, d'injustice, d'acharnement sont souvent présents, même si nous n'avons pas toujours la chance qu'ils soient exprimés clairement. Les usagers donnent un accord pour une mesure dont les objectifs peuvent lui paraître flous, les moyens inconnus, les processus ignorés ; ils n'ont pas l'impression d'avoir donné un consentement éclairé. Ces circonstances sont à l'origine de nombreuses difficultés, d'incompréhensions, entre les travailleurs sociaux et les usagers. Le *travail d'appropriation* de la mesure par l'utilisateur reste à faire. Ces thèmes seront travaillés à partir de l'entretien de crise ou « mauvaise nouvelle » pour permettre ce travail d'appropriation et la co-construction des objectifs. Ce travail initial nous paraît nécessaire pour éviter les situations de pseudo-coopération où s'épuisent usagers et travailleurs sociaux.

Le changement est pour tout le monde un moment de crise. La résistance au changement est normale ; cette résistance est une dynamique, nous verrons comment utiliser cette dynamique pour promouvoir le changement. Avec les publics en difficulté il est important de promouvoir une dynamique de réussite : demander peu pour obtenir beaucoup. Les objectifs trop importants, flous, demandant un changement fondamental conduisent à un échec qui épuise les intervenants sociaux (sentiment d'impuissance) et les

usagers (sentiment d'inutilité de l'effort). Nous verrons avec les stagiaires comment fixer des objectifs réalistes et les outils permettant une évaluation avec les usagers de leurs avancées.

Les intervenants sociaux exercent leur activité dans un cadre *institutionnel et réglementaire* en évolution constante qui *borde leur action*.

Nous allons donner entre autres, une place importante à une prise en compte du *contexte institutionnel*, au *mandat professionnel* de l'intervenant, à l'analyse de la « demande », des besoins des familles et de l'utilisateur – et donc à une complexité contextuelle et relationnelle, - et à une éthique, qui formeront la trame de ce travail.

Pour les intervenants sociaux, l'outil de travail est en grande partie eux-mêmes. Ceci à long terme fait croire que la transmission d'une technicité était une gageure dans le travail social. Dans cette formation, nous proposerons les *apports de technicité de telle façon qu'ils puissent être intégrés par chacun en fonction de ce qu'il est, pense ou ressent*. Aucune technique ne vaut si celui qui l'utilise « n'y croit pas », s'il ne l'a pas *intégrée*, expérimentée en *situation sécurisante*, (c'est une fonction des jeux de rôle).

Les travailleurs sociaux sont eux-mêmes confrontés à des situations complexes leurs *résonances* sont parfois envahissantes. Nous aborderons la prise en compte et l'utilisation :

- De leurs propres émotions et résonances personnelles face à la souffrance des familles ;
- Des compétences collectives des équipes multidisciplinaires et du réseau interinstitutionnel.

Dans cette formation nous apporterons une technicité qui permette aux intervenants sociaux de trouver la juste distance, de créer le « liant » nécessaire à la conduite de leur tâche tout en se protégeant dans des métiers à risque.

Comme nous les inciterons à travailler avec les compétences des personnes accompagnées, nous travaillerons avec *leurs compétences*.

OBJECTIFS

La formation permettra l'acquisition ou le renforcement des connaissances en matière de :

- Communication interpersonnelle ;
- Création d'un « contrat » de travail avec l'utilisateur ;
- Appréhension de l'utilisateur dans son contexte familial ou social ;
- Savoir formuler des hypothèses, les vérifier, définir une stratégie de l'intervention ;
- Comment plutôt que pourquoi ;
- Expérimentation et utilisation d'outils ;
- Capacité à mener une démarche d'intervention dans un contexte précis ;
- Détection et reconnaissance des compétences de la personne et de son entourage et savoir travailler avec ;
- Permettre l'émergence de nouvelles compétences ;
- Développement d'une éthique permettant de prendre en compte les intérêts des personnes, de l'institution et de ses règles ;
- Compétences de travailler dans un contexte où divers systèmes sont en interaction ;

- Savoir faire appel aux compétences collectives de l'équipe et du réseau inter disciplinaire ;
- Appréhension de la notion de transdisciplinarité ;
- Positionnement dans la relation professionnelle ;

METHODES PEDAGOGIQUES

Deux formateurs animent chaque groupe de formation, ils sont garants de la *sécurité et du confort psychologiques* de tous dans la formation.

Le principe de co-animation par deux personnes de formation et d'expérience différents nous paraît important à plusieurs points de vue :

- Il montre en pratique le modèle d'intervention systémique où les différents points de vue et manières de travailler sont complémentaires et enrichissants pour les familles/usagers (co-construction);
- Les stagiaires peuvent voir comment chaque intervenant utilise sa personnalité et ses résonances dans son approche des situations ;
- Les intervenants montrent l'intérêt et la créativité qu'apporte la prise de distances/implication/méta communication ;
- Enfin, les stagiaires sont témoins de ce tissage du sens et d'interactions dans la complexité des phénomènes sociaux.

Notre démarche pédagogique se veut **active et interactive** : elle sollicite les participants à partir de leurs expériences directes, de leurs questionnements et de leurs réflexions. Ainsi, les apports théoriques, cliniques, techniques et méthodologiques sont toujours effectués en lien direct avec la pratique des participants.

Un premier temps sera consacré, outre l'écoute des attentes des participants, à la création de la dynamique de formation de ce groupe et le travail sur les concepts de base de la communication à travers des jeux de rôle et des jeux relationnels verbaux et non verbaux. Ces concepts et surtout la **pragmatique de ces concepts seront affinés tout au cours de la formation.**

Les « outils » de la systémie seront expérimentés par les stagiaires au sein du groupe par le biais de jeux de rôle et/ou de jeux simulés tirés de situations amenées par les participants. Le travail sur la résonance se fera aussi à partir de ces outils.

Le temps d'intersession sera consacré à un travail d'observation de cas et de pratique. Observations qui seront reprises en tant que support pédagogique.

Il sera largement fait appel aux cas rencontrés par les participants et aux interrogations qu'ils ont suscités en eux.

La formation a une **visée concrète**, elle évoluera, au fur et à mesure de l'expérience acquise par les stagiaires.

Par conséquent, tout au long du dispositif de formation, le formateur prendra en compte **le vécu, les représentations et l'expérience des participants.**

Les formateurs utiliseront en alternance:

- ✓ Apports théoriques et conceptuels
- ✓ Exemples
- ✓ Travail d'expérimentation et d'observation en intersession.
- ✓ Mises en situation et jeux de rôles à partir de situations apportées par le formateur et les stagiaires.
- ✓ Les concepts théoriques seront amenés au fur et à mesure qu'ils seront reconnaissables par les stagiaires à partir des exercices en groupe.
- ✓ Utilisation de la vidéo, en associant la prise d'images au visionnage de séquences filmiques afin de travailler l'observation en situation d'interaction et affiner son propre modèle d'intervention
- ✓ Un dossier **pédagogique – documentaire avec glossaire et bibliographie**- sera remis à chaque participant.

Les formateurs disposent en permanence des ressources de l'IPEC et de son groupe de supervision comprenant : médecin psychiatre, psychologues, éducateurs, sociologue.

CONTENU DE LA FORMATION

CONCEPTS DE BASE

Théorie de la Communication (Palo Alto) :

- Pragmatique : on ne peut ne pas communiquer ;
- Syntaxique : niveau du contenu et de la relation ;
- Sémantique : la relation n'a de sens que relativement au contexte ;
- La ponctuation ;
- Communication digitale (verbale) et analogique (non verbale);
- Symétrie et complémentarité dans la relation ;
- Causalité linéaire et circulaire ;
- Feed-back ;
- Les paradoxes :
 - o Antinomie syntaxique ;
 - o Définitions paradoxales ;
 - o Paradoxes pragmatiques ;
- Triades et coalitions.

TECHNIQUES D'INTERVENTION :

- *L'entretien de crise ;*
- *La transdisciplinarité*

- *Premier entretien en tant que rencontre :*
 - o Contexte, les attentes implicites et explicites des différents acteurs (famille, professionnels, institution) ;
 - o Cadre ; temps et espace ;
 - o Demande ; mandat institutionnel et celui de la famille/ et ou de la personne;
 - o Affiliation ;
 - o Co-crédation du système d'intervention ;
 - o Recueil de données : environnement familial et/ou social, ressources mobilisables ;
 - o Empathie ;

- *Formulation, vérification des hypothèses ;*
- *L'intervenant comme membre de la relation;*
- *Questionner les évidences ;*
- *Questionnement circulaire ;*
- *Rendre explicite l'implicite ;*
- *Travailler avec les compétences de l'usager, de sa famille, de son environnement ;*
- *Recadrage ;*
- *L'intervention paradoxale ;*
- *Crise et urgence ;*
- *Temps de l'usager, de l'institution et de l'intervenant ;*
- *La demande d'intervention comme demande de résolution de la crise ;*
- *Les mots pour le dire ;*
- *Les « outils » de la rencontre :*
 - o Génogramme ;
 - o Génogramme imaginaire ;
 - o Jeu de l'oie ;
 - o Echelle de réussite ;
 - o Entretien individuel systémique.

DISPOSITIF DE FORMATION

PREMIERE SESSION 2 JOURS

Premier jour
Matin

CREATION DE LA DYNAMIQUE DE GROUPE

- Présentation des intervenants
- Présentation des participants.

Dispositif technique :

Présentation croisée,

Les attentes de chacun par rapport à cette formation

- **Expression des représentations** des professionnels sur ce qu'ils sont venus chercher dans cette formation par rapport à leur pratique
- **Enonciation des raisons** individuelles et collectives qui ont suscité une demande de formation, et les attentes relatives à ce stage.
- **Spécificité** de leur intervention

Dispositif technique :

Discussion de 30 minutes en triades où chacun s'exprime sur les 3 points ci-dessus, retour en groupe et chacun fait part de ses attentes

Présentation du processus du stage par les formateurs

au regard des attentes spécifiques et du contexte institutionnel.

Ces temps préalable sont nécessaires, afin de permettre à chacun des participants de s'approprier la formation, d'y être acteur, de s'y inscrire de façon individualisée, pour favoriser le travail de réflexion et d'apprentissage. Le dispositif en triade favorise l'expression, la créativité et participe à la dynamique de groupe.

La théorie de la communication

→ Expérimenter au travers d'exercices verbaux et non verbaux les règles de la communication,

Dispositif pédagogique :

- *Jeux de mains inspirés de Virginia Satir*
- *Jeux de non écoute,*
- *Exposé théorique (voir contenu de la formation théorie de la communication)*

Les stagiaires redoutent souvent les jeux de rôle, le fait de les faire jouer par quatre et tous en même temps permet d'apaiser les craintes. Dans cette situations 2 stagiaires jouent un jeu de rôle 2 observent, puis les observateurs deviennent joueurs et les autres observateurs. La consigne étant d'observer ce qui se passe et non ce qui se dit, ils apprennent ainsi à développer une des qualités primordiales de l'intervenant systémique.

Après midi :

L'intervention de crise

→ Le but de cet exercice est de sensibiliser les stagiaires aux conditions de travail dans des situations où la demande est complexe, souvent peu explicite ou contrainte. La création d'une relation avec l'utilisateur et/ou la famille pour un travail efficace passe par la prise en compte des facteurs émotionnels liés à la rencontre même dans le cas où une demande existe.

Dispositif pédagogique :

- *Jeu de rôle*
- *Exposé théorique sur la technique de l'entretien de crise, la mauvaise nouvelle,*
- *cartes contextuelles*
- *Vidéo*

Au-delà de la technique de l'entretien de crise cette intervention introduit les notions de contexte, de travail des émotions, des alliances.

Deuxième jour :

Matin :

Le premier entretien

→ Objectifs du premier entretien

- Contexte, les attentes implicites et explicites des différents acteurs (famille, professionnels, institution) ;
- Cadre ; temps et espace ;
- Demande ; mandat institutionnel et celui de la famille et/ou de la personne;
- Affiliation ;
- Co-création du système d'intervention ;
- Recueil de données : environnement familial et/ou social, ressources mobilisables ;
- Empathie ;
- Temporalité : de l'utilisateur, de l'intervenant, rythme des rencontres

Dispositif pédagogique :

- *Jeux simulés à partir de situations réelles amenées par les stagiaires,*
- *Analyse vidéo de l'intervention,*
- *Apports des formateurs sur le type d'intervention possible en fonction des différents courants de l'approche systémique*
- *Exposés théoriques*

Après midi :

Jeu de l'oie

Cet outil permet la mise en place d'un fil conducteur de l'accompagnement social, il est particulièrement utile dans les situations où l'utilisateur arrive à chaque rencontre avec des événements nouveaux qui empêchent tout travail de fond. On reste perpétuellement dans l'événementiel.

→ Aborder :

- Le contexte,
- Les hypothèses et leur vérification,
- Les tentatives de résolution mise en place par l'utilisateur,
- Quand la solution trouvée par l'utilisateur devient le problème,
- Comment éviter de faire encore plus de ce qui ne marche pas.
- Technique de recadrage ;

Dispositif pédagogique :

- Les formateurs demandent aux stagiaires de faire un jeu de rôle à partir de leur parcours professionnel.
- Exposés théoriques

Cette étape du processus de formation prépare les travaux inter sessions demandés aux stagiaires.

Echelle de réussite

Cet outil permet de concrétiser où en est l'utilisateur actuellement, baser le travail sur les « réussites » antérieures, fixer des objectifs réalistes, engager un processus de réussite, donner de la confiance en soi à l'utilisateur.

→ Aborder :

- La notion d'auto évaluation,
- La fixation des objectifs,
- La motivation de l'utilisateur

Dispositif pédagogique :

- Les formateurs demandent aux stagiaires d'imaginer une échelle de réussite avec un utilisateur et de fixer des objectifs,
- Jeu de rôle,
- Exposés théoriques

TRAVAIL INTER SESSION

→ **Travail d'observation** autour d'une situation.

- Les participants centreront leur observation sur :
 - Quelle sont les attentes de cet utilisateur,
 - Quels éléments me permettent de connaître ces attentes,
 - Quelles compétences j'ai relevé,
 - Comment j'ai reconnu ces compétences,
 - Quelle sera ma stratégie d'intervention

DEUXIEME SESSION 2 JOURS

Premier jour :

Matin :

Génogramme et génogramme imaginaire

→ Ces outils couramment employés peuvent avoir plusieurs objectifs :

- Accompagner la démarche avec les personnes,
- Permettre une lecture des différentes interactions,
- Détecter les compétences, les reconnaître et les valoriser,
- Situer les ressources intra ou extra familiales
- Repérer les phénomènes répétitifs
- Détecter les ressources
- Permettre à l'utilisateur isolé de trouver des ressources

Dispositif pédagogique :

- *Chacun fait ses génogrammes. Ils ne sont pas travaillés dans le groupe. En triade les stagiaires échangent sur ce que « cela fait de faire ses Génogrammes. Chaque triade exprime dans le groupe ce qui ressort de leurs échanges en triade*

Ces outils doivent être utilisés avec beaucoup d'empathie dans le travail social, l'expérimentation par les stagiaires leur permet de ressentir les difficultés de cette démarche pour une famille ou un usager.

Après midi :

Entretien individuel systémique

Dans ce type d'entretien l'intervenant introduit les différents contextes dans lequel se situe l'utilisateur. Lorsque l'on propose un changement à une personne cela aura une répercussion ses relations avec son environnement. Elle devra assumer ce nouveau rôle. L'aider à envisager ce changement dans les relations peut lever un élément de la résistance au changement.

→ Cet outil a plusieurs objectifs :

- Permettre à l'utilisateur de se situer dans son contexte relationnel,
- Repérer les différentes interactions de l'utilisateur avec son environnement familial et social
- Situer les ressources ou les « blocages » intra ou extra familiales

Dispositif pédagogique :

- *Travail avec une situation amenée par les stagiaires sur la base d'une situation simulée.*

Deuxième jour :

Techniques d'entretien

→ Connaître ou renforcer ses connaissances en matière de techniques d'intervention,

→ Trouver à travers les exercices son propre modèle d'intervention,

→ S'approprier les outils.

Dispositif pédagogique :

- *Jeux de rôles et jeux simulés à partir de situations réelles amenées par les stagiaires,*
- *Analyse vidéo de l'intervention,*
- *Apports des formateurs sur les formes d'interventions possibles,*
- *Exposés théoriques*

Le travail à partir de situations simulées amenées par les stagiaires ne permet de planifier quel jour et à quel moment nous aborderons telle ou telle technique du travail, mais par notre choix parmi les situations amenées par les stagiaires nous ferons en sorte que toutes les techniques d'intervention (citées dans le contenu de la formation) soient abordées.

Une heure sera consacrée le dernier jour de la formation au bilan écrit et oral en présence d'un représentant du commanditaire

(Grille d'évaluation individuelle ci-jointe)

EVALUATION

EVALUATION DES ACQUIS EN CONTINU

- A partir des exercices pratiques proposés et des temps d'échange dans le groupe.

EVALUATION DU TRANSFERT DES ACQUIS SUR LE TERRAIN

- A partir du travail effectué en intersession selon les objectifs déterminés avec les participants.

Un temps d'échange en fin de chaque journée permettra au formateur de réajuster si nécessaire les apports effectués et les exercices à proposer.

BILAN DE LA FORMATION

- A la fin de la formation une évaluation globale de l'intervention sera réalisée et ce, à trois niveaux différents :
 - ↳ De manière individuelle : les participants auront à répondre à un questionnaire bilan (modèle ci-joint)
 - ↳ En groupe, en présence d'un représentant du commanditaire,
 - ↳ Par le formateur : évaluation écrite remise au commanditaire.

L'ensemble donnera lieu à une synthèse écrite.

DUREE

~~8 jours~~ répartis en 2X2 sessions, soit 2 FOIS 2 x 2 jours séparées d'environ 30 jours.

Notre expérience montre la nécessité d'un temps d'environ 30 jours entre chaque session sont gage d'une meilleure intégration de celle-ci.

NOMBRE DE PARTICIPANTS

16 personnes maximum.

CONDITIONS MATERIELLES

- ⇒ Une grande salle de travail, tables et chaises amovibles équipée d'un tableau conférences type « Velleda » ou d'un paperboard.
- ⇒ Matériel vidéo : caméscope (nous fournissons celui-ci), et téléviseur.

FORMATEURS :

IPEC Secrétariat – 7, Lot. Arénas – 04140 Seyne les Alpes - Mail : ipec.formation.systemie@gmail.com – Site : www.ipec-formation.fr

N° d'agrément : 93040065304 – Code APE : 804 C – N° SIRET : 449 756 121 000 25 - Association loi 1901

